c) Articular-se com a Atenção Básica à Saúde, SAMU 192, unidades hospitalares, unidades de apoio diagnóstico e terapêutico e com os outros serviços de atenção à Saúde;
d) Organizar e estruturar a equipe técnica, os materiais e equipamentos necessários para prestação de assistência à saúde;
e) Planejar e elaborar em conjunto com a equipe o plano de trabalho e acompanhar a execução das metas pactuadas;
f) Providenciar encaminhamento para internação em serviços hospitalares, por meio de centrais reguladoras;
g) Contrarreferenciar para os demais serviços de atenção integrantes da Rede de Atenção às Urgências, para continuidade ao Tratamento com impacto positivo no quadro de saúde individual e coletivo.
h) Promover espaços de co-gestão, a fim de organizar os processos de trabalho, qualificar a gestão e o atendimento ao cidadão, sem prejuízo ao atendimento do serviço;
i) Desenvolver ações em parceria com outros setores afins;
j) Analisar e instruir processos relativos às ações sob sua supervisão, expondo motivos, pareceres e informações necessárias;
k) Desempenhar atividades no âmbito de sua formação e competência profissional em ações de saúde, quando necessário ao funcionamento e resolutividade do serviço de saúde municipal;
l) Desempenhar outras atribuições correlatas ou afins.

CLÁUSULA SEXTA – DOS DIREITOS

I – São direitos do **CONTRATANTE:**
a) Modificar o presente instrumento, unilateralmente, para adequar às finalidades de interesse, respeitados os direitos da **CONTRATADA.**
b) Aplicar a legislação referente aos contratos Administrativos na execução deste instrumento, como também resolver os casos omissos.

II – São direitos da **CONTRATADA**:
a) Cobrar da contratante pela prestação de serviços executados, desde que não tenha infringido nenhuma cláusula contratual.

INSTITUTO ESPERANÇA
CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 3631-4372
www.iespe.org.br
institutoesperanca@iespe.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS RESPONSABILIDADES

a) A **CONTRATANTE** deverá prestar informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados pela Contratada e que digam respeito à natureza dos serviços a executar.
b) A **CONTRATADA** deverá manter durante toda a execução deste instrumento em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas, bem como manter atualizada a documentação necessária ao funcionamento da empresa, em conformidade com a Legislação vigente.
c) A **CONTRATADA** é responsável por executar os serviços em perfeita harmonia e em concordância com as Instruções previstas, obedecendo às normas estabelecidas pelo **CONTRATANTE**.
d) A **CONTRATADA** é responsável em prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados, atendendo, prontamente, a qualquer reclamação do contratante.
e) A **CONTRATADA** é exclusivamente responsável pela qualidade e eficiência dos trabalhos prestados.
f) A **CONTRATADA** responderá exclusivamente por prejuízos que eventualmente vier a causar a terceiros.

CLÁUSULA OITAVA – DA RESCISÃO CONTRATUAL

1. O presente instrumento poderá ser rescindido por ambas as partes antes do término, no descumprimento das cláusulas anteriores, bem como a lentidão do seu cumprimento ou mediante aviso prévio com antecedência mínima de 7 (sete) dias, por escrito, e sem nada ter que pagar.

OBS: Todos as comunicações e notificações deverão ser feitas por escrito.

2. O contrato ser declarado resolvido em qualquer época, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, quando houver:

I- Liquidação judicial ou extrajudicial;
II- Concordata preventiva ou falência da outra parte, homologada ou decretada;
III- Perda do direito de Gestão da unidade hospitalar pela CONTRATANTE.

INSTITUTO ESPERANÇA

CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 3631-4372
www.iespe.org.br
institutoesperanca@iespe.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CLÁUSULA NONA – DA VIGÊNCIA

O presente contrato vigorará pelo prazo de 06 (seis) meses e 19 (dezenove) dias, com início em 01/10/2022 e término em 19/04/2023, podendo ser renovado através de termo próprio de aditamento por iguais e sucessivos períodos, caso haja interesse das partes, conforme o inciso II, art. 57 da lei nº 8.666/93.

CLAÚSULA DÉCIMA - DO FORO

Fica eleito o Foro de Taubaté - SP, para dirimir todas as questões emergentes deste Contrato, renunciando as partes a qualquer outro por mais privilégio que seja.

E por estarem as partes de acordo, firmam o presente instrumento em 02 (duas) vias de igual teor forma de presença das testemunhas abaixo, para que surta seus jurídicos e legais efeitos.

Taubaté-SP, 30 de setembro de 2022.

INSTITUTO ESPERANÇA
Paulo Rozaes Júnior
CPF: 052.173.537-83
Representante - Contratante

JULIANA MARA DE OLIVEIRA FIGUEIREDO 33692923864
Juliana Mara de Oliveira Figueiredo
CPF: 336.929.238-64
Representante - Contratada

TESTEMUNHAS:

Monica Freitas Loiola
Nome: Monica Freitas Loiola
CPF: CPF.: 631.338.226-91

Nome:
CPF:

INSTITUTO ESPERANÇA

CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 3631-4372
www.iespe.org.br
institutoesperanca@iespe.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

FACULDADE ANHANGUERA DE TAUBATÉ

A Diretora da Faculdade Anhanguera de Taubaté, mantida pela Anhanguera Educacional, no uso de suas atribuições regimentais e tendo em vista a colação de grau do Curso de Enfermagem, em 5 de fevereiro de 2013, confere o título de Bacharela a

Juliana Mara de Oliveira Figueiredo

brasileira, natural do Estado de São Paulo, nascida a 26 de maio de 1986
RG nº 42252105X / SP
e outorga-lhe o presente Diploma, a fim de que possa gozar de todos os direitos e prerrogativas legais.

Taubaté, 15 de fevereiro de 2013

Natália Vieira da Silva
Secretário(a) Acadêmico(a)

Profa. Fernanda Stefana Jardim
Diretora

Juliana Mara de Oliveira Figueiredo
Diplomada

O presente documento digital foi conferido com o original e assinado digitalmente por MAYRA DE PAIVA MIRANDA, em terça-feira, 7 de junho de 2022 12:51:13 GMT-03:00, CNS: 11.420-7 - OFICIAL DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS E TABELIÃ DE NOTAS DE QUIRINÓPOLIS/SP, nos termos da medida provisória N. 2.200-2 de 24 de agosto de 2001. Sua autenticidade deverá ser confirmada no endereço eletrônico www.cenad.org.br/autenticidade. O presente documento digital pode ser convertido em papel por meio de autenticação no Tabelionato de Notas. Provimento nº 100/2020 CNJ - artigo 22.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

FACULDADE ANHANGUERA DE TAUBATÉ

Curso de Enfermagem

Reconhecido Pela Portaria SERES nº 269 de 19/07/2011, publicada no D.O.U. em 20/07/2011

UNIVERSIDADE ANHANGUERA – UNIDERP
CAMPO GRANDE – MS

DIPLOMA

Registrado sob nº [illegible] Livro nº [illegible]

Fls. nº [illegible] Processo nº [illegible]

Nos termos da Lei nº 9.394/96, art. 48, parágrafo 1º e Res.CNE 12/07 de 13/12/07 – DOU de 14/12/07.

Em [illegible] de [illegible] de [illegible].

Mônica Cristina Oliva Corbano
Centro de Registro de Diplomas II

934029

157734

O presente documento digital foi conferido com o original e assinado digitalmente por MAYRA DE PAIVA MIRANDA, em terça-feira, 7 de junho de 2022 12:51:13 GMT-03:00, CNS: 11.420-7 - OFICIAL DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS E TABELIÃ DE NOTAS DE QUIRINÓPOLIS/SP, nos termos da medida provisória N. 2.200-2 de 24 de agosto de 2001. Sua autenticidade deverá ser confirmada no endereço eletrônico www.cenad.org.br/autenticidade. O presente documento digital pode ser convertido em papel por meio de autenticação no Tabelionato de Notas. Provimento nº 100/2020 CNJ - artigo 22.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Universidade Cruzeiro do Sul

Recredenciada pela Portaria Ministerial nº 644, de 18/05/2012, D.O.U. de 21/05/2012

Certificado

A Pró-reitora de Pós-graduação e Pesquisa da Universidade Cruzeiro do Sul, no uso de suas atribuições, certifica que

Juliana Mara de Oliveira Figueiredo

brasileira, natural do Estado de São Paulo, nascida em 26 de maio de 1986, R.G. nº **42.252.105-X**, concluiu o Curso de Pós-graduação **Lato Sensu** - especialização - em **Auditoria dos Serviços de Saúde**, Área de Conhecimento: Saúde e Bem Estar Social, organizado de acordo com a Resolução C.N.E./C.E.S. Nº 1, de 08.06.2007, conferindo-lhe o presente Certificado, a fim de que possa gozar de todos os direitos e prerrogativas legais.

São Paulo, 05 de novembro de 2015.

Juliana Mara de Oliveira Figueiredo
Concluinte

Profa. Ms. Cristiane Pereira Melo de Oliveira
Secretária-geral

Profa. Dra. Tania Cristina Pithon Curi
Pró-reitora de Pós-graduação e Pesquisa

O presente documento digital foi conferido com o original e assinado digitalmente por MAYRA DE PAIVA MIRANDA, em terça-feira, 7 de junho de 2022 12:51:13 GMT-03:00, CNS: 11.420-7 - OFICIAL DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS E TABELIÃ DE NOTAS DE QUIRIRIM/SP, nos termos da medida provisória N. 2.200-2 de 24 de agosto de 2001. Sua autenticidade deverá ser confirmada no endereço eletrônico www.cenad.org.br/autenticidade. O presente documento digital pode ser convertido em papel por meio de autenticação no Tabelionato de Notas. Provimento nº 100/2020 CNJ - artigo 22.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CERTIFICADO

A DIRETORA GERAL DA FACULDADE INTERATIVA DE SÃO PAULO CERTIFICA QUE **JULIANA MARA DE OLIVEIRA FIGUEIREDO** PORTADOR (A) DO RG 42.252.105-X CONCLUIU O CURSO DE PÓS GRADUAÇÃO *LATO SENSU* EM NÍVEL DE ESPECIALIZAÇÃO EM **URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NA ÁREA DE SAÚDE**, MINISTRADO NO PERÍODO DE **18 DE MARÇO DE 2017 Á 23 DE MARÇO DE 2018**, DE ACORDO COM A RESOLUÇÃO 01/2018, COM CARGA HORÁRIA DE **450 HORAS**.

SÃO PAULO/SP, 11 DE JULHO DE 2019.

JULIANA MARA DE OLIVEIRA FIGUEIREDO
CONCLUINTE

PROFª. DENISE CRISTIANE MAGALHÃES MIGUEL
DIRETORA ACADÊMICA

O presente documento digital foi conferido com o original e assinado digitalmente por MAYRA DE PAIVA MIRANDA, em terça-feira, 7 de junho de 2022 12:51:13 GMT-03:00, CNS: 11.420-7 - OFICIAL DE REGISTRO CIVIL DAS PESSOAS NATURAIS E TABELIÃ DE NOTAS DE QUIRIRIM/SP, nos termos da medida provisória N. 2.200-2 de 24 de agosto de 2001. Sua autenticidade deverá ser confirmada no endereço eletrônico www.cenad.org.br/autenticidade. O presente documento digital pode ser convertido em papel por meio de autenticação no Tabelionato de Notas. Provimento nº 100/2020 CNJ - artigo 22.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.



faculdade novoeste

Certificado

Certificamos que

JULIANA MARA DE OLIVEIRA FIGUEIREDO

Portador(a) do RG 42252105 SSP/SP e CPF 336.929.238-64, concluiu o Curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em

GESTÃO HOSPITALAR, QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

nos termos da Resolução nº 1 CNE/MEC de 6 de abril de 2018, com a carga horária de 420 horas.

Campo Grande - MS, 12 de dezembro de 2023.

Prof. Dr. RODRIGO PEREIRA
DIRETOR GERAL

JULIANA MARA DE OLIVEIRA FIGUEIREDO
PÓS-GRADUADO(A)

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Luiz Henrique dos Santos

Celular: (12) 99800-3066
E-mail: acessoiphoneluiz@icloud.com
29 anos
Endereço: Rua Geraldo Rocha de Assis,115- Novo Horizonte
Taubaté-SP

RESUMO PROFISSIONAL

Profissional com ampla experiência em Recursos Humanos, Gestão Administrativa e rotinas hospitalares. Desde 2018, atua como Gerente de RH no Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP), liderando equipes e processos estratégicos em diversos projetos de saúde pública. Possui experiência prática em gestão de folha, auditoria de RH, obrigações legais e planejamento estratégico. Com forte atuação administrativa em unidades de pronto atendimento (UPAs), coordena operações, escalas e fluxos de atendimento da recepção. Está em constante atualização com cursos técnicos e pós-graduações voltadas à gestão hospitalar, direito trabalhista e psicologia organizacional.

FORMAÇÃO ACADÊMICA

GRADUAÇÔES:

- Graduação em Administração
- Graduação em Gestão de Recursos Humanos
- Cursando Graduação em Enfermagem – 3° semestre
- Técnico em contabilidade

PÓS GRADUAÇÕES:

- MBA Executivo em Gestão Hospitalar – UniBF
- MBA em Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Gerencial – UniBF

PÓS GRADUAÇÕES EM ANDAMENTO:

MBA em Gestão Pública
Direito e Processo do Trabalho
Psicologia Organizacional e do Trabalho
Administração de Conflitos
Gestão Empresarial

Cursos Complementares:

E-Social – 30 horas
Folha de Pagamento – 30 horas

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Luiz Henrique dos Santos

Celular: (12) 99800-3066
E-mail: acessoiphoneluiz@icloud.com
29 anos
Endereço: Rua Geraldo Rocha de Assis,115- Novo Horizonte
Taubaté-SP

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

IESP – Instituto de Excelência em Saúde Pública
Gerente de Recursos Humanos | 2018 – atual

Atuação estratégica e operacional na liderança da área de Recursos Humanos da instituição, com foco em resultados, conformidade legal e alinhamento institucional.

Planejamento Estratégico de RH

- Desenvolvimento do planejamento estratégico anual de RH junto à Diretoria;
- Implantação de soluções tecnológicas para controle seguro de dados e processos;
- Integração entre equipes internas e externas em diferentes projetos;
- Comunicação interna com emissão e disseminação de informativos e normas;
- Elaboração e atualização de Código de Conduta, Regimentos Internos e normativas trabalhistas;
- Validação de descrições de cargos em parceria com os líderes de cada área;
- Estruturação de fluxos e processos padronizados da área de RH;
- Seleção e validação de prestadores de serviço da área;
- Supervisão de atividades de Medicina Ocupacional nos projetos;
- Criação e manutenção de ações motivacionais e integrativas (ex: Café da Manhã Integrativo).

Recrutamento e Seleção

- Validação de solicitações de vagas e definição da metodologia em conjunto com a Diretoria Administrativa;
- Formação e coordenação de equipe para condução de processos seletivos;
- Supervisão das etapas de recrutamento e cronogramas de entrega;
- Apoio operacional direto em seleções, quando necessário.

Integração e Desenvolvimento de Colaboradores

- Estruturação do processo de integração padronizado para novos colaboradores;
- Validação das avaliações de desempenho com os gestores das áreas;
- Desenvolvimento de programas de capacitação internos e avaliação por desempenho;
- Definição de metodologias aplicáveis e acompanhamento da execução.

Indicadores de RH

- Definição de indicadores chave para gestão de pessoas (KPIs);
- Apresentação periódica dos resultados nas reuniões diretivas com a alta gestão.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Luiz Henrique dos Santos

Celular: (12) 99800-3066
E-mail: acessoiphoneluiz@icloud.com
29 anos
Endereço: Rua Geraldo Rocha de Assis,115- Novo Horizonte
Taubaté-SP

Departamento Pessoal

- Planejamento do quadro de pessoal, cargos, salários e dissídios;
- Validação final de estrutura de pessoal com a Diretoria;
- Supervisão da elaboração da folha de pagamento e validação de apontamentos;
- Correção de falhas e alinhamento com a equipe técnica;
- Validação e revisão de benefícios, férias, rescisões e encargos;
- Monitoramento das tabelas e atualizações de IRRF e INSS.

Supervisão de Assistentes de RH em Projetos

- Estruturação e condução das reuniões Momento RH com as equipes;
- Supervisão das rotinas diárias das equipes externas por ferramentas como o Trello;
- Apoio técnico constante às equipes e acompanhamento de evolução individual;
- Auditoria interna nos projetos, com formulário próprio de verificação;
- Controle do quadro de pessoal conforme os termos de referência dos contratos.

Obrigações Trabalhistas e Gestão Legal

- Controle de ações trabalhistas, fiscalizações e acompanhamento processual;
- Interface com advogados e tomada de decisão junto à Diretoria sobre cada caso;
- Nomeação e orientação de prepostos para audiências;
- Gestão das convenções coletivas de trabalho vigentes;
- Atualização contínua sobre mudanças na legislação trabalhista.

Outras Atividades

- Execução de tarefas correlatas ao ambiente institucional e suporte administrativo à alta gestão em projetos e auditorias internas.

Coordenador Administrativo Hospitalar – UPA Moreira César (2019–2022) e UPA Central de Taubaté (2022 – atual)

Responsável pela gestão administrativa das unidades, com foco em:

- Planejamento e controle das escalas de atendimento, especialmente na recepção
- Supervisão das equipes administrativas e apoio técnico à gestão hospitalar
- Apoio no controle de frequência, acompanhamento de folha de ponto e absenteísmo
- Coordenação das demandas operacionais em conjunto com a diretoria e RH
- Organização de processos internos e suporte à comunicação com equipes técnicas
- Implantação de protocolos administrativos para garantir agilidade e eficiência nos serviços

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Luiz Henrique dos Santos

Celular: (12) 99800-3066
E-mail: acessoiphoneluiz@icloud.com
29 anos
Endereço: Rua Geraldo Rocha de Assis,115- Novo Horizonte
Taubaté-SP

Rei da Venda (E-commerce)
Assistente de Recursos Humanos | 2016 – 2018

Atuação generalista com foco em apoio às rotinas de RH em ambiente digital:

- Recrutamento e seleção de novos colaboradores
- Administração de benefícios, controle de ponto e documentos admissionais
- Suporte à folha de pagamento e processos rescisórios
- Atendimento interno ao colaborador para dúvidas e suporte técnico
- Atuação sistema Alterdata

COMPETÊNCIAS E HABILIDADES

- Liderança de equipes e gestão de conflitos
- Recrutamento, treinamento e desenvolvimento de pessoas
- Controle de escalas, folha de pagamento e benefícios
- Conhecimento avançado em rotinas do eSocial e legislação trabalhista
- Indicadores de desempenho (KPIs) e planejamento estratégico de RH
- Auditoria de RH, ações trabalhistas e controle de convenções coletivas
- Ferramentas: Trello, planilhas avançadas, sistemas de gestão administrativa
- Excelente comunicação, visão sistêmica e foco em resultados

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

IESP INSTITUTO DE EXCELÊNCIA EM SAÚDE PÚBLICA

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE GESTÃO EM RECURSOS HUMANOS

CONTRATO Nº RH-001/2018

CONTRATANTE:
INSTITUTO DE EXCELÊNCIA EM SAÚDE PÚBLICA, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ nº 10.779.749/0001-32, com sede na Avenida Itália, nº 928, Jardim das Nações, Taubaté/SP, CEP 12.030-212, neste ato representado por seu Diretor-Presidente, Sr. PAULO ROZAES JÚNIOR, brasileiro, CPF nº 052.173.537-83.

1

CONTRATADO:
LUIZ HENRIQUE DOS SANTOS, brasileiro, solteiro, nascido em 23/02/1996, residente na Rua Geraldo Rocha de Assis, nº 115, Novo Horizonte, Taubaté/SP, portador do CPF nº 411.084.198-44 doravante denominado "CONTRATADO".

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto do presente contrato a prestação de serviços de **Gestão em Recursos Humanos** por parte do CONTRATADO, com carga horária semanal de 40 (quarenta) horas, compreendendo as atividades administrativas e estratégicas de gestão de pessoas vinculadas às unidades de saúde geridas pelo CONTRATANTE, incluindo, mas não se limitando a:

1. Planejamento Estratégico de RH

- Elaboração do planejamento anual de RH;
- Coordenação de processos de melhoria contínua e integração institucional;
- Implementação de soluções tecnológicas para controle de RH;
- Validação de documentos estratégicos, como Código de Conduta, Regimentos Internos e políticas trabalhistas.

2. Recrutamento e Seleção

- Condução completa de processos seletivos, desde a autorização da vaga até a contratação;
- Definição de métodos, cronogramas e equipes responsáveis pelos processos.

3. Integração e Desenvolvimento de Colaboradores

- Planejamento de integração institucional e acompanhamento de desempenho de novos contratados;
- Elaboração de programas de capacitação, incluindo avaliação de desempenho.

4. Indicadores e Gestão Estratégica

- Criação e monitoramento de KPIs da área de RH, com apresentação periódica à diretoria.

5. Departamento Pessoal

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Validação da folha de pagamento, benefícios, rescisões, férias, e acompanhamento das obrigações legais (INSS, IRRF);
- Elaboração de quadro de cargos e salários e apoio em negociações sindicais.

6. Gestão de Equipes de RH nos Projetos

- Suporte e orientação técnica a assistentes de RH externos;
- Realização de reuniões periódicas e auditorias internas.

7. Gestão de Processos Trabalhistas e Convenções Coletivas

- Acompanhamento de ações judiciais, definição de prepostos, e monitoramento da legislação trabalhista.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PRAZO

O presente contrato tem início em **03 de março de 2018** e vigorará por prazo indeterminado, podendo ser rescindido por qualquer das partes mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA REMUNERAÇÃO

A título de remuneração pelos serviços prestados, o CONTRATANTE pagará ao CONTRATADO o valor mensal de R$ 7500,00 mediante apresentação de RPA (Recibo de Pagamento a Autônomo) ou nota fiscal, conforme forma de contratação acordada entre as partes.

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Do CONTRATADO:

- Prestar os serviços conforme especificações do objeto contratual;
- Manter atualizadas todas as informações legais e profissionais necessárias à prestação dos serviços;
- Garantir confidencialidade das informações institucionais.

Do CONTRATANTE:

- Disponibilizar estrutura mínima e informações necessárias para a execução dos serviços;
- Efetuar o pagamento da remuneração conforme cláusula anterior.

CLÁUSULA QUINTA – DA RESCISÃO

INSTITUTO DE EXCELÊNCIA EM SAÚDE PÚBLICA
CNPJ nº 10.779.749/0001-32, com sede Avenida Itália, nº 928, Jardim das Nações, Taubaté/SP, CEP 12.030-212

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

O contrato poderá ser rescindido unilateralmente mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias, sem ônus para ambas as partes, salvo pendências comprovadas.

CLÁUSULA SEXTA – DO FORO

Para dirimir quaisquer controvérsias oriundas deste contrato, as partes elegem o foro da comarca de Taubaté/SP, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

Taubaté/SP, 03 de março de 2018.

INSTITUTO ESPERANÇA
Paulo Rozaes Júnior
CPF: 052.173.537-83

Luiz Henrique dos Santos
CPF: 411.084.198-44

TESTEMUNHAS:

Nome: Monica Freitas Loiola
CPF: 631.338.226-91

Nome: Renato Nunes de Souza
CPF:214.077.058-73

INSTITUTO DE EXCELÊNCIA EM SAÚDE PÚBLICA
CNPJ nº 10.779.749/0001-32, com sede Avenida Itália, nº 928, Jardim das Nações, Taubaté/SP, CEP 12.030-212

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@institutoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

CHAMADA PÚBLICA Nº. 0002/2025 - EDITAL Nº 0027/2025
PROCESSO ADMINISTRATIVO SEI Nº. 3535606.413.00000738/2024-87
UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA - PARAIBUNA/SP

CENTRO UNIVERSITÁRIO ETEP

O Reitor do Centro Universitário ETEP, no uso de suas atribuições e tendo em vista a conclusão do curso de Administração em 22 de novembro de 2023 e colação de grau em 27 de novembro de 2023, confere o título de

Bacharel a

Luiz Henrique dos Santos

Brasileiro, natural do estado de São Paulo, nascido em 23 de fevereiro de 1996, portador do R.G Nº 45.906.649-3 - SSP/SP e outorga-lhe o presente Diploma, a fim de que possa gozar de todos os direitos e prerrogativas legais.

São José dos Campos, 21 de dezembro de 2023.

DANIELE CAETANO ROSA DOS SANTOS
Secretária Geral

Diplomado

FABIANO DE ARAUJO CRAVO ROXO
Reitor

Este documento foi assinado digitalmente por DANIELE CAETANO ROSA DOS SANTOS, FABIANO DE ARAUJO CRAVO ROXO e EXC EDUCACIONAL LTDA.
Para verificar as assinaturas acesse o link https://www.e-diploma.com.br/Verificar/Autenticidade.aspx?id=5669.5669.f43447c0cdac

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CENTRO UNIVERSITÁRIO ETEP - CÓD. eMEC: 5669
EXC EDUCACIONAL LTDA - CNPJ 48.545.428/0001-46

CREDENCIAMENTO - Portaria MEC nº 710, de 26/07/2018, publicada no D.O.U. em 27/07/2018.

CREDENCIAMENTO EAD - Portaria MEC nº 370 de 20/04/2018, publicada no D.O.U em 23/04/2018

curso de Administração nº e-MEC 1351263

Curso de Bacharelado em Administração, com processo de reconhecimento Nº 202121292, amparado pelo art. 4 da Portaria MEC Nº 796, de 02 de outubro de 2020.

CENTRO UNIVERSITÁRIO ETEP - CÓD. eMEC: 5669
EXC EDUCACIONAL LTDA - CNPJ 48.545.428/0001-46

CREDENCIAMENTO - Portaria MEC nº 710, de 26/07/2018, publicada no D.O.U. em 27/07/2018.

CREDENCIAMENTO EAD - Portaria MEC nº 370 de 20/04/2018, publicada no D.O.U em 23/04/2018

Diploma nº BF-1590

Diploma registrado sob nº 1590, Livro BF-24

Folha 1590, em 05 de abril de 2024.

Por delegação de competência do Ministério da Educação, nos termos da Lei 9.394, de 20 de dezembro de 1996, Decreto nº 9.235, de 15 de dezembro de 2017.

Processo nº 1590

São José dos Campos, 05 de abril de 2024.

Daniele Caetano Rosa dos Santos
CPF: 299.603.328-02
SETOR REGISTRO DE DIPLOMA

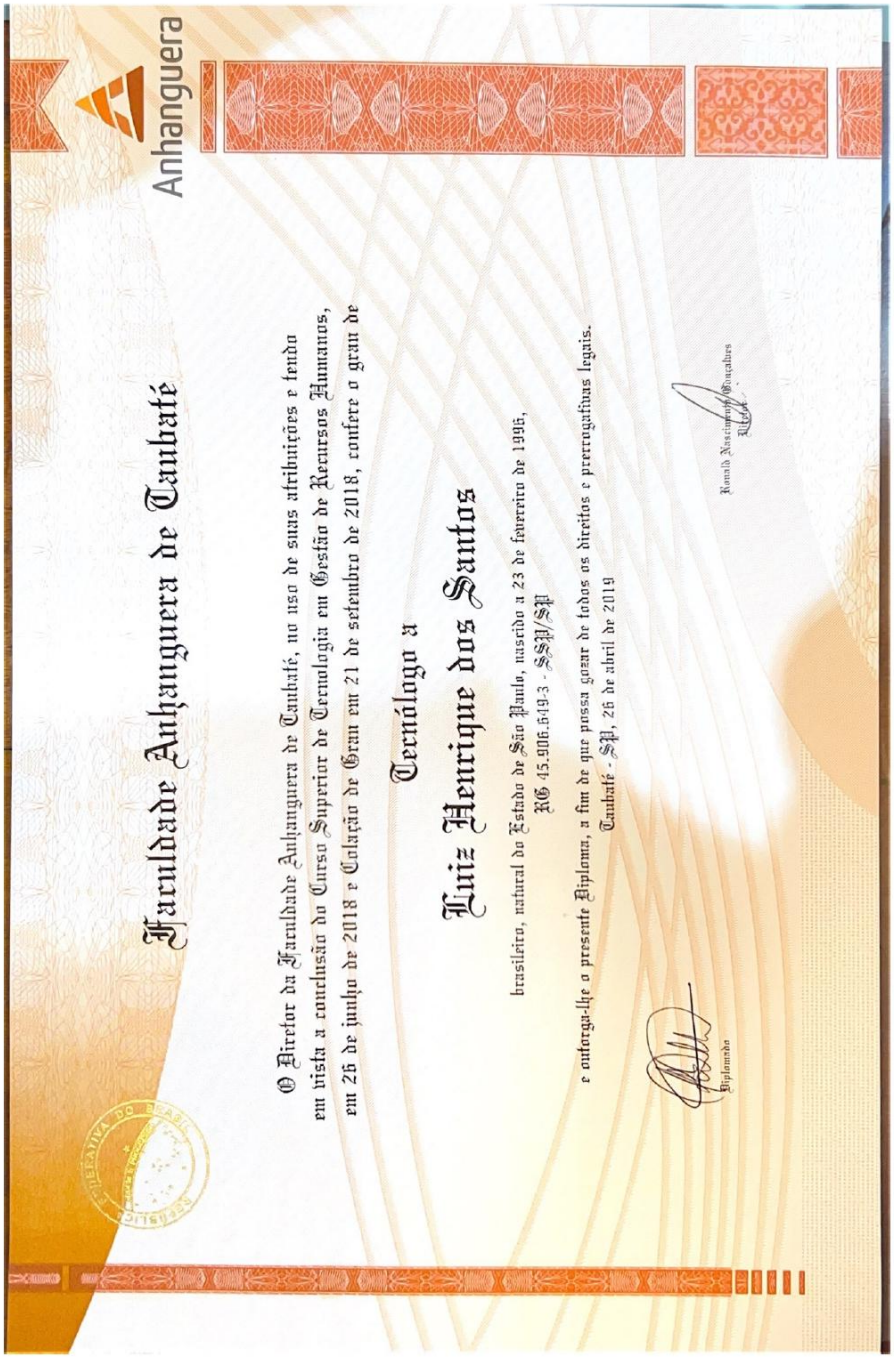
Esse documento foi proposto para assinatura digital na plataforma e-diploma.com.br.
Para verificar as assinaturas, clique no link:
https://www.e-diploma.com.br/Verificar/Autenticidade.aspx?id=5669.5669.f43447c0cdac

Código para verificação: 5669.5669.f43447c0cdac

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@institutoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.



Anhanguera

Faculdade Anhanguera de Taubaté

O Diretor da Faculdade Anhanguera de Taubaté, no uso de suas atribuições e tendo em vista a conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, em 26 de junho de 2018 e Colação de Grau em 21 de setembro de 2018, confere o grau de

Tecnólogo a

Luiz Henrique dos Santos

brasileiro, natural do Estado de São Paulo, nascido a 23 de fevereiro de 1995, RG 45.906.649-3 - SSP/SP

e outorga-lhe o presente Diploma, a fim de que possa gozar de todos os direitos e prerrogativas legais.

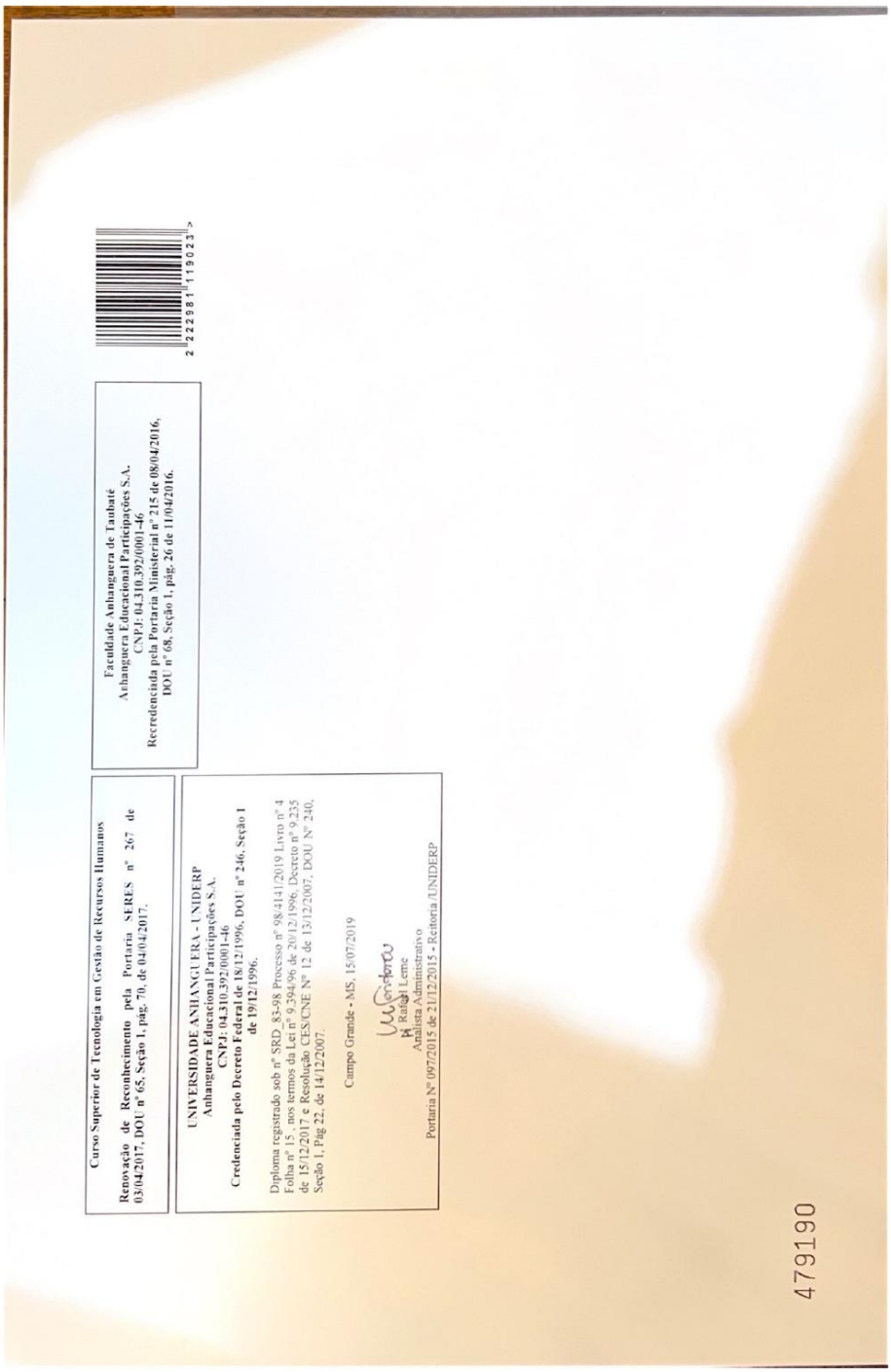
Taubaté - SP, 26 de abril de 2019

Diplomados

Renata Nascimento Gonçalves

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.



Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos
Renovação de Reconhecimento pela Portaria SERES nº 267 de 03/04/2017, DOU nº 65, Seção 1, pag. 70, de 04/04/2017.

UNIVERSIDADE ANHANGUERA - UNIDERP
Anhanguera Educacional Participações S.A.
CNPJ: 04.310.392/0001-46
Credenciada pelo Decreto Federal de 18/12/1996, DOU nº 246, Seção 1 de 19/12/1996.

Diploma registrado sob nº SRD_83-98 Processo nº 98141/2019 Livro nº 4 Folha nº 15, nos termos da Lei nº 9.394/96 de 20/12/1996, Decreto nº 9.235 de 15/12/2017 e Resolução CES/CNE Nº 12 de 13/12/2007, DOU Nº 240, Seção 1, Pag 22, de 14/12/2007.

Campo Grande - MS, 15/07/2019

Rafael Leme
Analista Administrativo
Portaria Nº 097/2015 de 21/12/2015 - Reitoria UNIDERP

Faculdade Anhanguera de Taubaté
Anhanguera Educacional Participações S.A.
CNPJ: 04.310.392/0001-46
Recredenciada pela Portaria Ministerial nº 215 de 08/04/2016, DOU nº 68, Seção 1, pág. 26 de 11/04/2016.

2 222981 119023

479190

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.



Faculdade UniBF

UniBF FACULDADE

CERTIFICADO

Pós-Graduação Lato Sensu

O Diretor Geral da Faculdade UniBF no uso de suas atribuições, confere o presente certificado em Nível de Especialização a

LUIZ HENRIQUE DOS SANTOS

pela conclusão do curso de Pós-Graduação Lato Sensu em MBA EM GESTÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTO GERENCIAL, com 480 horas, aprovado pelo Conselho Diretor, através da Resolução CONDI nº 002/18, de 14/05/2018 e promovido por esta Faculdade no período de 09/12/2023 a 11/04/2024.

Paraíso do Norte, 12 de abril de 2024.

Fernando Kaio Muniz Hoegen
Diretor Geral

Elisângela I. dos Santos
Secretária Acadêmica

LUIZ HENRIQUE DOS SANTOS
Concluinte

Site de Validação: https://sistema.alunodigital.com.br/ValidarDocumento.aspx

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Aluno: ***LUIZ HENRIQUE DOS SANTOS***
Curso: *MBA EM GESTÃO DE PESSOAS E DESENVOLVIMENTO GERENCIAL*
Área de Conhecimento (CAPES/CNPQ): *Negócios, administração e direito*

CPF: *411.084.198-44*
Registro: *004150/2024*
Data do Registro: *12/04/2024*

Disciplina	Ministrante	Titulação	CH	Nota	Frequência	Situação Final
COMUNICAÇÃO CORPORATIVA	FABIANA MOREIRA GAVIOLLI	MESTRE	60	10	100%	APROVADO
DESENVOLVIMENTO DE EQUIPES	DEISE LEIA FARIAS HOFMEISTER	MESTRE	80	8.8	100%	APROVADO
ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIAL E PROFISSIONAL	OSWALDO OLIVEIRA SANTOS JÚNIOR	MESTRE	60	10	100%	APROVADO
GESTÃO DE PESSOAS	ADRIANO JOSÉ TEIGA	DOUTOR	80	7	100%	APROVADO
GESTÃO DE PESSOAS	MÁRCIO ROBERTO CAMAROTTO	DOUTOR	80	7	100%	APROVADO
GESTÃO ESTRATÉGICA E ORGANIZACIONAL	MÁRCIA HUPPE FÁVERO	ESPECIALISTA	60	10	100%	APROVADO
METODOLOGIA DA PESQUISA E DO TRABALHO CIENTÍFICO	RODRIGO JUNIOR GUALASSI	ESPECIALISTA	60	10	100%	APROVADO

Recredenciada pela portaria nº 345 de 05/05/2016, publicada no D.O.U. em 06/05/2016. Credenciada para oferta em EAD pela portaria nº 1.851, publicada no D.O.U. de 29/10/2019. Este curso obedeceu a todas as disposições da Resolução CNE/CES nº 1 de 06 de abril de 2018. Atendendo as exigências da lei nº 9.394/1996, do CNE.

Paraíso do Norte, 12 de abril de 2024
Faculdade UniBF - CNPJ: 07.481.324/0001-38
Rua Olavo Bilac, nº 78 - Centro - CEP 87.780-000 - Paraíso do Norte – Paraná
Telefone: (44) 3431-1212 - 99149-7882 (Secretaria de Pós-Graduação)

Documento Gerado e Assinado Digitalmente em 12/04/2024 às 16:25:44 (data e hora de Brasília).
Dados do Assinante: UNIAO BRASILEIRA DE FACULDADES UNIBF - CPF/CNPJ: 07.481.324/0001-38
Código de Verificação: 356c4b7232354a777343553d
Valide esse documento em: https://sistema.alunodigital.com.br/ValidarDocumento.aspx Informando o código de verificação.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.



UniBF
CENTRO UNIVERSITÁRIO

CERTIFICADO

Pós-Graduação Lato Sensu

O Reitor do UniBF Centro Universitário no uso de suas atribuições, confere o presente certificado em Nível de Especialização a

LUIZ HENRIQUE DOS SANTOS

pela conclusão do curso de Pós-Graduação Lato Sensu em MBA EXECUTIVO EM GESTÃO HOSPITALAR, com 400 horas, aprovado pelo Conselho Diretor, através da Resolução CONDI nº 002/18, de 14/05/2018 e promovido por este Centro Universitário no período de 09/12/2023 a 05/12/2024.

Paraíso do Norte, 16 de dezembro de 2024.

Fernando Kaio Muniz Hoegen
Diretor Geral

Elisângela I. dos Santos
Secretária Acadêmica

LUIZ HENRIQUE DOS SANTOS
Concluinte

Site de Validação: https://sistema.alunodigital.com.br/ValidarDocumento.aspx

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Aluno: LUIZ HENRIQUE DOS SANTOS
Curso: *MBA EXECUTIVO EM GESTÃO HOSPITALAR*
Área de Conhecimento (CAPES/CNPQ): *Negócios, administração e direito*

CPF: 411.084.198-44
Registro: 012909/2024
Data do Registro: 16/12/2024

Disciplina	Ministrante	Titulação	CH	Nota	Frequência	Situação Final
COMUNICAÇÃO CORPORATIVA	FABIANA MOREIRA GAVIOLLI	MESTRE	60	10	100%	APROVADO
ÉTICA E RESPONSABILIDADE SOCIAL E PROFISSIONAL	OSWALDO OLIVEIRA SANTOS JÚNIOR	MESTRE	60	10	100%	APROVADO
GESTÃO DOS SERVIÇOS DA SAÚDE	MAYARA MOREIRA ROGÉRIO CARVALHO	ESPECIALISTA	80	7	100%	APROVADO
GESTÃO ESTRATÉGICA E ORGANIZACIONAL	MÁRCIA HUPPE FÁVERO	ESPECIALISTA	60	10	100%	APROVADO
GESTÃO HOSPITALAR	MÁRCIO MORAES	DOUTOR	80	7	100%	APROVADO
METODOLOGIA DA PESQUISA E DO TRABALHO CIENTÍFICO	RODRIGO JUNIOR GUALASSI	ESPECIALISTA	60	10	100%	APROVADO

Recredenciamento pela Portaria Nº 950, de 18/09/2024, publicada no D.O.U em 19/09/2024. Credenciada para oferta em EAD pela portaria nº 1.851, publicada no D.O.U. de 29/10/2019. Este curso obedeceu a todas as disposições da Resolução CNE/CES nº 1 de 06 de abril de 2018. Atendendo as exigências da lei nº 9.394/1996, do CNE.

Paraíso do Norte, 16 de dezembro de 2024
UniBF Centro Universitário - CNPJ: 07.481.324/0001-38
Rua Olavo Bilac, nº 78 - Centro - CEP 87.780-000 - Paraíso do Norte – Paraná
Telefone: (44) 3431-1212 - 99149-7882 (Secretaria de Pós-Graduação)

Documento Gerado e Assinado Digitalmente em 16/12/2024 às 12:49:48 (data e hora de Brasília).
Dados do Assinante: UNIAO BRASILEIRA DE FACULDADES UNIBF - CPF/CNPJ: 07.481.324/0001-38
Código de Verificação: 557865675843664255754d3d
Valide esse documento em: https://sistema.alunodigital.com.br/Validar/Documento.aspx Informando o código de verificação.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

C2- CONHECIMENTO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Unidade de Pronto Atendimento 24 horas- Paraibuna

A Santa Casa de Misericórdia de Paraibuna transformou-se oficialmente em Unidade de Pronto Atendimento (UPA Municipal) em maio de 2015, após a interdição da ala de internação pelo Estado. Essa mudança devolveu à população o atendimento 24 horas para casos de urgência e emergência, ainda que com as limitações de infraestrutura vigentes.

Infraestrutura e Modernização

Reformas estruturais (a partir de 2017)

Em 2017, Prefeitura e Provedoria da Santa Casa firmaram parceria para reformar o prédio, evitando sua interdição pela Vigilância Sanitária

As obras contemplaram:

Adequação estrutural.

- Instalação de hidrantes, extintores, sinalização, guarda corpo.
- Reforma de banheiros com acessibilidade e construção de fraldário.
- Nova rede de combate a incêndio e emissão do AVCB

Ampliação de estrutura e segurança

- Refeitório e cozinha nova, bem como área de acervo de ferramentas.
- Sala de raio-X reorganizada para encaixar melhorias de acessibilidade.

Equipamentos e Tecnologias

- Raio-X digital (março de 2023)
- A UPA recebeu o primeiro aparelho de Raio-X digital da cidade, graças a emenda de R$ 100 mil do deputado Paulo Corrêa Júnior

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Recursos e impactos:

- Imagens de alta resolução, imediatas e sem uso de químicos.
- Diagnóstico mais rápido e eficiente.
- Menor exposição à radiação e maior sustentabilidade ambiental

Eletrocardiograma com telemedicina (março/abril de 2023)

Recebido via parceria com o Hospital do Coração (HCor), possibilitando tele-ECG, antes da transmissão ao HCor, exames eram laudados localmente.

A UPA segue a estrutura típica dessas unidades: classificação de risco, observação, uso de leitos e exames de média complexidade, aliviando a demanda sobre os hospitais.

Ambulância (maio/2025)

A aquisição de uma ambulância de grande porte, enviada pela Secretaria de Saúde do Estado via deputado Samuel Moreira, reforçou o suporte pré-hospitalar da UPA.

Relação com o Município de Paraibuna

A UPA está localizada no prédio da histórica Santa Casa (fundada em 1901), em frente à Praça Dr. João Cavalcanti de Albuquerque — patrimônio cultural que também passou por revitalização.

Proposta de Acolhimento (incluindo recepção, classificação de risco e sala de espera) com descrição completa dos fluxos de atendimentos dos pacientes e Relatório apresentando estratégias de gestão do cuidado e articulação com a rede municipal

ACOLHIMENTO:

A) MANUAL COM INDICAÇÃO DAS FORMAS DE NOTIFICAÇÃO, RECEPÇÃO, ORIENTAÇÃO AOS USUÁRIOS E ACOMPANHANTES NA EMERGÊNCIA CONFORME CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ACOLHIMENTO

a) Manual com formas de notificação, recepção orientações

Humanização no Acolhimento: Cuidado que Reconhece, Escuta e Acompanha O acolhimento é uma das expressões mais concretas da humanização no Sistema Único de Saúde (SUS). Vai além de receber o usuário: acolher é reconhecer o outro como sujeito de direitos, com histórias, sentimentos, necessidades e singularidades que devem ser respeitadas e valorizadas em cada encontro com os serviços de saúde.

ACOLHIMENTO HUMANIZADO

Acolher humanizadamente significa estabelecer uma relação ética, empática e resolutiva entre o profissional de saúde e o usuário, desde o seu primeiro contato com a unidade, independentemente da complexidade do serviço. É garantir que a pessoa se sinta vista, ouvida, respeitada e legitimada, mesmo quando sua queixa não for considerada de urgência ou não houver solução imediata disponível.

O acolhimento humanizado não se limita a um espaço físico ou a uma etapa do atendimento: é um modo de operar o cuidado, que atravessa toda a trajetória do usuário no serviço, desde a entrada até a sua saída ou encaminhamento para outro ponto da rede.

Criar um Vínculo de Confiança criando um espaço de construção de vínculo, fundamental para a continuidade do cuidado. O profissional deve transmitir segurança, interesse e compromisso, mesmo diante de limitações institucionais ou dificuldades operacionais. O vínculo também se fortalece quando há retorno de informações claras, transparência sobre os próximos passos e respeito pela autonomia do usuário.

CLASSIFICAÇÃO E PRIORIZAÇÃO ÉTICA

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Em Unidades de Pronto Atendimento – UPA, o acolhimento deve integrar escuta humanizada com avaliação técnica segura, priorizando situações clínicas graves sem negligenciar os demais. O processo de espera deve ser informado com clareza, periodicidade e linguagem acessível, reduzindo a ansiedade e a sensação de abandono.

Os colaboradores devem entender que as ações Interdisciplinares, são mais interessantes e ajudam mais o acolhimento, assim acolher é responsabilidade de toda a equipe: recepção, enfermagem, médicos, psicólogos, assistentes sociais e agentes administrativos. O cuidado humanizado é mais efetivo quando há trabalho colaborativo, comunicação entre setores e corresponsabilização pelo usuário. Casos complexos ou reincidentes devem ser discutidos coletivamente, visando evitar fragmentação do atendimento.

ALGUMAS ESTRATÉGIAS PARA QUALIFICAR O ACOLHIMENTO HUMANIZADO

a) Organização dos Ambientes de Recepção

Espaço físico acessível, arejado, sinalizado, com assentos adequados e higiene garantida. Presença de placas com orientações claras, fluxos de atendimento, direitos do usuário e canais de escuta (Ouvidoria, Serviço Social). Manter a privacidade e o sigilo nos momentos de escuta e orientação.

b) Linguagem Clara e Inclusiva

Utilizar termos compreensíveis, evitar jargões técnicos ou linguagem burocrática. Adequar a comunicação à diversidade de perfis: crianças, idosos, pessoas com deficiência, indígenas, migrantes, pessoas com sofrimento psíquico. Atender com respeito às identidades de gênero, nomes sociais e expressões culturais.

c) Mapeamento de Necessidades Psicossociais

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Durante o acolhimento, é possível identificar situações que exigem intervenção do serviço social ou da psicologia, como:

- Violência doméstica ou institucional;
- Abandono social;
- Situação de rua;
- Transtornos mentais não diagnosticados;
- Luto recente ou crise emocional aguda.

d) Garantia de Direitos

Acompanhamento de crianças, gestantes, idosos, pessoas com deficiência e pessoas em sofrimento mental deve ser respeitado e assegurado. Toda queixa deve gerar encaminhamento, registro ou orientação formal, ainda que não configure urgência. Oferecer informação sobre a rede de apoio, quando o serviço local não puder resolver integralmente a demanda.

ACOLHIMENTO E A HUMANIZAÇÃO EM DIFERENTES CONTEXTOS

Na Urgência/Emergência

Alto fluxo e tensão emocional exigem maior preparo técnico e empático.
O tempo de espera deve ser comunicado com clareza, além de serem distribuídos nas Unidades banners com as cores de classificação de risco e o tempo de espera de cada uma.
A escuta deve considerar o sofrimento subjetivo, mesmo em casos classificados como de menor gravidade.

Na Atenção Básica

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

O acolhimento pode ser feito por toda a equipe, sem restrição ao profissional médico.
Deve ser porta de entrada para todos os tipos de demanda: aguda, crônica, emocional e social.
É o momento de construir o projeto terapêutico singular do paciente.

Em Serviços Especializados

O acolhimento deve incluir explicações sobre o funcionamento da unidade, tempo de tratamento, retornos e direitos do usuário.
Pessoas com medo, vergonha ou estigmatizadas (como usuários de saúde mental ou ISTs) devem ser acolhidas com cuidado redobrado.

Considerações Finais

O acolhimento humanizado é a coluna vertebral da humanização no SUS. Ele traduz, no cotidiano dos serviços, o compromisso com a dignidade humana, a ética no cuidado e a promoção da saúde como direito de todos. Implementá-lo requer formação continuada, mudança de cultura institucional, escuta mútua e valorização dos profissionais que atuam na linha de frente do cuidado.

Acolher é mais do que atender — é receber com respeito, reconhecer a dor do outro e ofertar cuidado com responsabilidade e sensibilidade.
O Instituto de Excelência em Saúde Pública criou em conjunto com seus Técnicos que trabalham em diversas Unidades por nós geridas este Manual, que poderá sofrer alterações de acordo com cada órgão, complexidade e territorialidade.

Este manual tem como finalidade estabelecer um conjunto de diretrizes normativas e operacionais voltadas à padronização dos fluxos de notificação, recepção, acolhimento social e apoio psicossocial aos usuários e seus familiares no contexto do atendimento de emergência, respeitando os protocolos da Classificação de Risco

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

escolhido para a Unidade. Busca-se garantir uma abordagem humanizada, segura e eficiente, considerando a complexidade dos quadros clínicos e a vulnerabilidade emocional dos indivíduos atendidos neste cenário.

Além disso, o documento define critérios técnicos e administrativos para a organização das visitas a pacientes internados sob observação, contemplando aspectos relacionados ao horário, perfil do visitante, medidas de biossegurança e controle de risco. As orientações aqui contidas visam assegurar a integridade física e emocional dos pacientes, familiares e profissionais de saúde, bem como contribuir para a manutenção de um ambiente assistencial ético, acolhedor e comprometido com a qualidade do cuidado.

2 - Notificação Inicial do Atendimento

A notificação inicial é uma etapa fundamental no processo de admissão de pacientes nas unidades de emergência, pois marca o início formal do atendimento e viabiliza a integração das equipes assistenciais, administrativas e de apoio.

Todos os pacientes que derem entrada na unidade devem, obrigatoriamente, ser registrados de forma imediata e precisa no sistema informatizado de gestão, contendo, no mínimo, os seguintes dados: identificação completa do usuário, horário de entrada, motivo da procura, local de origem (demanda espontânea, regulação, ambulância, entre outros) e o responsável pelo acolhimento.

No momento do registro, deve-se notificar os familiares ou acompanhantes sobre:

- A admissão do paciente na unidade;
- A classificação de risco atribuída, com explicações adequadas ao nível de compreensão do interlocutor;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Os fluxos institucionais de atendimento, incluindo tempo estimado de espera, prioridades clínicas e a dinâmica de chamada por gravidade.
- A comunicação deve ser clara, empática e realizada preferencialmente por profissional capacitado (assistente social, enfermeiro ou profissional de recepção treinado), respeitando os princípios de humanização, sigilo e ética.

Nos casos em que o paciente não possua acompanhantes no momento da admissão, deve-se registrar essa informação e, sempre que possível, buscar formas de contato com familiares ou responsáveis legais, sobretudo em situações que envolvam menores de idade, pessoas com deficiência, idosos ou pacientes em situação de vulnerabilidade social.

3. Recepção Humanizada

A recepção humanizada é um componente essencial da atenção à saúde, especialmente no contexto de urgência e emergência, onde os usuários chegam em situação de sofrimento físico, emocional e, muitas vezes, em vulnerabilidade social. Essa etapa não se restringe ao ato de recepcionar, mas constitui um processo de acolhimento ético, sensível e resolutivo, que deve garantir o vínculo inicial entre o usuário e o serviço de saúde.

3.1 Acolhimento com Escuta Qualificada

O acolhimento deve ser realizado com escuta ativa e qualificada, considerando não apenas os aspectos clínicos da queixa, mas também o contexto social, emocional e subjetivo do usuário. Profissionais da recepção, da equipe de enfermagem e/ou serviço social devem estar capacitados para:

a) Escuta Qualificada e Acolhedora

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Atendimento com atenção integral à fala, postura e expressões do usuário.
- Validação das emoções expressas (medo, dor, ansiedade).
- Resposta empática e respeitosa, sem julgamento.

b) Comunicação Clara e Eficiente

- Linguagem acessível, livre de termos técnicos.
- Repetição e reforço das informações sempre que necessário.
- Uso de recursos visuais de apoio (cartazes, folders, painéis digitais).
- Atualizações frequentes sobre o tempo de espera e os próximos passos.

c) Sinalização Adequada

- Mapas e placas de orientação visíveis e padronizadas.
- Identificação clara dos setores e fluxos de atendimento.
- Cores e símbolos intuitivos (ex: faixas coloridas indicando prioridade).

d) Acesso e Acolhimento Prioritário

- Atendimento rápido e diferenciado para gestantes, idosos, pessoas com deficiência, crianças e pessoas com sofrimento psíquico.
- Sala de espera adaptada com assentos prioritários, climatização e banheiros acessíveis.

e) Presença de Apoio Psicossocial

- Equipe de assistência social e psicologia de prontidão para acolher situações de vulnerabilidade, conflitos familiares, violência ou sofrimento mental.
- Intervenção em casos de crise, luto ou comunicação de óbito.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

f) Ambiência Humanizada

- Espaço físico limpo, organizado e acolhedor.
- Iluminação natural, ventilação adequada, cores suaves.
- Mobiliário confortável para pacientes e acompanhantes.
- Espaço de amamentação e cuidados com bebês, se possível.

g) Equipe Sensibilizada e Capacitada

- Treinamentos periódicos sobre humanização, escuta ativa e ética.
- Práticas de cuidado com o cuidador (acolhimento da própria equipe).
- Rodas de conversa, supervisões clínicas ou espaços de escuta institucional.

h) Garantia de Privacidade

- Atendimento em local reservado para queixas sensíveis ou exposições físicas.
- Evitar exposição de informações pessoais em público.
- Respeito à confidencialidade em todos os níveis do atendimento.

i) Respeito à Diversidade e à Singularidade

- Atendimento livre de preconceito de raça, gênero, orientação sexual, condição social ou cultural.
- Acolhimento inclusivo para pessoas em situação de rua, migrantes, indígenas, entre outros.
- Consideração às crenças e valores dos usuários durante o cuidado.

j) Participação da Família e Acompanhantes

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Inclusão da família como parte do processo de cuidado.
- Informação e escuta ativa também voltada aos acompanhantes.
- Flexibilização de visitas em casos especiais (ex: pacientes vulneráveis ou sem referência familiar).

k) Acompanhamento e Escuta Pós-Atendimento

- Retorno sobre o encaminhamento ou desfecho do caso.
- Pesquisa de satisfação ou escuta de feedbacks.
- Registro e análise das queixas ou elogios como instrumento de melhoria.

3.2 Sinalização Visual e Verbal das Etapas do Atendimento

A clareza nas informações é um direito do usuário e uma responsabilidade da instituição. A recepção deve garantir que todas as etapas do atendimento sejam claramente sinalizadas, tanto por meios visuais (placas, cartazes, fluxogramas) quanto por orientações verbais oferecidas de forma contínua e acessível.

É fundamental que os usuários e seus acompanhantes compreendam:

- A dinâmica do acolhimento e da classificação de risco;
- Os critérios de prioridade adotados pela unidade;
- Os locais de espera, atendimento, exames e procedimentos;
- Os canais de informação e comunicação disponíveis (painéis, chamadas sonoras, equipe de referência).

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

A sinalização estará disponível em linguagem simples, de fácil leitura, e, sempre que possível, em formatos acessíveis para pessoas com deficiência visual, auditiva ou com baixa escolaridade.

3.2 Garantia de Acessibilidade Física e Comunicacional

A acessibilidade deve ser integral, garantindo o pleno acesso de todos os usuários, independentemente de suas condições físicas, sensoriais ou cognitivas. Para isso, a unidade deve assegurar:

- Estrutura física adequada, com rampas, corrimãos, portas largas, assentos prioritários e banheiros adaptados (caso não possua, deverá encaminhar a SES um relatório com todos os não conformes da Estrutura);
- Atendimento prioritário e diferenciado conforme legislação vigente (Lei nº 10.048/2000);
- Apoio para usuários com deficiência auditiva (intérprete de Libras ou mecanismos de apoio à comunicação);
- Material informativo em formatos acessíveis (leitura ampliada, braile ou audioguias, conforme a realidade da unidade);
- Comunicação clara, respeitosa e compatível com o nível de compreensão do usuário, evitando termos técnicos e oferecendo explicações complementares sempre que necessário.

A recepção humanizada deve refletir o compromisso da unidade com a equidade, o cuidado centrado na pessoa e o fortalecimento do vínculo entre os usuários, suas famílias e os profissionais de saúde desde o primeiro contato com o serviço.

4 - Classificação de Risco e Conduta Familiar

4.1 Classificação Vermelha (Emergente)

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Atendimento imediato.
- Orientação breve à família.
- Apoio psicossocial imediato com psicólogo ou assistente social.

4.2 Classificação Laranja (Muito Urgente)

- Atendimento em minutos.
- Familiares informados sobre tempo estimado de atendimento.
- Apoio emocional oferecido conforme necessidade.

4.3 Classificação Amarela (Urgente)

- Atendimento em até 60 minutos.
- Orientação aos familiares e acompanhantes com esclarecimentos sobre o processo.
- Encaminhamento a suporte psicossocial conforme avaliação.

4.4 Classificação Verde (Pouco Urgente) e Azul (Não Urgente)

- Informativo impresso com os direitos e deveres do usuário;
- Sessão de acolhimento, atendimento da enfermagem ou do médico, para tirar do quadro agudo; depois encaminhar o paciente com a devida contra referência, para sua Unidade básica;
- Se possível entrar em contato com a Unidade, para o agendamento;
- Reforço da rede de apoio familiar e social.

5 Orientação Social e Apoio Psicossocial

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

5.1 Equipe Responsável

- Assistente social: mediação de conflitos, encaminhamentos, suporte documental.
- Psicólogo: escuta terapêutica, intervenções breves, apoio à tomada de decisão. (quando não possuir o profissional na Unidade, fazer o devido encaminhamento para a rede.

5.2 Fluxo de Atendimento do paciente

Entrada do Paciente na UPA

O paciente chega por demanda espontânea ou por encaminhamento (SAMU, UBS, etc.).

É acolhido pela recepção, que realiza:

Registro de identificação;

Atualização cadastral no sistema de regulação ou prontuário eletrônico;

Encaminhamento imediato à Classificação de Risco.

Classificação de Risco (Acolhimento com Escuta Qualificada)

Realizada por profissional de enfermagem capacitado.

Utilização de protocolo validado (ex: Protocolo de Manchester).

Classificação por cores:

Vermelho – Atendimento imediato;

Laranja – Atendimento muito urgente (até 10 minutos);

Amarelo – Atendimento urgente (até 60 minutos);

Verde – Pouco urgente (até 120 minutos);

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Azul – Não urgente (até 240 minutos).

Encaminhamento conforme prioridade para consultório médico ou sala de emergência.

Atendimento Médico

O paciente é atendido por profissional médico, que poderá:

Solicitar exames complementares;
Prescrever medicações;
Solicitar observação clínica;
Definir encaminhamentos (alta, internação, regulação).

Pacientes em estado grave são redirecionados à Sala de Emergência ou Sala Vermelha.

Exames e Apoio Diagnóstico

Encaminhamento para exames laboratoriais, radiológicos ou outros disponíveis na unidade.

Resultados retornam ao médico assistente para reavaliação.

Medicação e Tratamentos

Administração de medicamentos pela equipe de enfermagem na Sala de Medicação conforme prescrição.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Realização de procedimentos (curativos, oxigenoterapia, sondagens, nebulização, etc.).

Observação Clínica

Pacientes que necessitam de monitoramento por algumas horas ficam na sala de observação adulta ou pediátrica.

Acompanhamento por equipe de enfermagem e reavaliações médicas periódicas.

Encaminhamentos

- Alta médica com orientações e, se necessário, agendamento na APS ou consulta especializada via regulação.
- Encaminhamento hospitalar via regulação (Sistema Estadual de Regulação ou Central de Leitos).
- Comunicação ao familiar ou responsável, se for o caso.

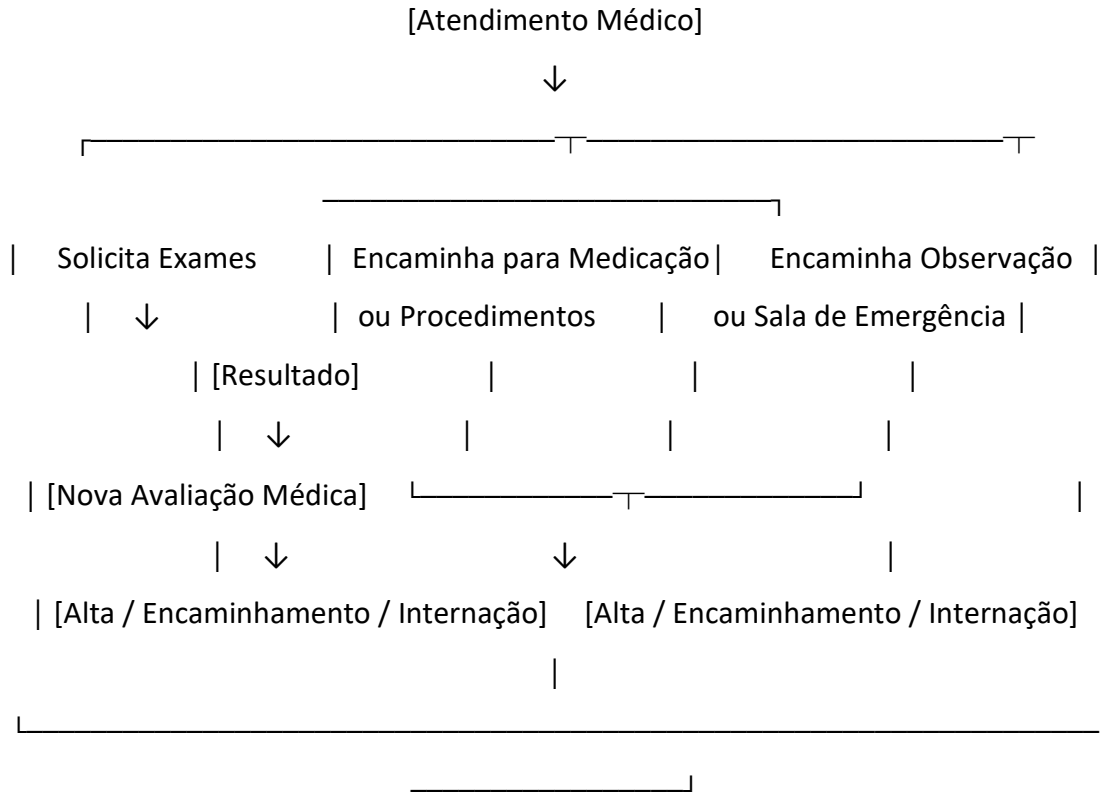
Registro e Encerramento

Todos os atendimentos são registrados em sistema informatizado.
Emissão de boletim médico quando solicitado por familiares.
Entrega de documentos ao paciente (receitas, atestados, encaminhamentos, etc.).

[Entrada na UPA]
↓
[Recepção e Cadastro]
↓
[Classificação de Risco - Enfermagem]
↓

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.



Observações Complementares

Em caso de paradas cardiorrespiratórias ou situações críticas, o atendimento é feito imediatamente, dispensando o processo de triagem.

O fluxo pode incluir o apoio do Serviço Social, Psicologia ou articulação com o SAMU, dependendo do caso.

As salas de atendimento são organizadas em: consultórios, sala de emergência, sala de observação adulto e pediátrica, sala de medicação, sala de inalação e apoio diagnóstico.

- Identificação de demandas na recepção ou pela equipe de enfermagem.
- Encaminhamento imediato para a equipe de apoio.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Registros sistemáticos no prontuário e sistema.

O Protocolo por meio das cores, nada mais é que um método de triagem que estabelece escalas de urgência para o atendimento dos pacientes. Ele se mostrou tão eficaz, que hoje é aplicado em diversas instituições de saúde seja na assistência primária, secundária e terciária, visando melhorar e agilizar o atendimento, evitar a superlotação, dar prioridade a casos mais graves e melhorar processos no geral.

Este método prevê que o tempo de chegada do paciente ao serviço até a classificação de risco seja menor que quinze (15) minutos, e que os tempos alvos para a primeira avaliação médica sejam cumpridos de acordo com a gravidade clínica do doente. O Protocolo de cores é baseado em categorias de sinais e sintomas e contém 52 fluxogramas (sendo 50 utilizados para situações rotineiras e dois para situação de múltiplas vítimas) que serão selecionados a partir da situação/queixa apresentada pelo paciente.

A seguir, a escala de cores mais utilizada, baseia-se nos sintomas que indicará o grau de gravidade e o tempo de espera recomendado para atendimento, de acordo com as respostas apresentadas na aplicação do protocolo, o fluxograma leva a um resultado e o paciente é classificado em uma das cinco prioridades identificadas por número, nome, cor e tempo alvo para a observação médica inicial.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.



Vermelho (emergência)	Laranja (muito urgente)	Amarelo (urgente)	Verde (pouco urgente)	Azul (não urgen
Neste caso, patologias mais graves, o paciente necessita de atendimento imediato	O paciente necessita de atendimento o mais rápido possível.	Neste caso o paciente necessita de avaliação, o caso não é considerado emergência, e o paciente já têm condições de aguardar o atendimento.	Casos pouco graves, que podem inclusive serem tratados ambulatorialmente	Casos de baixa complexidad o paciente deve ser tratado ambulatoria ente.
0(zero) tempo	10 minutos	60 minutos	120 minutos	240 minuto

PROTOCOLO DE AVALIAÇÃO PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO			
EMERGENCIA (VERMELHO)	**URGÊNCIA MAIOR (LARANJA)**	**URGÊNCIA RELATIVA (AMARELO)**	**AMBULATÓRIO (VERDE E AZUL)**
✓ Politraumatismo; TCE ✓ Queimaduras grandes; ✓ Coma ou alteração de consciência; ✓ Lesão de coluna vertebral	✓ Cefaleia intensa de início súbito; ✓ Alterações agudas de comportamento, agitação e confusão mental, desmaios;	✓ Idade superior a 60 anos; ✓ Pacientes escoltados; ✓ Deficientes físicos ou impossibilitados de deambulação;	✓ Queixas sem alterações agudas; ✓ Procedimentos como: curativos, trocas ou requisições de receitas médicas,

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

✓ Desconforto respiratório grave; ✓ Dor no peito + falta de ar + cianose; ✓ Vômito + perda da consciência ou dor torácica por + de 30 dias; ✓ Perfuração no peito, abdome ou cabeça; ✓ Crise convulsiva; ✓ Intoxicação exógenas ou tentativa de suicídio; ✓ Anafilaxia ou reações alérgicas + falta de ar; ✓ Hiper ou hipoglicemia (diagnosticadas); ✓ Parada cardiorrespiratória; ✓ Alterações de SSVV + sintomas (diagnosticados)	✓ História de convulsão; ✓ Dor torácica intensa; ✓ Crise asmática ou desconforto respiratório; ✓ Diabético + sudorese, alteração de estado mental, visão turva, febre, vômito, taquipnéia, taquicardia; ✓ Alteração de sinais vitais em pacientes sintomáticos; ✓ História recente de melena ou hematêmese ou entorragia; ✓ Epistaxe; ✓ Dor forte de qualquer natureza;	✓ Asma fora de crise; ✓ Enxaqueca; ✓ Dor de ouvido moderada a grave; ✓ Dor abdominal sem alteração de sinais vitais; ✓ Sangramento vaginal sem dor abdominal; ✓ Vômito e diarreia sem sinais de desidratação; ✓ Abcessos; ✓ Distúrbios neurovegetativos; ✓ Lombalgia intensa; ✓ Intercorrências ortopédicas; ✓ Gastroenterite ✓ Vômito e diarreia sem sinais de desidratação; ✓ Abcessos;	avaliação de resultados de exames, solicitações de atestados médicos; ✓ Demais situações não ✓ Demais situações não enquadradas anteriormente; ✓ Uso de benzilpenicilina

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

✓ Hemorragias não controláveis; ✓ Fraturas; ferimentos (cortes). ✓ ✓ Hiper ou hipoglicemia (diagnosticadas); ✓ Parada cardiorrespiratória; ✓ Alterações de SSVV + sintomas (diagnosticados) ✓ Hemorragias não controláveis; Fraturas; ferimentos (cortes).	✓ Sangramento vaginal com dor abdominal; ✓ Náuseas, vômitos e diarreia persistente + sinais de desidratação grave; ✓ Febre alta (39/40°) ✓ Luxações, entorse + dor intensa; ✓ Acidentes por animais; ✓ Broncoespasmo	✓ Distúrbios neurovegetativos; ✓ Lombalgia intensa; ✓ Intercorrências ortopédicas; Gastroenterite.	

O Protocolo de Classificação de Risco, ficará visível a todos os usuários da Unidade (banners, placas e outros), serão disponibilizados em lugares estratégicos, para que todos possam acompanhar seu tempo de atendimento, além de poderem saber através do seu diagnóstico se a cor a qual foi classificado corresponde a cor atribuída na triagem.

B) POLÍTICAS DE HUMANIZAÇÃO

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.
Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este manual tem como objetivo estabelecer diretrizes normativas e operacionais para a implementação das ações de humanização da atenção e da gestão nos serviços de saúde sob a responsabilidade do Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP), alinhando-se aos princípios doutrinários e organizativos do Sistema Único de Saúde (SUS) — universalidade, integralidade, equidade, descentralização, regionalização, hierarquização e participação social — e incorporando os dispositivos metodológicos e conceituais do Programa Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS (PNH).

A proposta aqui apresentada visa orientar a consolidação de práticas que coloquem o sujeito — usuário, trabalhador e gestor — no centro dos processos de cuidado e gestão, promovendo ambientes organizacionais e relacionais saudáveis, empáticos e resolutivos. Nesse sentido, o manual busca fomentar o acolhimento com escuta qualificada e classificação de risco, a valorização dos trabalhadores da saúde por meio de apoio institucional e políticas de cuidado com o cuidador, o fortalecimento dos vínculos entre usuários e os serviços mediante responsabilização longitudinal, e a corresponsabilização entre os diversos atores envolvidos na produção do cuidado, conforme já descritos na alínea a) deste mesmo Manual.

Ao normatizar essas práticas, o Instituto de Excelência em Saúde Pública - IESP pretende assegurar a institucionalização da humanização como eixo estruturante da assistência, não como ação complementar, mas como fundamento transversal das ações técnicas, administrativas e clínicas. A busca pela equidade se traduz em ações que reconheçam as diferentes necessidades dos sujeitos, promovendo acesso justo e cuidado singular. A integralidade é operada por meio de práticas clínicas ampliadas, que transcendem os procedimentos e consideram o contexto social, psíquico e familiar dos usuários. A resolutividade, por sua vez, é construída pela articulação efetiva entre atenção, gestão e controle social, com foco em respostas eficazes, efetivas e humanizadas às demandas em saúde da população.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Fundamentos Teóricos e Normativos

Para a implementação consistente das políticas de humanização, é imprescindível ancorar as práticas em referenciais teóricos sólidos e em dispositivos normativos que legitimem e orientem tanto a gestão quanto a atenção. Esta fundamentação serve de alicerce para todas as ações previstas neste manual.

Referenciais Teóricos da Humanização em Saúde

Clínica Ampliada

- Propõe a escuta integral do sujeito, superando a fragmentação biomédica ao considerar as dimensões biopsicossociais e culturais do adoecimento.
- Valoriza a subjetividade e a autonomia dos usuários, estimulando a co-construção do cuidado.
- Acolhimento e Classificação de Risco (Acolhimento Qualificado)
- Metodologia que associa escuta ativa, triagem clínica e classificação de risco para o ordenamento do fluxo assistencial, conforme Portaria MS nº 1.600/2013.
- Fomenta a garantia de acesso rápido aos casos de maior gravidade, reduzindo exposições desnecessárias ao sofrimento.

Projeto Terapêutico Singular (PTS)

- Instrumento metodológico de planejamento do cuidado centrado no indivíduo, com metas compartilhadas entre usuário, família e equipe.
- Baseado em educação popular em saúde e em práticas de cogestão, assegura corresponsabilização e continuidade do cuidado.

Gestão Participativa e Cogestão

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Modelo gerencial que integra trabalhadores, usuários e gestores em espaços deliberativos (Conselhos, Comitês, GTH), promovendo corresponsabilidade e diálogo democrático.
- Apoia-se em Marcos de Gestão da PNH, articulando princípios de autonomia, solidariedade e controle social.

Ambiência e Cultura Organizacional

Ambiência: organização do espaço físico (cores, mobiliário, sinalização, acessibilidade) para favorecer conforto e acolhimento.

Cultura Organizacional: valores, hábitos e práticas que definem o clima interno; na humanização, salienta-se a promoção do respeito, da empatia e do reconhecimento do trabalho em saúde.

Dispositivos do Programa Nacional de Humanização (PNH)

Conforme a Portaria MS nº 2.528/2006 e documentos oficiais do PNH, o Instituto adotará os seguintes dispositivos básicos:

Dispositivo	Descrição
Acolhimento qualificado	Estruturação de fluxos de recepção com escuta ativa, triagem e classificação de risco em todos os serviços de urgência e emergência..
Projeto Terapêutico Singular (PTS)	Planejamento interdisciplinar e pactuado do cuidado, com registros sistemáticos e revisões periódicas.
Grupos de Trabalho em Humanização	Fóruns locais (GTH) que reúnem usuários, trabalhadores e gestores para análise de demandas, avaliação de práticas e proposição de melhorias.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Clínica Ampliada	Reuniões intersetoriais para discussão ampliada de casos, envolvendo equipes multiprofissionais e apoio matricial.
Ambiência	Adequação física e simbólica dos espaços para favorecer a experiência acolhedora e segura do cuidado.
Ouvidoria Ativa	Mecanismos de escuta e retorno ágil às demandas e sugestões de usuários e trabalhadores.

Dispositivos Legais e Diretrizes Institucionais

- Constituição Federal (Art. 196–200): direito à saúde como dever do Estado e garantia de políticas que promovam melhoria contínua.
- Lei Orgânica da Saúde (Lei nº 8.080/1990 e Lei nº 8.142/1990): estabelece participação social e controle democrático como pilares do SUS.
- Portaria GM/MS nº 2.528/2006: institui a PNH como política transversal, definindo objetivos, princípios e diretrizes.
- Diretrizes Nacionais de Humanização (PNH): segmentadas em Care, Management e Education, contemplando a humanização da atenção, da gestão e da formação.
- Regimento Interno do IESP: incorporação dos dispositivos de humanização no marco contratual e nos instrumentos de gestão por resultados.

PAPEL DA INSTITUIÇÃO E DOS ATORES ENVOLVIDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DAS POLÍTICAS

A implementação efetiva das ações de humanização requer o comprometimento e a integração ativa de todos os atores que compõem o ecossistema da saúde pública. O Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP), como organização responsável pela gestão de unidades de saúde no município, assume papel central como articulador,

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

formador e garantidor das condições institucionais para a consolidação da humanização como eixo estruturante da atenção e da gestão.

Gestores do IESP

- Atribuições Estratégicas:
- Articulação de Espaços de Cogestão:
- Instituir Grupos de Trabalho de Humanização (GTH) em cada unidade de saúde, com regimento, calendário regular e composição paritária entre usuários, trabalhadores e gestão.
- Garantir a existência de espaços formais para discussão de práticas clínicas, como reuniões de equipe interprofissional e rodas de análise de casos.
- Gestão Orçamentária para a Humanização:

a) Priorizar investimentos que eliminem barreiras arquitetônicas, promovam acessibilidade e humanizem fluxos de acolhimento e permanência dos usuários.

Monitoramento e Avaliação de Indicadores:

- Implantar o Painel de Indicadores de Humanização, com parâmetros como: tempo médio de espera, grau de satisfação do usuário, percentual de adesão a PTS, número de reuniões dos GTH, registro de queixas na ouvidoria e índice de rotatividade dos profissionais.

- Realizar ciclos semestrais de autoavaliação participativa e pactuação de metas de melhoria.

Capacitação e Apoio Técnico:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Desenvolver Plano Anual de Educação Permanente em Humanização, integrando temas como escuta qualificada, relações interpessoais, trabalho em equipe, clínica ampliada e cuidado ao cuidador.

- Formar multiplicadores locais e núcleos de apoio técnico nas unidades para acompanhar os desdobramentos das ações.

Profissionais de Saúde

Atribuições Táticas e Operacionais:

- Práticas de Acolhimento e Escuta Ativa:
- Aplicar protocolos de acolhimento com escuta qualificada e classificação de risco (quando aplicável), promovendo segurança e vínculo desde o primeiro contato.
- Registrar as demandas do usuário com linguagem compreensível, respeitosa e com compromisso ético no prontuário ou fichas de acolhimento.

Projeto Terapêutico Singular (PTS):

- Participar ativamente da elaboração, execução e reavaliação periódica dos PTS para usuários com condições crônicas, sofrimento mental ou alta vulnerabilidade.
- Promover reuniões interdisciplinares com apoio matricial e cogestão do plano com a família e o usuário.
- Integrar os Grupos de Trabalho de Humanização como membros ativos, contribuindo para a análise de problemas, proposição de melhorias e fortalecimento da cultura do cuidado.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Colaborar na realização de oficinas internas de sensibilização e troca de experiências.

Zelo pela Ambiência:

- Cuidar dos espaços físicos como parte do cuidado, mantendo os ambientes limpos, acolhedores, bem sinalizados e respeitando os princípios de privacidade e conforto.
- Identificar situações de insalubridade, desorganização ou insegurança e notificar a gestão local.

Usuários e Famílias

Atribuições no Controle Social e Cuidado Compartilhado:

- Participação Social Estruturada:
- Integrar os Conselhos Locais de Saúde, comitês de humanização e instâncias de deliberação para avaliar a qualidade do atendimento, sugerir mudanças e acompanhar ações corretivas.
- Receber formação sobre direitos dos usuários, estrutura do SUS, escuta ativa e canais de denúncia e proposição.

Cuidado Partilhado e Corresponsável:

- Ser incentivados a participar da construção de seus próprios PTS, indicando suas expectativas, valores culturais, condições de vida e rede de apoio.
- Estar presentes em reuniões, rodas de conversa e oficinas de autocuidado e educação em saúde.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Utilização dos Mecanismos de Ouvidoria:

Utilizar a ouvidoria como ferramenta de escuta ativa, para registrar sugestões, elogios e reclamações, garantindo retorno com prazos pactuados.

Redes de Apoio e Parceiros Intersetoriais

Atribuições de Articulação Institucional e Comunitária:

Integração com Políticas Públicas Complementares:

- Formalizar pactuações com a assistência social (CRAS/CREAS), educação (escolas, EJA), cultura (fundação cultural, bibliotecas), esportes e conselhos tutelares para ações integradas de cuidado ampliado.
- Desenvolver planos de ação intersetoriais para populações em situação de rua, adolescentes em conflito com a lei, pessoas com sofrimento mental e idosos em risco social.

Participação em Comitês Intersetoriais:

Criar o Comitê Municipal de Políticas de Humanização e integra-los com representantes de todas as secretarias envolvidas, para alinhar ações, revisar fluxos e debater casos complexos.

Estratégias Operacionais e Metodologia de Implementação

Este capítulo visa definir o conjunto de estratégias, metodologias, ferramentas e cronogramas que orientarão a implantação, o acompanhamento e a consolidação das ações de humanização nos serviços de saúde sob gestão do IESP, garantindo a

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

efetivação da Política Nacional de Humanização (PNH) como eixo transversal da atenção e da gestão.

Etapas de Implantação da Política de Humanização nas Unidades de Saúde.

Fase 1 – Sensibilização e Diagnóstico Situacional

Realização de oficinas introdutórias com trabalhadores, gestores e usuários sobre os princípios da PNH, seus dispositivos estruturantes (acolhimento, PTS, GTH, clínica ampliada, ambiência) e as responsabilidades compartilhadas.

Aplicação de instrumento de diagnóstico participativo da ambiência, da comunicação, da escuta qualificada e da cultura organizacional.

Levantamento de indicadores existentes sobre satisfação do usuário, tempo de espera, absenteísmo, rotatividade e registros na ouvidoria.

Fase 2 – Planejamento e Pactuação Local

Elaboração de Plano Local de Humanização (PLH) com base no diagnóstico, contendo metas, cronograma, responsáveis e recursos necessários.

Formação dos Grupos de Trabalho de Humanização (GTH) em cada unidade, com regimento interno, frequência mínima de reuniões e representantes por segmento (gestão, profissionais e usuários).

Identificação de ações prioritárias em cada território (ex.: reestruturação do acolhimento, ambientação das salas de espera, escuta qualificada na farmácia, oficinas com famílias).

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Fase 3 – Execução e Consolidação

Execução progressiva das ações pactuadas nos PLHs, com supervisão técnica da Coordenação de Humanização do IESP.

Capacitação continuada das equipes com apoio da Educação Permanente, priorizando metodologias ativas, vivenciais e interdisciplinares.

Implantação de instrumentos padronizados: ficha de escuta, fluxograma de acolhimento, protocolos de ambiência, calendário de rodas e espaços coletivos.

Fase 4 – Monitoramento e Avaliação Participativa

Construção de painéis de indicadores de humanização visíveis nas unidades, com atualização trimestral.

Rodas de escuta com usuários e trabalhadores para avaliação qualitativa das ações.

Encontros periódicos de monitoramento com os GTH, com apoio da coordenação central do IESP.

Elaboração de Relatórios Trimestrais de Humanização, com sistematização das ações, avanços e ajustes.

Dispositivos Prioritários a Serem Implantados

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Dispositivo	Estratégias de Implantação	Resultados Esperados
Acolhimento com Classificação de Risco	Capacitação dos profissionais, reorganização física das unidades, definição de fluxos de chegada.	Redução de tempo de espera, melhoria no vínculo, aumento da resolutividade.
Projeto Terapêutico Singular (PTS)	Intermediar com a Atenção Básica - Reuniões semanais de equipe, casos prioritários definidos, ficha-padrão para construção e monitoramento.	Cuidado integral e coordenado, participação ativa dos usuários e famílias.
Grupos de Trabalho de Humanização (GTH)	Regimento interno, eleição participativa, atas e calendário.	Fortalecimento da gestão compartilhada, escuta sistemática e gestão democrática.
Clínica Ampliada e Apoio Matricial	Apoio de equipes NASF (quando houver), reuniões clínicas, educação permanente sobre escuta, vínculo e subjetividade.	Maior integralidade e adesão terapêutica.
Ambiência Acolhedora	Diagnóstico com checklists, plano de adequações físicas, ambientação com arte, cor, iluminação e acessibilidade.	Espaços humanizados, conforto e bem-estar aos usuários e trabalhadores.

Dispositivo	Estratégias de Implantação	Resultados Esperados
Acolhimento com Classificação de Risco	Capacitação dos profissionais, reorganização física da	Redução de tempo de espera, melhoria no

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

	unidade, definição de fluxos de chegada.	vínculo, aumento da resolutividade.
Projeto Terapêutico Singular (PTS)	Reuniões semanais de equipe, casos prioritários definidos, ficha-padrão para construção e monitoramento.	Cuidado integral e coordenado, participação ativa dos usuários e famílias.
Grupos de Trabalho de Humanização (GTH)	Regimento interno, eleição participativa, participação das Comissões e atas e calendário.	Fortalecimento da gestão compartilhada, escuta sistemática e gestão democrática.
Clínica Ampliada e Apoio Matricial	Apoio de equipes NASF (quando houver), reuniões clínicas, educação permanente sobre escuta, vínculo e subjetividade.	Maior integralidade e adesão terapêutica.
Ambiência Acolhedora	Diagnóstico com checklists, plano de adequações físicas, ambientação com arte, cor, iluminação e acessibilidade.	Espaços humanizados, conforto e bem-estar aos usuários e trabalhadores.

Instrumentos Operacionais de Apoio

Checklist de Ambiência Humanizada: Avalia aspectos como acessibilidade, sinalização, organização dos ambientes, conforto térmico e mobiliário.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Roteiro de Reuniões de GTH: Modelo de pauta, atas e sistema de deliberação.

Ficha de Escuta Qualificada do Usuário: Ferramenta padronizada para registrar a escuta, as demandas e o plano inicial de cuidado.

Matriz de Planejamento Local de Humanização (PLH): Quadro com problemas identificados, objetivos, ações, responsáveis, cronograma e indicadores.

Roteiro de Autoavaliação Participativa: Documento estruturado para aplicação semestral com equipes e usuários, com pontuação e plano de melhoria.

CRONOGRAMA TRIMESTRAL DE IMPLANTAÇÃO

Trimestre	Etapas	Produtos Esperados
1º Trim.	Sensibilização, diagnóstico, formação inicial dos GTH	Diagnóstico situacional, adesão dos atores, oficinas realizadas
2º Trim.	Pactuação dos PLHs, início das ações prioritárias, ambientação	PLHs concluídos, primeiras ações executadas, reestruturação de acolhimento
3º Trim.	Consolidação dos dispositivos, capacitação contínua, PTS implementados	Ações em execução plena, relatórios dos GTH, PTS em curso
4º Trim.	Avaliação dos resultados, ajustes e planejamento do ano seguinte	Relatório consolidado, painel de indicadores, reelaboração dos PLHs

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

A consolidação das Políticas de Humanização nos serviços de saúde sob gestão do Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP) representa um compromisso ético, institucional e político com a transformação das práticas de cuidado e gestão no SUS, em consonância com os princípios da universalidade, equidade, integralidade, participação social e valorização dos trabalhadores da saúde.

Este manual, ao normatizar e detalhar as estratégias, responsabilidades e metodologias de implantação da Política Nacional de Humanização (PNH), reafirma a centralidade do acolhimento, da escuta qualificada, da corresponsabilização e da produção de vínculos como fundamentos da atenção humanizada e da gestão democrática do Instituto de Excelência em Saúde Pública.

O Instituto de Excelência em Saúde Pública - IESP compreende que a humanização não é um conjunto de ações isoladas, mas sim um modo de produzir saúde, de reorganizar processos de trabalho e de sustentar relações éticas, cuidadoras e inclusivas entre profissionais, gestores, usuários e comunidade. A institucionalização da política se dará não apenas pela criação de fluxos, protocolos e indicadores, mas principalmente pelo engajamento coletivo, pela escuta permanente e pela capacidade de cada equipe de saúde de ressignificar sua prática cotidiana à luz dos princípios humanizadores.

A implantação dos Grupos de Trabalho de Humanização (GTH), o fortalecimento dos Projetos Terapêuticos Singulares (PTS), a qualificação dos espaços de acolhimento, a valorização das equipes por meio da educação permanente e a construção de uma ambiência que respeite a dignidade de cada sujeito atendido são metas permanentes que exigem vigilância ética, sensibilidade e comprometimento institucional.

Por fim, a humanização deve ser compreendida como eixo estruturante das políticas de saúde, e não como adendo. É no cotidiano das unidades, na escuta ao sofrimento,

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

na gestão que dialoga, na ambiência que acolhe e no cuidado que respeita a singularidade de cada pessoa, que a política de humanização ganha concretude.

O Instituto de Excelência em Saúde Pública - IESP reafirma, com este manual, seu papel como agente promotor de um modelo de atenção centrado na vida, comprometido com o cuidado integral, com a dignidade humana e com a construção de um SUS mais justo, inclusivo e transformador.

Relatório Técnico- Estratégias de Gestão do Cuidado e Articulação com a Rede Municipal de Saúde

Instituto de Excelência em Saúde Pública – IESP

Plano de Trabalho – Chamada Pública nº 0002/2025

Edital nº 0027/2025 – Município de Paraibuna/SP

1. Introdução

O Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP), em cumprimento às exigências da Chamada Pública nº 0002/2025 e do Edital nº 0027/2025, apresenta as estratégias que serão adotadas para a gestão do cuidado e articulação com a Rede Municipal de Saúde de Paraibuna, no contexto da atuação na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) 24h. As medidas propostas estão alinhadas às diretrizes do SUS, à Política Nacional de Humanização (PNH), e aos princípios de regionalização e integralidade da atenção.

2. Estratégias de Gestão do Cuidado

O IESP propõe a adoção de um modelo de cuidado centrado no paciente, com base nos seguintes eixos estratégicos:

a) Acolhimento com Classificação de Risco

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Implantação e monitoramento do protocolo de Acolhimento com Classificação de Risco, por meio de equipe de enfermagem capacitada, garantindo acesso seguro, ético e humanizado.

Utilização de protocolos reconhecidos, como o Protocolo de Manchester e a metodologia do COE/MS.

b) Qualificação do Atendimento Clínico e Peditrico

Implantação de protocolos assistenciais baseados em evidências para os principais agravos atendidos na urgência e emergência.

Capacitação contínua das equipes multiprofissionais.

Implantação de rotinas de auditoria clínica e discussão de casos para aperfeiçoamento das condutas.

c) Monitoramento de Indicadores Assistenciais

Controle de tempo de espera por classificação de risco, tempo de permanência, taxas de retorno precoce e taxa de transferências.

Implantação de painéis de monitoramento para gestão clínica em tempo real.

Produção periódica de relatórios com dados qualitativos e quantitativos sobre a assistência.

d) Gestão Humanizada da Sala de Observação

Garantia de cuidado integral, com presença de equipe multiprofissional (enfermeiro, médico, técnico, assistente social).

Elaboração de plano de cuidados individualizados para cada paciente em observação.

Comunicação efetiva com familiares e cuidadores.

e) Articulação com o Serviço Social Municipal

Identificação e acompanhamento de situações de vulnerabilidade social, negligência, violência ou abandono.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Encaminhamentos intersetoriais com apoio do CRAS, CREAS, Conselho Tutelar e outros dispositivos do território.

Produção de relatórios sociais e articulação com rede de apoio familiar e comunitário.

3. Estratégias de Articulação com a Rede Municipal de Saúde de Paraibuna

A atuação do IESP será integrada com a rede de atenção municipal, por meio das seguintes ações:

a) Fortalecimento da Rede de Atenção Primária

Encaminhamento formal e qualificado de casos de baixa complexidade (classificação azul e verde) para as Unidades Básicas de Saúde.

Compartilhamento de prontuários, receitas, prescrições e condutas para garantir continuidade do cuidado.

Apoio técnico às equipes de Saúde da Família no monitoramento de casos crônicos descompensados atendidos na UPA.

b) Regulação de Acesso e Integração com NIR

Atuação coordenada com a Central de Regulação Municipal para transferências e internações hospitalares.

Atualização constante do Núcleo Interno de Regulação (NIR) com relação à ocupação da sala de observação e perfil assistencial da UPA.

Utilização de sistemas informatizados de regulação (SISREG ou similar) para garantir transparência e rastreabilidade.

c) Comunicação Interinstitucional

Realização de reuniões periódicas com representantes da Secretaria Municipal de Saúde, coordenação das UBSs, CAPS, unidades hospitalares de referência e rede intersetorial.

Pactuação de fluxos, contrarreferência e linhas de cuidado prioritárias para o território.

Participação ativa em fóruns de planejamento regional e comissões locais de saúde.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

d) Contrarreferência Formal

Entrega de relatório de alta e plano de seguimento ao paciente no momento da alta da UPA.

Encaminhamento documentado para continuidade da atenção na Atenção Primária ou em unidades especializadas da rede municipal.

Registro digital da contrarreferência e controle de seguimento por meio de indicadores pactuados com a Secretaria de Saúde.

4. Resultados Esperados

- Redução de filas e do tempo de espera na porta de entrada da UPA.
- Atendimento resolutivo, com segurança clínica e humanização.
- Maior integração entre os pontos de atenção à saúde do município.
- Qualificação da rede de urgência e emergência do município de Paraibuna.
- Fortalecimento do cuidado compartilhado e longitudinal.

5. Conclusão

Com base nas diretrizes estabelecidas pelo SUS e nos compromissos assumidos no Edital nº 0027/2025, o Instituto de Excelência em Saúde Pública estabelece este plano de gestão do cuidado e articulação com a rede municipal como instrumento fundamental para garantir um atendimento ético, humanizado, resolutivo e integrado à população de Paraibuna. O IESP reitera seu compromisso com a qualidade, eficiência e corresponsabilidade na execução dos serviços de saúde contratualizados.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Modelo de Relatórios Detalhados de Produção Contendo Faixa Etária, Cid, Local de Residência e Atendimento Realizado

RELATÓRIO DETALHADO DE PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

Pronto Atendimento Municipal – Paraibuna/SP

Período de Referência: XXXXXXX de 2025

Elaborado por: Instituto de Excelência em Saúde Pública – IESP

1. Apresentação

Este relatório apresenta a produção detalhada do Pronto Atendimento do município de Paraibuna/SP, no mês de XXXXXXXXX de 2025, considerando os principais indicadores clínicos e epidemiológicos. As informações descritas visam subsidiar a gestão municipal de saúde, com foco em vigilância, planejamento da assistência e qualificação dos serviços ofertados.

2. Total Geral de Atendimentos da equipe Técnica no Período

Categoria	**Total de Atendimentos**
Clínico Geral (adultos)	2.845
Pediatria	645
Enfermagem (curativos, medicações, sinais vitais)	3.490
Casos em Sala de Observação	96
Encaminhamentos Hospitalares (via regulação)	44
Altas com encaminhamento à Atenção Básica	172
Outros atendimentos (psicossociais, sociais)	23
Total Geral	**7.315**

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

3. Distribuição por Faixa Etária

Faixa Etária	Nº de Atendimentos	Percentual (%)
0 – 4 anos	305	9,4%
5 – 12 anos	340	7,5%
13 – 18 anos	298	6,4%
19 – 59 anos	1.841	56,3%
60 anos ou mais	706	20,4%

4. Principais CIDs Notificados

CID-10	Descrição	Nº de Casos
J06.9	Infecção aguda das vias aéreas superiores	494
M54.5	Dor lombar	382
J18.9	Pneumonia, não especificada	269
K29.9	Gastrite e duodenite	182
B34.9	Infecção viral não especificada	190
R10.4	Dor abdominal não especificada	296
I10	Hipertensão essencial (primária)	280
E11.9	Diabetes mellitus tipo 2 sem complicações	177
S93.4	Entorse e distensão do tornozelo	152
F41.1	Transtorno de ansiedade generalizada	138

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CID-10	Descrição	Nº de Casos
R50.9/R0.74/R.51/OUTROS	Sintomas Gerais	930

5. Atendimentos por Local de Residência

Localidade/Bairro	Nº de Atendimentos	Percentual (%)
Centro	1.129	30,0%
Bairro da Figueira	405	13,1%
Bairro da Barra	342	11,0%
Bairro do Cedro	297	9,6%
Morro Grande	211	6,8%
Ribeirão Branco	187	6,1%
Outros bairros e zona rural	919	23,2%

6. Tipos de Atendimento Gerais Realizados

Tipo de Atendimento	Total de Registros	Observações
Consulta médica clínica (adultos)	2.845	Inclui clínico geral e intercorrências
Consulta pediátrica	645	Inclui casos respiratórios e febris
Curativos	258	Realizados por técnicos/enfermeiros
Administração de medicamentos	2.790	Injetáveis, EV, IM e VO
Inalações	215	Principalmente em pediatria
Avaliação de sinais vitais	1.980	Medidas de rotina e triagem

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Tipo de Atendimento	Total de Registros	Observações
Acolhimento com Classificação de Risco	3.490	100% dos pacientes classificados
Observação clínica	96	Casos acompanhados na unidade
Encaminhamentos hospitalares	44	Via regulação estadual
Encaminhamentos à atenção básica	372	Com plano terapêutico e contrarreferência
Atendimentos psicossociais	23	Casos de ansiedade, crises e vulnerabilidades

7. Considerações Analíticas

A análise dos dados de produção revela uma predominância expressiva de atendimentos clínicos voltados a adultos jovens e idosos, grupos etários que representam o maior volume da demanda assistencial. As principais queixas clínicas identificadas concentram-se em quadros respiratórios agudos, síndromes dolorosas (principalmente lombalgia e cefaleia), distúrbios gastrointestinais e condições osteomusculares não traumáticas, refletindo um padrão epidemiológico compatível com a sazonalidade e com os determinantes sociais de saúde locais.

Observa-se também uma significativa concentração dos atendimentos provenientes da região central do município, o que indica um possível desequilíbrio na acessibilidade geográfica à unidade de pronto atendimento. Esse padrão reforça a necessidade de planejamento de estratégias descentralizadas, com fortalecimento das ações de promoção e prevenção nos bairros periféricos e na zona rural, além da requalificação da oferta de serviços em áreas de maior vulnerabilidade social.

7. Conclusões e encaminhamentos

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

A frequência de agravos crônicos como hipertensão arterial sistêmica e diabetes mellitus entre os pacientes atendidos no serviço evidencia fragilidades no acompanhamento longitudinal destes casos no âmbito da Atenção Primária. Tal cenário exige uma articulação mais efetiva entre o Pronto Atendimento e as Unidades Básicas de Saúde, especialmente no que tange à contrarreferência qualificada, ao seguimento clínico multiprofissional e à vigilância dos fatores de risco modificáveis.

Por fim, destaca-se que o número de encaminhamentos hospitalares registrados está proporcionalmente adequado ao perfil de complexidade assistido pela unidade, o que demonstra um grau satisfatório de resolubilidade clínica no primeiro atendimento. A manutenção desse desempenho depende do contínuo investimento em capacitação profissional, protocolos clínicos atualizados, suporte diagnóstico e fluxos de regulação bem estruturados com os pontos de atenção da rede municipal e regional.

O presente relatório evidencia a capacidade operacional e a efetividade clínica do Pronto Atendimento Municipal de Paraibuna na absorção da demanda espontânea da população, apresentando elevado grau de resolubilidade local e adequada articulação com os demais pontos de atenção da Rede de Atenção à Saúde. Os dados analisados demonstram coerência entre o perfil epidemiológico atendido, a complexidade dos casos acolhidos e os fluxos assistenciais implantados, o que aponta para a consolidação do serviço como componente estratégico da rede municipal de urgência e emergência.

A manutenção e o aprimoramento contínuo dos processos assistenciais exigem o fortalecimento da gestão baseada em evidências e a institucionalização de mecanismos regulares de avaliação e monitoramento da produção assistencial. O acompanhamento mensal dos indicadores permite identificar tendências epidemiológicas, avaliar padrões de uso do serviço e subsidiar decisões estratégicas da Secretaria Municipal de Saúde, com foco em alocação eficiente de recursos, planejamento de ações intersetoriais e qualificação da assistência.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Diante dos achados, recomenda-se a implementação das seguintes medidas estruturantes:

a) Expansão das ações de promoção da saúde e prevenção de agravos na Atenção Primária, especialmente voltadas ao controle de doenças crônicas não transmissíveis, à vigilância de síndromes respiratórias e à educação em saúde para redução da demanda evitável em urgência;

b) Realização de capacitações periódicas e obrigatórias para as equipes multiprofissionais, com ênfase na atualização de protocolos clínico-assistenciais, diretrizes terapêuticas e ferramentas de classificação de risco;

c) Fortalecimento da articulação entre o Pronto Atendimento, os Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), o Serviço Social e demais serviços de apoio, visando à integralidade do cuidado, ao manejo humanizado de situações de crise e ao encaminhamento adequado de casos complexos ou de vulnerabilidade social;

d) Implantação de um sistema de gestão informatizada em tempo real, com painéis de monitoramento de atendimentos por turno, tempo médio de espera por classificação de risco, taxa de ocupação da sala de observação e fluxo de encaminhamentos, permitindo tomada de decisão ágil e baseada em dados.

e) A consolidação dessas medidas fortalecerá a atuação do Instituto de Excelência em Saúde Pública enquanto executor do serviço, ampliando a qualidade, a efetividade e a integração do cuidado no município de Paraibuna.

9. Fonte dos Dados

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

As informações apresentadas neste relatório (são fictícias), porém nas apresentações dos relatórios as informações serão extraídas a partir dos seguintes sistemas e registros institucionais (o que hoje somente o Gestor do serviço e o município detém o conhecimento, pois é necessário senha para ter acesso a todos os dados):

- Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC-SUS), utilizado pela equipe do Pronto Atendimento Municipal de Paraibuna para registro dos atendimentos clínicos e de enfermagem; (quando for o caso)
- Sistema de Classificação de Risco e Acolhimento adotado na unidade, com base nos protocolos do Ministério da Saúde; (quando for o caso)
- Sistema de Regulação (SISREG) para controle de encaminhamentos hospitalares e contrarreferência;
- Planilhas de produção interna organizadas pela Coordenação Técnica da UPA, com registros diários das atividades assistenciais e administrativas;
- Relatórios mensais consolidados da equipe de enfermagem e da coordenação médica, que o Instituto de Excelência em Saúde Pública fará e encaminhará a SMS (IESP);
- Sistema de Informação Ambulatorial (SIA/SUS), quando aplicável.

ATENÇÃO: Os dados apresentados neste relatório são exemplos simulados, criados por meio da base apresentada no edital em seu termo de referência e expostos acima neste Plano de trabalho sendo modelos reais de relatórios de produção ambulatorial e de pronto atendimento do SUS, mas não foram extraídos de nenhuma base de dados real do município de Paraibuna/SP. Eles foram elaborados com fins ilustrativos para compor um modelo técnico, seguindo padrões de produção assistencial utilizados em Unidades de Pronto Atendimento e adaptados ao contexto municipal.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Protocolo do Fluxo Operacional – Acolhimento com Classificação de Risco na UPA 24 hs.

1. Chegada do Usuário na Unidade

Atores: Paciente, familiar e equipe da portaria/segurança.

Ações:

a) Identificação inicial.
b) Encaminhamento imediato para recepção ou classificação de risco, conforme o quadro clínico.
c) Casos visivelmente graves ou pacientes instáveis são encaminhados diretamente à sala de emergência pela equipe de referência.

2. Recepção Administrativa

Atores: Auxiliar/Atendente administrativo.

Ações:

a) Cadastro ou confirmação dos dados do paciente.
b) Emissão da ficha e encaminhamento para a triagem de enfermagem (Classificação de Risco).
c) Atendimento com acolhimento qualificado, respeitando privacidade e dignidade.

3. Acolhimento com Classificação de Risco

Atores: Enfermeiro treinado em protocolos de classificação (ex: Protocolo de Manchester, COE/Ministério da Saúde).

Ações:

a) Avaliação clínica rápida (sinais vitais, queixas, histórico breve).
b) Aplicação de protocolo de classificação por cores, priorizando o risco (e não a ordem de chegada):

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

🔴 Vermelho: Atendimento imediato (risco iminente de morte).

🟠 Laranja: Atendimento muito urgente (risco potencial).

🟡 Amarelo: Atendimento urgente (sem risco imediato, mas com necessidade de cuidados).

🟢 Verde: Pouco urgente (aguarda atendimento ambulatorial).

🔵 Azul: Não urgente (encaminhado à atenção primária se for o caso).

Condutas:

Casos vermelhos/laranjas → Encaminhamento direto para sala de emergência/sala de procedimentos.

Casos amarelos, verdes e azuis → Encaminhamento à sala de espera, com prioridade de acordo com o risco.

4. Sala de Espera Classificada

Atores: Equipe de apoio (técnicos, recepcionistas, seguranças, assistente social).

Ações:

a) Orientação ao paciente e acompanhantes.
b) Chamadas organizadas por prioridade (não por ordem de chegada).
c) Monitoramento de pacientes em espera por equipe de enfermagem (verificação periódica de sinais clínicos).
d) Suporte psicossocial e acolhimento contínuo em casos de sofrimento emocional ou vulnerabilidade social.

5. Atendimento Médico ou de Enfermagem

Atores: Equipe assistencial.

Ações:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

a) Atendimento conforme prioridade.

b) Registro no prontuário eletrônico.

c) Definição de condutas (internação, observação, alta, encaminhamento, etc.).

6. Fluxo de Reavaliação de Pacientes em Espera

Critérios de segurança:

- Reavaliação de pacientes classificados como amarelos ou verdes após tempo limite de espera (ex: 1 hora para amarelos, 2 horas para verdes).
- Reclassificação se houver piora dos sintomas.

Fluxograma Resumido do Acolhimento com Classificação de Risco

A[Usuário chega à UPA] --> B{Situação clínica grave?}

B -- Sim --> C[Encaminhamento direto à Sala de Emergência]

B -- Não --> D[Recepção Administrativa: Cadastro]

D --> E[Acolhimento com Classificação de Risco]

E --> F{Cor atribuída?}

F -- Vermelho --> C

F -- Laranja --> G[Encaminhamento prioritário à Sala de Atendimento]

F -- Amarelo --> H[Sala de Espera Monitorada]

F -- Verde --> H

F -- Azul --> I[Encaminhamento à Atenção Básica]

H --> J[Atendimento por ordem de prioridade]

J --> K[Conduta: alta, internação, observação]

Princípios Fundamentais do Fluxo

Acolhimento humanizado: escuta ativa, empatia e respeito.

Segurança do paciente: prioridade ao risco, não à ordem de chegada.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

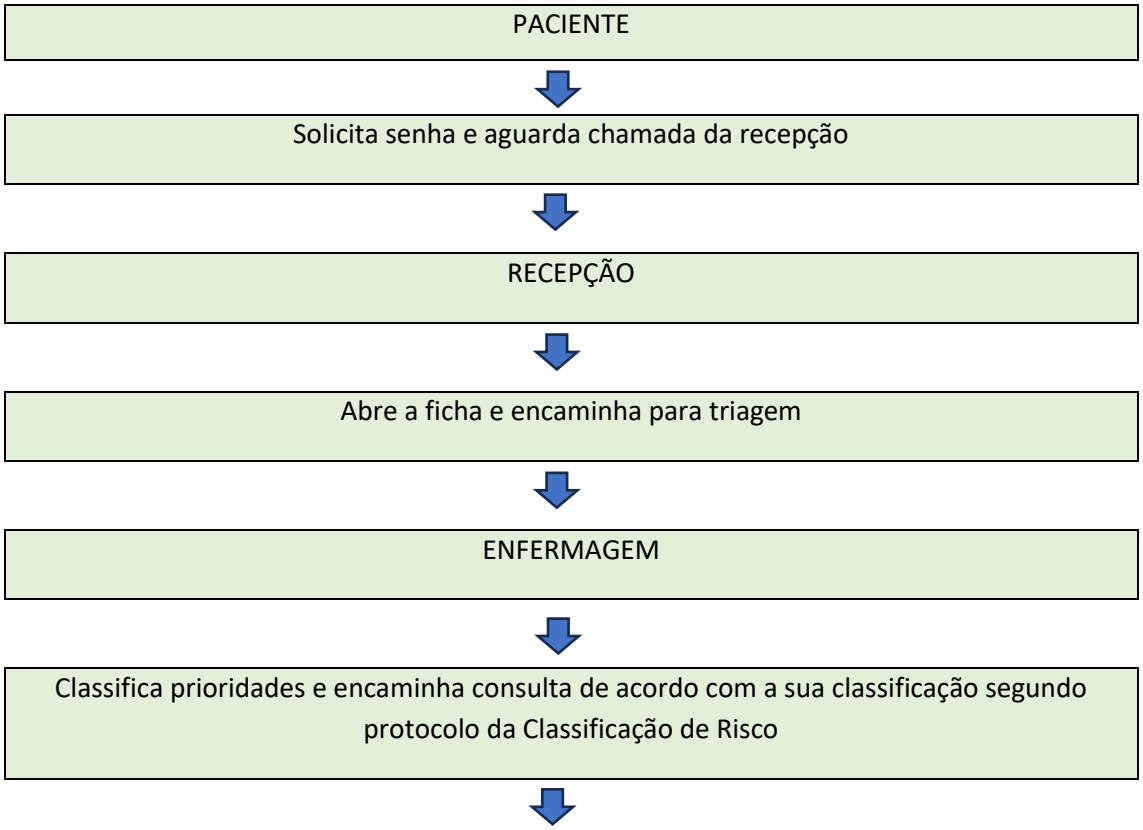
Transparência: informações claras ao paciente e à família.

Atenção à vulnerabilidade social: suporte da equipe multiprofissional.

Reavaliação contínua: protocolo de observação ativa.

Os fluxos dos pacientes que buscam o atendimento de urgência e emergência, a circulação destes pela unidade, assim como de seus acompanhantes, deve ser restrita às áreas funcionais onde recebem atendimento, evitando sua passagem pelas circulações reservadas aos funcionários e pacientes ambulatorial, conseguindo melhorar a lotação, e o fluxo.

Paciente externo: O paciente externo dará entrada pela recepção, ou pela entrada de urgência (Ambulância ou SAMU). O(A)recepcionista, faz o primeiro atendimento na abertura de cadastro e posterior encaminhamento ao acolhimento e classificação de risco. Na UNIDADE DO "PRONTO ATENDIMENTO Municipal, o Instituto de Excelência em Saúde Pública – IESP, adotara as regras do HUMANIZA-SUS conforme abaixo:



Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

MÉDICO

↓

Realiza consulta e/ou exame (se for o caso), encaminha o paciente para a medicação (se for o caso), encaminha o paciente a sala de observação (se for o caso) ou encaminha o paciente a sala de sutura/curativo (se for o caso), reavalia

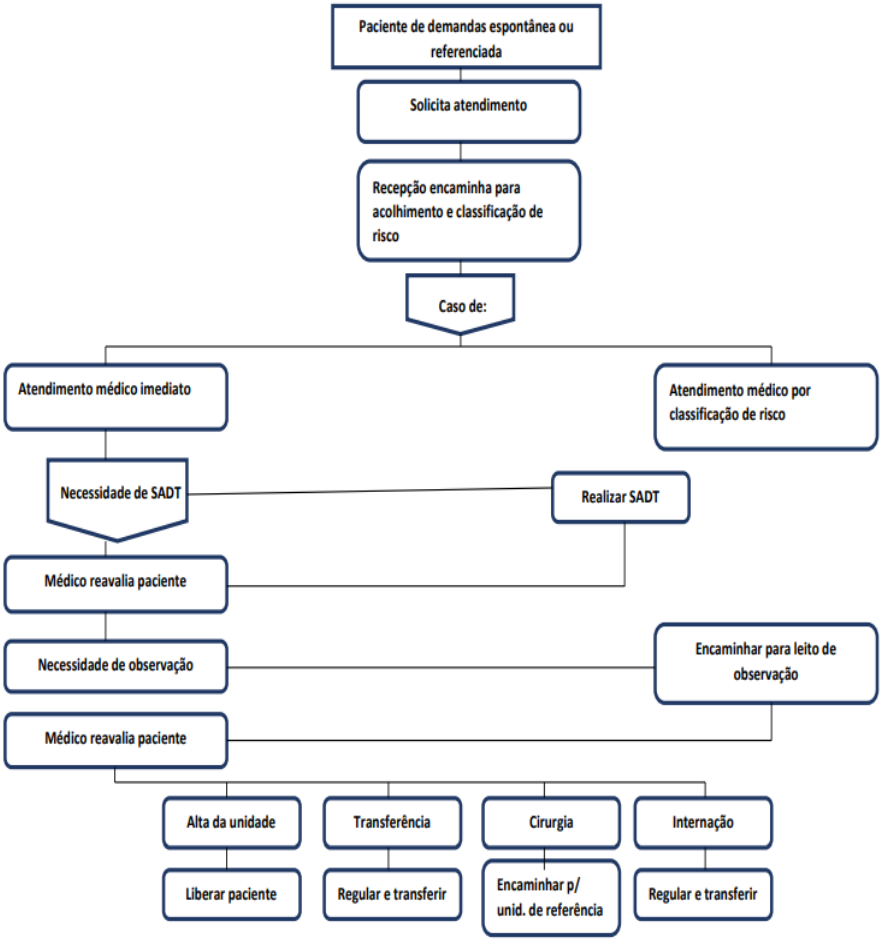
↓

Libera para possível agendamento na rede básica, regula para uma unidade hospitalar, ou somente prescreve a alta do mesmo

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

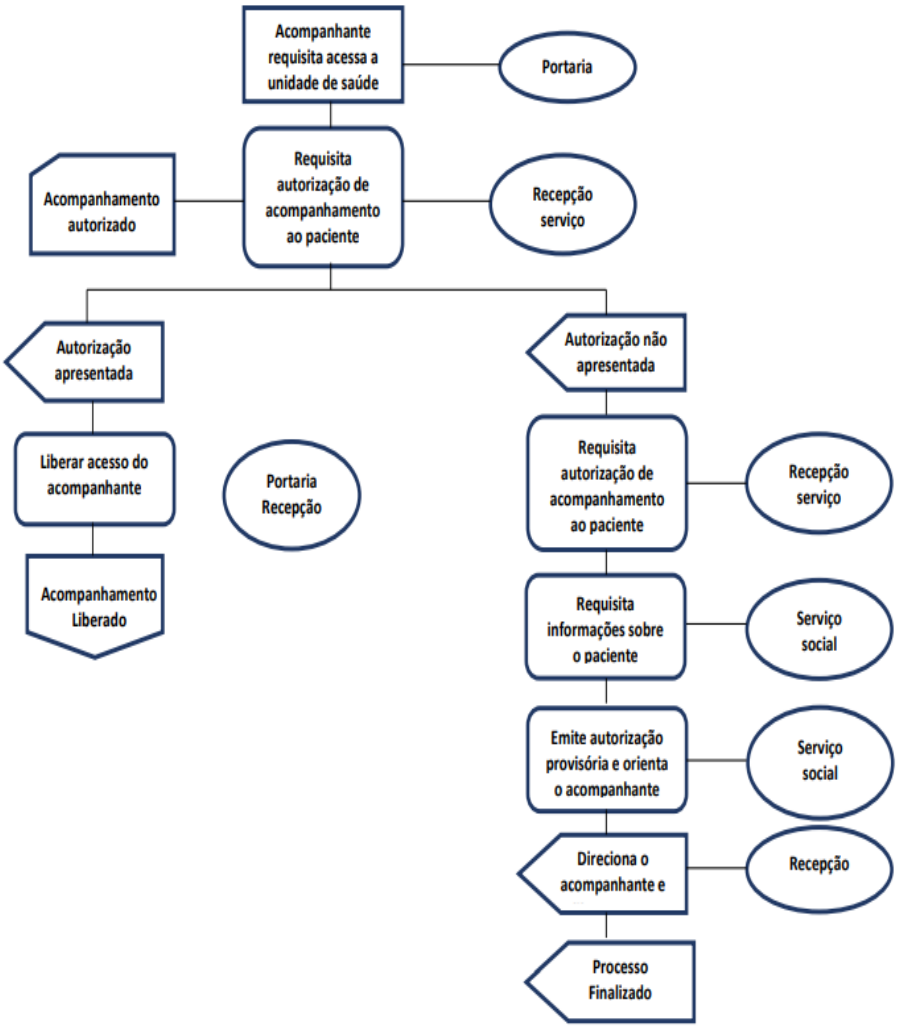
Fluxo de Atendimento na Urgência/Emergência



Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

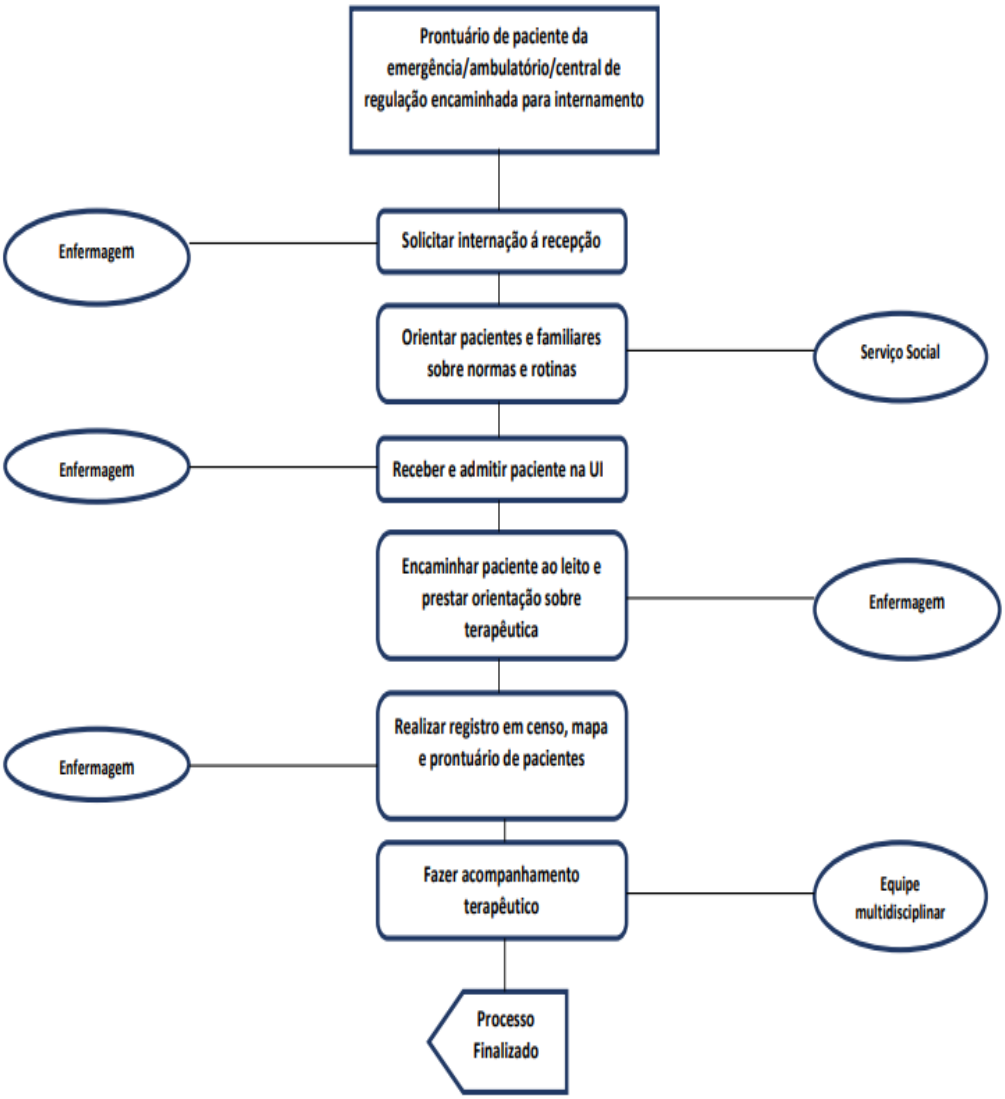
Fluxo de acesso para acompanhantes de pacientes



Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Fluxo de Processo de internação de pacientes



Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

C3- PROPOSTA DE ORGANIZAÇÃO DAS ATIVIDADES

APRESENTAÇÃO DE REGULAMENTO INTERNO DE COMPRAS E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

IESP

INSTITUTO DE EXCELÊNCIA EM SAÚDE PÚBLICA

REGULAMENTO INTERNO DE COMPRAS

ZapSign 5a8191b2-2e77-4416-a84c-bb4cfa214b9d. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

INSTITUTO ESPERANÇA - IESP

CNPJ – 10.779.749/0001-32

REGULAMENTO INTERNO DE COMPRAS E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Este Regulamento tem por objetivo definir os critérios, normas, rotinas e as condições a serem observadas pelo **INSTITUTO ESPERANÇA - IESP** na realização de compras e aquisições de quaisquer bens; na contratação de prestação de serviços e de serviços-técnicos especializados, inclusive nas obras de engenharia, destinadas ao regular atendimento das necessidades institucionais e operacionais do Instituto, nos moldes da Lei Federal n° 14.133/21.

Parágrafo único: As normas dispostas neste regulamento são de observância obrigatória para operações feitas mediante utilização de repasse, recursos e bens públicos no desenvolvimento de obrigações assumidas do Contrato de Gestão.

Art. 2º - Na aplicação deste Regulamento serão observados, dentre outro, os princípios da moralidade, boa-fé, publicidade, impessoalidade, economicidade, isonomia, legalidade, eficiência e da proporcionalidade e razoabilidade, visando à busca da melhor proposta, do melhor resultado, da qualidade, durabilidade e adequação ao Instituto.

Art. 3º - Constituem objetivos fundamentais deste regulamento:

I. Garantir a impessoalidade na seleção da melhor proposta;
II. Fornecer regras objetivas para escolha e contratação;
III. Promover a transparência na gestão do IESP;
IV. Buscar eficiência, celeridade e economicidade.

ZapSign 5a8191b2-2e77-4416-a84c-bb4cfa214b9d. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 4º - É garantido, em qualquer caso deste regulamento, o direito de revogar o procedimento de escolha, ou recusar-se em proceder na contratação com o vencedor, quando este, em contrato anterior com a Administração Pública ou com o IESP, se enquadrar nas hipóteses abaixo:

I. Falha ou má qualidade na prestação do serviço;
II. Incapacidade técnica devidamente comprovada;
III. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública.
IV. Inidôneo para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

Parágrafo único. O disposto no caput deste artigo, não gera qualquer direito de indenização ao fornecedor excluído, devendo o ato de exclusão, ser fundamentado pelo responsável do Departamento de Compras e ratificado pela Diretoria, em relatório que será parte integrante do procedimento.

Art. 5º - Para fins deste regulamento, entende-se por:

I **– Compra:** Processo de adquirir materiais de consumo e bens tangíveis necessários para o funcionamento do Instituto. A contratação de serviços será tratada separadamente, de acordo com as disposições deste regulamento.

II – **Contrato** – Documento que estabelece os direitos e obrigações entre as partes contratantes, é um acordo de vontades entre duas ou mais partes que cria, modifica ou extingue direitos e obrigações. É um documento fundamental para a formalização de negócios e contratações, registrando os direitos e deveres das partes envolvidas.

III – **Serviço**: Toda atividade destinada a obter determinada utilidade e necessidade de interesse do Instituto e das obrigações no Contrato de Gestão, por pessoas físicas e/ou jurídicas;

IV – **Serviços Técnicos Especializados**: Toda atividade destinada a obter determinada utilidade ao Instituto com natureza técnica-profissional;

V – **Dispensa e Inexigibilidade**: Modalidades de contratação que permitem à Administração Pública contratar bens ou serviços sem a necessidade de realizar um processo licitatório formal, compra e contratação de forma direta.

ZapSign 5a8191b2-2e77-4416-a84c-bb4cfa214b9d. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

VI – **Pesquisa de Mercado**: é a modalidade de compras e contratação que segue o procedimento em conhecer seu público-alvo e compreender as suas necessidades.

VII – **Projeto**: é a modalidade de contratação para serviços de obras, conjunto de atividades temporárias e coordenadas, com o objetivo de criar um produto, serviço ou resultado único, todos os trabalhos de engenharia e arquitetura que resultem na criação, recuperação ou modificação do imóvel;

VIII - **Projeto Básico** - é o conjunto de desenhos, memoriais descritivos, especificações técnicas, orçamento, cronograma e demais elementos técnicos necessários e suficientes à precisa caracterização da obra a ser executado, atendendo às Normas Técnicas e à legislação vigente, elaborado com base em estudos anteriores que assegurem a viabilidade e o adequado tratamento ambiental do empreendimento.

Deve estabelecer com precisão, através de seus elementos constitutivos, todas as características, dimensões, especificações, e as quantidades de serviços e de materiais, custos e tempo necessários para execução da obra, de forma a evitar alterações e adequações durante a elaboração do projeto executivo e realização das obras.

Todos os elementos que compõem o Projeto Básico devem ser elaborados por profissional legalmente habilitado, sendo indispensável o registro da respectiva Anotação de Responsabilidade Técnica, identificação do autor e sua assinatura em cada uma das peças gráficas e documentos produzidos, conteúdo que dele se espera, com todos os elementos necessários, como desenhos, memoriais, especificações técnicas, orçamentos detalhados em planilhas que expressem a composição de todos os custos unitários, cronograma físico-financeiro e o que mais for de importância para a correta precisão e eficácia do resultado final que se almeja, conforme determina a Lei 14.133/2021, obrigatório exclusivamente para os regimes de execução previstos nos incisos I, II, III, IV e VII do caput do art. 46 desta Lei;

IX - **Projeto Executivo** - conjunto de elementos necessários e suficientes à execução completa da obra, com o detalhamento das soluções previstas no projeto básico, a identificação de serviços, de materiais e de equipamentos a serem incorporados à obra, bem como suas especificações técnicas, elaborado de acordo com as normas técnicas pertinentes sem alterar o projeto básico, inclusive seus quantitativos, orçamento e cronograma, de acordo com as normas pertinentes da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, segundo a Orientação Técnica nº 08/2020 do Instituto Brasileiro de Obras Públicas (IBRAOP), O projeto executivo constitui-se de projeto básico (conforme OT IBR

ZapSign 5a8191b2-2e77-4416-a84c-bb4cfa214b9d. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

001/2006) acrescido de detalhes construtivos necessários e suficientes para a perfeita instalação, montagem e execução dos serviços e obras.

X - **Compra ou contratações de serviços de Urgência**: Aquisição ou contratação, com necessidade imediata de utilização e/ou que seja indispensável para o bom andamento das atividades e assistência as unidades UPA´S, HOSPITAL, SAMU´S mediante justificativa fundamentada do requisitante da Unidade.

Art. 6º - São modalidades de compras contratação:

I – Dispensa;

II – Inexigibilidade;

II – Pesquisa de Mercado;

III – Projeto Básico e Executivo;

IV – Processo Simplificado e

V – Dos Serviços Técnicos de Profissionais Especializados.

CAPÍTULO II – DA DISPENSA

Art. 7º - São dispensáveis os procedimentos deste Regulamento nos casos de:

I – Urgência/Emergência e casos de extrema necessidade com autorização do Diretor Executivo responsável pelas contratações e aquisições;

II – Compras diretas devidamente justificadas até o valor de R$ 5.000,00 com apresentação de comprovantes legalmente e fiscalmente aceitos. Para valores entre R$ 5.000,00 e R$ 10.000,00, será necessária a autorização do Conselho Executivo ou Diretor Executivo responsável, além de um relatório de justificativa com análise detalhada do processo de aquisição. O valor superior a R$ 10.000,00 seguirá o disposto no capítulo IV deste Regulamento.

a) Pedido de cotação, quando o valor for inferior a R$ 10.000,00 (dez mil reais), devendo haver no mínimo cotação de 03 (três) orçamentos,

ZapSign 5a8191b2-2e77-4416-a84c-bb4cfa214b9d. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

b) Coleta de preços: Através de processo de compras, quando o valor estimado for superior a R$ 10.000,00 (dez mil reais) global, devendo haver no mínimo cotação de 03 (três) orçamentos.

c) A compra deverá ser imediata e entrega integral dos bens adquiridos e que não resultem obrigações futuras, inclusive assistência técnica;

d) Os comprovantes deverão ser Nota Fiscal, acompanhados das certidões.

Parágrafo Primeiro – Para qualquer das modalidades previstas neste Regulamento, só poderão participar fornecedores e empresas legalmente constituídas e que estejam em dia com suas obrigações tributárias e fiscais e que não estejam impedidas de contratar com o poder público.

Parágrafo Segundo – Caso não seja possível obter o número de cotações suficientes para o processo, deverá ser apresentada justificativa técnica especificada, aprovada pela Diretoria.

Parágrafo Terceiro – Caso não seja possível obter o número de cotações suficientes para o processo (minimamente três), deverá ser apresentada justificativa Técnica circunstanciada, aprovada pela Diretoria.

III – Contratação de Prestadores de Serviços,

respeitados os requisitos do Art. 8º.

Art. 8º - A dispensa na contratação de Prestadores de Serviços deverá respeitar os seguintes requisitos:

I– Capacidade técnica devidamente comprovada;

II– Necessidade devidamente fundamentada e justificada para contratação;

III- Capacidade financeira do Instituto;

IV – O atendimento do disposto no art. 13 e art. 14 e seus incisos, deste Regulamento de Compras quanto a pesquisa mercadológica e a seleção de fornecedores.

V - A dispensa de contratação de prestadores de serviço para valores acima de R$ 5.000,00 deverá ser acompanhada de uma justificativa técnica, análise de capacidade financeira do Instituto, e aprovação por escrito do Conselho Executivo, além de uma verificação detalhada de capacidade técnica.

ZapSign 5a8191b2-2e77-4416-a84c-bb4cfa214b9d. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 9º - A dispensa será autorizada pelo Diretor Executivo responsável pelas contratações e aquisições do Instituto.

DO PROCEDMENTO – FASE INTERNA

Art 10º - O procedimento interno para aquisição de materiais de consumo ou bens e contratação de obras ou serviços será iniciado com a abertura de termo formalizado e numerado, pelo Departamento de Compras, contendo:

I. Solicitação com a indicação do objeto e fundamentada da necessidade;
II. Edital
III. Termo de Referência
IV. Pesquisa mercadológica;
V. Seleção dos Fornecedores;
VI. Ordem de compra;
VII. Autorização da despesa pelo responsável ordenador de despesas;
VIII. Relatório do Departamento de compras contendo;
   a) Estimativa de preços mínimo 03 (três) propostas
   b) Mapa comparativo de preços.
   c) Ordem de Fornecimento.
IX. Termo de Homologação
X. Autorização de Fornecimento

Artigo 11º – A Solicitação com a indicação do objeto e fundamentada da necessidade deverá expor:

I – A descrição detalhada do produto, serviço ou bem;

II – A descrição da necessidade ou utilidade do produto, serviço ou bem;

III – A quantidade e as especificações técnicas;

IV – O tempo ou a estimativa de utilidade;

V – Eventual necessidade de treinamento;

VI – Assistência técnica

VII – Prazo para compra ou contratação

ZapSign 5a8191b2-2e77-4416-a84c-bb4cfa214b9d. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 12º – A pesquisa mercadológica deverá conter:

I – Cotação de no mínimo 3 (três) propostas orçamentárias de diferentes fornecedores sejam pela rede mundial de computadores, comunicações por endereço eletrônico.

II – Análise do melhor custo-benefício;

III – Forma de pagamento e melhor preço;

IV - Prazo de entrega

V – Durabilidade e qualidade;

VI – Garantia e/ou seguro;

VII – Eficiência e referência mercadológica;

VIII – Atendimento personalizado;

IX – Custos de operação, transporte e manutenção.

X - Disponibilidade de serviços

XI - Qualidade do serviço executado

XII - Assistência Técnica, mão de obra qualificada

XII - Impedimento na Anvisa ou que conste na relação de empresas inidôneas e suspensas.

Art. 13º – A seleção de fornecedores e escolha da melhor oferta será da seguinte forma:

I – Exposição escrita da escolha do fornecedor indicando os motivos da escolha conforme a pesquisa mercadológica;

II – Exposição da negociação em busca da melhor proposta;

III – Pedido de Cotação

IV – Coleta de preços

V - Autorização da diretoria financeira;

ZapSign 5a8191b2-2e77-4416-a84c-bb4cfa214b9d. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

VI – Habilitação dos fornecedores/prestadores de serviços interessados, deverá apresentar os seguintes documentos (original ou cópia autenticada) além de outros e caso for necessário ou demais documentos a critério do Conselho Diretor Executivo;

a. Cartão do CNPJ;
b. Contrato Social ou estatuto atualizado e registrado no órgão competente;
c. Balanço Patrimonial ou último exercício;
d. Certidões públicas de inexistência de debito (municipais, estudais, federais, INSS, FGTS e trabalhista);
e. Certidão forense (certidões da Justiça Federal, Comum de distribuições cíveis, executivos ficais, falência, concordata e protesto).
f. Comprovação Técnica.

VII – Envio do processo de contratação ao Diretor Presidente para Ordem de compra ou contratação.

PARÁGRAFO ÚNICO: Somente será contratada a empresa que anteder todos os requisitos do Regulamento de Compras.

Art. 14º – A ordem de compra será da seguinte forma:

I – Autorização do Diretor Presidente;

II – Envio do procedimento ao setor responsável para formalidade contratual e procedimental;

III – Assinatura do contrato ou;

IV - Nota fiscal;

V – Conferência, declaração de recibos e controle de recebimentos dos bens e produtos.

CAPÍTULO III – DO PROJETO BÁSICO E EXECUTIVO

SEÇÃO – I – DAS OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA

ZapSign 5a8191b2-2e77-4416-a84c-bb4cfa214b9d. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 15º – Para fins deste Regulamento é obra todo o trabalho de engenharia, arquitetura que resultem na criação, recuperação ou modificação de bem imóvel próprio ou administrado pelo Instituto, mediante construção e fabricação, ou ainda, que tenham como resultado qualquer transformação do meio ambiente.

Art. 16º – Aplicam-se nas obras os requisitos de Inexigibilidade, conforme Art. 10 deste Regulamento.

Art. 17º – O procedimento de obras será pela modalidade Projeto Básico Executivo que deverá conter:

I - Conjunto de elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para caracterizar a obra ou serviço, ou complexo de obras ou serviços objeto da licitação, elaborado com base nas indicações dos estudos técnicos preliminares, que assegurem a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental do empreendimento, e que possibilite a avaliação do custo da obra e a definição dos métodos e do prazo de execução, devendo conter os seguintes elementos;

II - Desenvolvimento da solução escolhida de forma a fornecer visão global da obra e identificar todos os seus elementos constitutivos com clareza;

III - soluções técnicas globais e localizadas, suficientemente detalhadas, de forma a minimizar a necessidade de reformulação ou de variantes durante as fases de elaboração do projeto executivo e de realização das obras e montagem;

IV - Identificação dos tipos de serviços a executar e de materiais e equipamentos a incorporar à obra, bem como suas especificações que assegurem os melhores resultados para o empreendimento, sem frustrar o caráter competitivo para a sua execução;

V - Informações que possibilitem o estudo e a dedução de métodos construtivos, instalações provisórias e condições organizacionais para a obra, sem frustrar o caráter competitivo para a sua execução;

ZapSign 5a8191b2-2e77-4416-a84c-bb4cfa214b9d. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

VI - Subsídios para montagem da execução e gestão da obra, compreendendo a sua programação, a estratégia de suprimentos, as normas de fiscalização e outros dados necessários em cada caso;

VIII - Orçamento detalhado do custo global da obra, fundamentado em quantitativos de serviços e fornecimentos propriamente avaliados;

Art. 18º – Para as contratações que envolvam obras e serviços de engenharia, será dispensável o processo licitatório para os valores que não ultrapassem o limite estabelecido no inciso I do art. 75 da Lei nº 14.133/2021. No exercício de 2024, este valor é de R$ 119.812,02 (cento e dezenove mil, oitocentos e doze reais e dois centavos).

I - Para a contratação de outros serviços e compras em geral, será cabível a dispensa de licitação para valores que não excedam R$ 59.906,02 (cinquenta e nove mil, novecentos e seis reais e dois centavos), nos termos do inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133/2021.

II - Mesmo nos casos de dispensa de licitação, a contratação deverá obedecer aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, e economicidade, bem como estar adequadamente fundamentada e justificada, nos termos do art. 3º da Lei nº 14.133/2021.

Art. 19º – A melhor técnica e preço serão sempre analisados para fins de execução de obras e contratação de terceiros.

Art. 20º - Em casos de contratação de terceiros para execução de obras observará no que couber os procedimentos deste Regulamento.

§ 1º Para as aquisições do IAGP serão utilizadas as seguintes modalidades de aquisição:

a) Pregão;
b) Convite para aquisição de menor valor;
c) Tomada de preços entre os interessados devidamente cadastrados.

§ 1º Em todas as modalidades previstas nesse regulamento, a empresa vencedora deve comprovar sua regularidade jurídica-fiscal para prestação do objeto contratado.

ZapSign 5a8191b2-2e77-4416-a84c-bb4cfa214b9d. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art 21º - Quando for necessário, a solicitação deverá conter elementos técnicos, projeto básico ou projeto executivo do objeto a ser contratado.

Art 22º - Considera-se autorizada a despesa com a manutenção positiva do Departamento Financeiro e/ou da Diretoria, contendo indicação do valor estimado para a futura operação.

Art 23º - O relatório que trata o Art. 6º, inciso III, deve ser aprovado pelo responsável do Departamento de Compras e/ou Diretoria, indicando a maneira fundamentada.

Art. 24º - A dispensa na contratação de Prestadores de Serviços deverá respeitar os seguintes requisitos:

I– Capacidade técnica devidamente comprovada;

II– Necessidade devidamente fundamentada e justificada para contratação;

III- Capacidade financeira do Instituto;

IV – O atendimento do disposto no art. 13 e art. 14 e seus incisos, deste Regulamento de Compras quanto a pesquisa mercadológica e a seleção de fornecedores.

Art. 25º - A dispensa será autorizada pelo do Diretor Executivo responsável pelas contratações e aquisições do Instituto, mediante a Carta de Exclusividade.

CAPÍTULO IV – DA INEXIGIBILIDADE

Art. 26º - São inexigíveis os procedimentos deste Regulamento quando houver inviabilidade de competição, em especial:

ZapSign 5a8191b2-2e77-4416-a84c-bb4cfa214b9d. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

I – Para aquisição de materiais e produtos de fornecedor exclusivo ou de marcas notoriamente reconhecidas pelo mercado pela qualidade, singularidade e padronização;

II – Para contratação de serviços técnicos especializados por profissionais e empresas com: notória especialização, experiências anteriores comprovadas que são condizentes e coerentes com os objetivos do Instituto; confiança profissional depositada no contratado e valores praticados pelo mercado.

PARÁGRAFO ÚNICO: No caso de empresas, os requisitos do Inciso II poderão ser verificados por meio dos sócios da empresa contratada.

CAPÍTULO V – DO PROCEDIMENTO

SEÇÃO I - DO PROCEDIMENTO DE COMPRA E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 27º - O procedimento de compra e contratação de serviços será na modalidade pesquisa de mercado que terá como etapas:

I – Exposição escrita e fundamentada da necessidade;

II – Pesquisa mercadológica;

III - Seleção dos Fornecedores;

IV – Escolha da melhor oferta;

V – Ordem de compra.

Artigo 28º – A exposição escrita e fundamentada da necessidade deverá expor:

I – A descrição detalhada do produto, serviço ou bem;

II – A descrição da necessidade ou utilidade do produto, serviço ou bem;

III – A quantidade e as especificações técnicas;

IV – O tempo ou a estimativa de utilidade;

V – Eventual necessidade de treinamento;

ZapSign 5a8191b2-2e77-4416-a84c-bb4cfa214b9d. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

VI – Assistência técnica

VII – Prazo para compra ou contratação

Art. 29º – A pesquisa mercadológica deverá conter:

I – Cotação de no mínimo 3 (três) propostas orçamentárias de diferentes fornecedores sejam pela rede mundial de computadores, comunicações por endereço eletrônico ou por telefone que deverá ter por escrito o número telefônico da empresa, o dia e horário da ligação e o nome do funcionário que passou a cotação.

II – Análise do melhor custo-benefício;

III – Forma de pagamento e melhor preço;

IV – Durabilidade e qualidade;

V – Garantia e/ou seguro;

VI – Eficiência e referência mercadológica;

VII – Atendimento personalizado;

VIII – Custos de operação, transporte e manutenção.

Art. 30º – A seleção de fornecedores e escolha da melhor oferta será da seguinte forma:

I – Exposição escrita da escolha do fornecedor indicando os motivos da escolha conforme a pesquisa mercadológica;

II – Exposição da negociação em busca da melhor proposta;

III - Autorização da diretoria financeira;

III – Habilitação do fornecedor com comprovante de inscrição no CNPJ ou demais documentos a critério do Conselho Diretor Executivo;

IV – Envio do processo de contratação ao Diretor Presidente para Ordem de compra ou contratação.

ZapSign 5a8191b2-2e77-4416-a84c-bb4cfa214b9d. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 31º – A ordem de compra será da seguinte forma:

I – Autorização do Diretor Presidente;

II – Envio do procedimento ao setor responsável para formalidade contratual e procedimental;

III – Assinatura do contrato ou;

IV - Nota fiscal;

IV – Conferência, declaração de recibos e controle de recebimentos dos bens e produtos.

CAPÍTULO VI – DO PROJETO BÁSICO E EXECUTIVO

SEÇÃO – I – DAS OBRAS E SERVIÇOS DE ENGENHARIA

Art. 32º – Para fins deste Regulamento é obra todo o trabalho de engenharia, arquitetura que resultem na criação, recuperação ou modificação de bem imóvel próprio ou administrado pelo Instituto, mediante construção e fabricação, ou ainda, que tenham como resultado qualquer transformação do meio ambiente.

Art. 33º – Aplicam-se nas obras os requisitos de Inexigibilidade, conforme Art. 10 deste Regulamento.

Art. 34º – O procedimento de obras será pela modalidade Projeto Básico Executivo que deverá conter:

I - Conjunto de elementos necessários e suficientes, com nível de precisão adequado, para caracterizar a obra ou serviço, ou complexo de obras ou serviços objeto da licitação, elaborado com base nas indicações dos estudos técnicos preliminares, que assegurem a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental do empreendimento, e que possibilite a avaliação do custo da obra e a definição dos métodos e do prazo de execução, devendo conter os seguintes elementos;

II - Desenvolvimento da solução escolhida de forma a fornecer visão global da obra e identificar todos os seus elementos constitutivos com clareza;

ZapSign 5a8191b2-2e77-4416-a84c-bb4cfa214b9d. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

III - soluções técnicas globais e localizadas, suficientemente detalhadas, de forma a minimizar a necessidade de reformulação ou de variantes durante as fases de elaboração do projeto executivo e de realização das obras e montagem;

IV - Identificação dos tipos de serviços a executar e de materiais e equipamentos a incorporar à obra, bem como suas especificações que assegurem os melhores resultados para o empreendimento, sem frustrar o caráter competitivo para a sua execução;

V - Informações que possibilitem o estudo e a dedução de métodos construtivos, instalações provisórias e condições organizacionais para a obra, sem frustrar o caráter competitivo para a sua execução;

VI - Subsídios para montagem da execução e gestão da obra, compreendendo a sua programação, a estratégia de suprimentos, as normas de fiscalização e outros dados necessários em cada caso;

VIII - orçamento detalhado do custo global da obra, fundamentado em quantitativos de serviços e fornecimentos propriamente avaliados;

Art. 35º – É dispensável o Projeto Básico em obras de até R$ R$ 59.906,02 (cinquenta e nove mil, novecentos e seis reais e dois centavos), sendo que a contratação será na modalidade de pesquisa mercadológica conforme este Regulamento.

Art. 36º – A melhor técnica e preço serão sempre analisados para fins de execução de obras e contratação de terceiros.

Art. 37º - Em casos de contratação de terceiros para execução de obras observará no que couber os procedimentos deste Regulamento.

CAPÍTULO VII - DOS SERVIÇOS TÉCNICO-PROFISSIONAIS ESPECIALIZADOS

Art. 38º - Para fins do presente Regulamento considera-se serviço toda atividade destinada a obter determinada utilidade de interesse do INSTITUTO ESPERANÇA - IESP, por meio de processo de terceirização, tais como: conserto, instalação, montagem, operação, conservação, reparação,

ZapSign 5a8191b2-2e77-4416-a84c-bb4cfa214b9d. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

adaptação, manutenção, transporte, locação de bens, publicidade, seguro, consultoria, assessoria, hospedagem, alimentação, serviços técnicos especializados, produção de eventos esportivos, serviços gráficos, bem como obras civis, englobando construção, reforma, recuperação ou ampliação.

I - Para contratação de serviços técnicos especializados, os profissionais ou empresas deverão comprovar notória especialização por meio de certificados, publicações, prêmios ou experiência anterior documentada em projetos de relevância similar.

Art. 39º – Para fins do presente Regulamento, consideram-se serviços técnico-profissionais especializados os trabalhos relativos a:

I. Estudos técnicos, planejamentos e projetos básicos ou executivos;
II. Pareceres, perícias e avaliações em geral;
III. Assessorias ou consultorias técnicas, jurídicas e auditorias;
IV. Fiscalização, supervisão ou gerenciamento de obras ou serviços;
V. Patrocínio ou defesa de causas judiciais ou administrativas;
VI. Treinamento e aperfeiçoamento de pessoal;
VII. Prestação de serviços de assistência à saúde em áreas específicas;
VIII. Informática, inclusive quando envolver aquisição de programas;
IX. Área que envolve as atividades específicas (esportiva) de atuação do IRN (pesquisa, ação educativa, palestrantes, entre outros).

Art. 40º – As contratações de serviços técnicos profissionais especializados de pessoa jurídica deverão ser precedidas de comprovação de regularidade de constituição da empresa e sua regularidade fiscal, que será comprovada pela apresentação dos seguintes documentos:

I. contrato social registrado;
II. documento pessoal dos sócios;
III. cartão do Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas - CNPJ;
IV. certidões negativas: Municipal, Estadual e Federal;
V. certidões do Instituto Nacional de Seguridade Nacional – INSS e do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço;
VI. Sintegra - Sistema Integrado de Informações sobre Operações Interestaduais com Mercadorias e Serviços;
VII. Documentos que comprove a capacidade técnica para a prestação do serviço contratado;

§ 1º - Se necessário à completa avaliação do fornecedor, a critério da Diretoria, outros documentos poderão ser exigidos.

Art. 41º – O Setor de compras deverá selecionar criteriosamente o prestador de serviços técnicos profissionais especializados, que deverá ser pessoa

ZapSign 5a8191b2-2e77-4416-a84c-bb4cfa214b9d. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

jurídica ou física, considerando a idoneidade, a experiência e a especialização do contratado, dentro da respetiva área.

CAPÍTULO VIII - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 42º – Os casos omissos ou duvidosos na interpretação do presente Regulamento serão resolvidos pelo Conselho de Administração ou pelo Conselho Executivo, por escrito, tendo como base os princípios do Art. 2º deste Regulamento.

Art. 43º – Os valores estabelecidos no presente Regulamento poderão ser revistos semestralmente e atualizados pelo Conselho e Administração ou pelo Conselho Executivo que dará publicidade por meio de Portaria Interna.

Art. 44º – O presente Regulamento entra em vigor na data de sua publicação

Taubaté, 09 de outubro de 2024.

Nome	Função	Assinatura
Luis Otávio de Carvalho	Diretor Técnico Administrativo	
Hugo Nunes da Cunha Junior	Diretor Técnico Financeiro	
Thiago dos Santos David	Assessor Jurídico	
Paulo Rozaes Junior	Diretor Executivo Institucional	
Pedro Cipriano da Silva Junior	Presidente do Conselho de Administração	

ZapSign 5a8191b2-2e77-4416-a84c-bb4cfa214b9d. Documento assinado eletronicamente, conforme MP 2.200-2/2001 e Lei 14.063/2020.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Registro de Imóveis Taubaté
Oficial de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos e Civil de Pessoa Jurídica da Comarca de Taubaté

REGISTRADO

Certifico que foi apresentado este documento eletrônico, protocolado sob n° **00064643** registrado sob nº **00064643** em **10/10/2024** .

Certifico ainda, que as assinaturas digitais constantes neste documento eletrônico estão em conformidade com os padrões da ICP-Brasil, nos termos da Lei nº 11.977 de 7 de julho de 2009.

Taubaté / SP, 10/10/2024

Assinado Eletrônicamente

David Israel Pereira Filho
Escrevente Autorizado

Para conferir a procedência deste documento efetue a leitura do QR Code impresso ou acesse o endereço eletrônico

https://selodigital.tjsp.jus.br

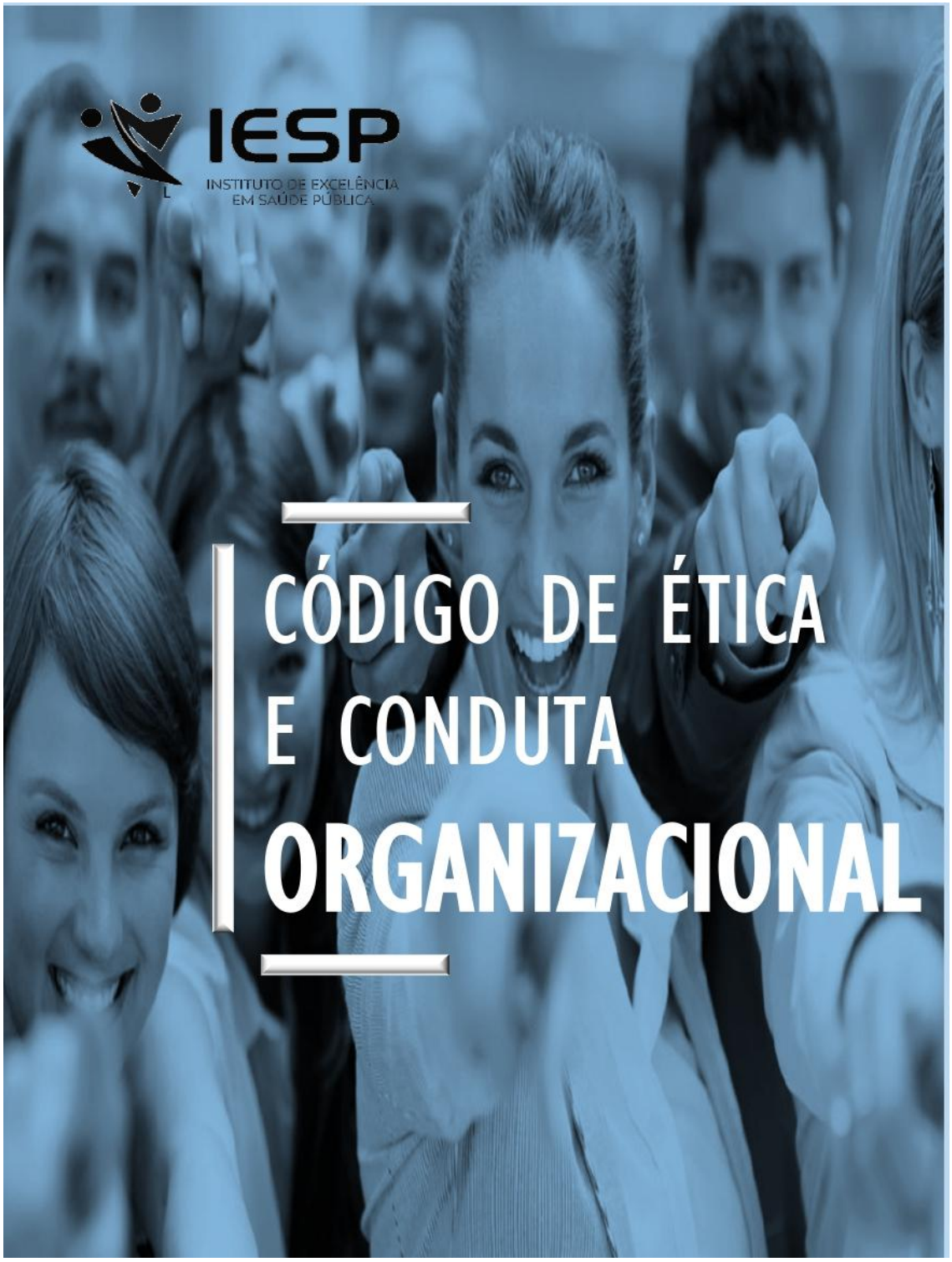
1202794PJAA000064643AA240

Cartório..R$**527,98**	Sec. Fazenda..R$:**102,67**	Tribunal de Justiça..R$**36,27**	ISSQN..R$:**27,78**
Estado..R$:**149,80**	Sinoreg R$:**27,79**	Ministério Público..R$:**25,46**	Total..R$**897,75**

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Apresentação dos demais Regimentos e Regulamentos (IESP e Unidade)



Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CARTA AO COLABORADOR

Conduzido nos Valores e nas Crenças do IESP, nosso Código de Ética e Conduta Organizacional contém os princípios que fazem parte da nossa instituição, independentemente de região, cultura ou mercado.

Este documento tem aplicação obrigatória entre nossos colaboradores e deve servir de referência para nossos prestadores de serviço e parceiros comerciais.

Lembramos que o Código de Ética e Conduta Organizacional do IESP, não tem o intuito de restringir o desenvolvimento dos negócios. Ao contrário, vem para acrescentar valor, apoiar o crescimento e a constante busca pela excelência.

Esperamos que você leia, compreenda, faça cumprir e utilize este guia como uma referência valiosa no seu dia a dia.

Com seu compromisso, temos certeza de que o IESP continuará a merecer a confiança e credibilidade conquistada ao longo de nossa trajetória e que todos têm em nós.

Atenciosamente,

PRESIDENTE

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

MISSÃO E VISÃO

O Instituto Esperança é uma organização que vem cada vez mais se expandido no segmento em gerenciar projetos. Estes resultados são "frutos" de nossos esforços.

Buscamos o grande comprometimento do nosso time de colaboradores em nossos princípios e valores. A prática diária desses valores é responsável pela manutenção de um ambiente amigável e saudável e que resulta em uma maior qualidade do nosso trabalho para os nossos clientes.



Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

VALORES

• ACOLHIMENTO →- Acolhemos de forma empática desde colaboradores e prestadores de serviços a fornecedores e clientes;

• COMPROMETIMENTO COM O RESULTADO DO TRABALHO – espírito de dono – dor de dono – sentimento de pertencimento;

• ECONOMICIDADE –sustentabilidade econômica, eficácia e eficiência;

• HUMANIZAÇÃO – respeito ao próximo – tornar as relações mais humanas, mantendo a simplicidade e humildade;

• INOVAÇÃO – buscar constantemente novos desafios, novos métodos, novos projetos e novas soluções;

novas soluções; • ORGANIZAÇÃO – disciplina, pontualidade e ambiente de qualidade.

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Sumário

1. INTRODUÇÃO 06
2. COMPROMISSOS CORPORATIVOS 08
Cumprimento da lei 09
Propriedade intelectual 09
Respeito ás pessoas 10
Confindencialidade 11
Confiabilidade 12
Conflito de interesses 12
Brindes e presentes 13
Prevenção a fraudes 14
Empresa sustentavél 15
Hierarquia 15
Proibições 15
3. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO 16
Sistema eletrônico de informação 17
Redes sociais 17
Utilização da rede, internet e e-mail 18
4. CONVIVÊNCIA E USO DAS INSTALAÇÕES 19
Ambiente do trabalho 20
Uso de drogas e portes de arma 21
Proteção dos ativos 21
5. DISPOSIÇÕES FINAIS 22
Responsabilidade 23
Comitê de ética 23
Infrações e penalidades 23
Vigência 24
Disposições gerais 24

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.



INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Na instituição, devemos sempre agir com integridade profissional e demonstrar o nosso compromisso com as mais elevadas normas éticas.
Com a adoção deste Código, reforçamos a prática de um ambiente saudável de trabalho e de negócios que estimule a ética, o respeito mútuo e a integridade física e moral de todos.
Se estiver indeciso sobre algum tipo de conduta, pergunte a si mesmo:

REFLETIRÁ BEM PARA MIM E PARA O IESP?
GOSTARIA QUE ISSO SE TORNASSE PÚBLICO?

Se continuar na dúvida quanto à resposta, não adote o comportamento. Apesar de o Código fornecer diversas orientações sobre os padrões de conduta em nossos negócios, reconhecemos que nenhum documento é capaz de compreender todas as situações práticas possíveis. O Código não contém todas as respostas. É um instrumento para facilitá-lo na adoção da conduta apropriada no exercício profissional. Também não substitui nosso dever de utilizar o bom senso e solicitar a opinião de outros colaboradores sobre a melhor conduta a ser praticada.

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.



INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Cumprimento da lei

O IESP, na condução do seu negócio, obedece às leis vigentes, respeita a livre concorrência e o meio ambiente. Despreza qualquer prática discriminatória e preconceituosa, a exploração de mão de obra infantil, o trabalho escravo ou degradante e a corrupção em todas mas suas formas, inclusive na sua relação com fornecedores e parceiros.



Propriedade intelectual

O IESP respeita e cumpre as leis de Propriedade Intelectual, repudiando qualquer forma de violação à propriedade industrial, direitos autorais, segredos comerciais e/ou industriais ou obtenção imprópria de informações confidenciais sobre produtos e serviços.
Colaboradores, estagiários, fornecedores ou prestadores de serviços do IESP, não podem revelar ou incentivar terceiros a divulgar ou usar qualquer segredo do IESP ou de terceiros.
Esses segredos incluem, mas não se limitam a: desenvolvimentos técnicos, informações confidenciais de documentos recebidos de clientes, estratégias comerciais, planos de negócios, estruturações societárias, dados referentes a custos e informações de preços.
A Propriedade Intelectual dos projetos e planos desenvolvidos no IESP são de sua titularidade, exceto se previsto de forma distinta em contratos específicos.
O IESP cumpre com as obrigações contratadas e presta serviços para os quais encontra se devidamente habilitada e capacitada, entregando o que se compromete a fazer com compromisso e qualidade.

Das proibições:



- ✓ Retirar documentos de propriedade das Sedes e das Unidades da IESP, sem que haja prévia autorização;
- ✓ Violar de forma direta ou indireta o sigilo profissional, seja através da veiculação da informação sobre a vida particular ou estado de saúde do usuário e outras informações de cunho profissional.

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.



Respeito às pessoas

O IESP, em seu ambiente de trabalho, valoriza a diversidade, a cortesia, a imparcialidade, o respeito às pessoas e repudia os atos discriminatórios, de assédio e retaliações.
O respeito e a ordem devem prevalecer no ambiente de trabalho de forma a coibir atos de assédio moral, econômico e sexual ou situações que configurem pressões, intimidações ou ameaças no relacionamento entre os colaboradores, estagiários, fornecedores e/ou prestadores de serviços, independentemente de seu nível hierárquico.

Dos deveres do IESP:

- ✓ Atender com atenção e respeito a todas as pessoas com quem mantiver contato no IESP;
- ✓ Manter a ordem e disciplina no local de trabalho;
- ✓ Evitar tumultos, ruídos e aglomerações nos horários de entrada e saída;
- ✓ Prestar toda colaboração à Empresa e aos colegas, cultivando o espírito de comunhão e mútua fidelidade na realização do serviço em prol dos objetivos da Empresa.

Das relações humanas:

- ✓ Todo o empregado tem o direito de trabalhar em um ambiente livre de constrangimentos, contribuindo para um ambiente de trabalho agradável, cultivando o bom relacionamento e integração de todos os trabalhadores;
- ✓ Todos os empregados, sem distinção, devem colaborar e trabalhar com sentido de equipe, forma mais eficaz realização dos fins e objetivos da Empresa;
- ✓ Harmonia, cordialidade, respeito e espírito de compreensão devem predominar nos contatos estabelecidos, independentemente de posição hierárquica. A empresa não tolerará atitudes de discriminação, seja por raça, sexo, cor, religião, idade, característica física, origem, orientação sexual, ou qualquer conduta que seja ilegal ou inapropriada;
- ✓ A diretoria da Empresa, através do Departamento de Recursos Humanos, deve procurar, sempre que solicitada e desde que julgue conveniente, colaborar na solução de problemas e questões de ordem pessoal, familiar e moral dos empregados, com respeito e absoluto sigilo.

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- A empresa não tolerará atitudes que evidenciem o assédio moral, definido como o mau-trato aplicado ao indivíduo, derivado de uma lógica perversa na relação de poder existente no local de trabalho. O assédio moral está relacionado à presença de ações e condutas por parte do detentor do poder, contra o bem-estar do trabalhador, manifestado por humilhações, xingamentos e perseguições, vale ressaltar o assédio moral horizontal praticado entre colegas de trabalho e assédio moral misto que é praticado pela chefia e colegas de trabalho em conjunto cuja repetição e permanência acabam por desencadear um processo de diminuição da sua autoestima e também é comum acarretar depressão.

Confidencialidade



O uso de informações classificadas como confidenciais deve ser exclusivamente para fins profissionais, sendo proibido utilizá-las em benefício próprio ou de terceiros com a finalidade diversa daquela para a qual a informação foi divulgada/recebida.

Todos os colaboradores, estagiários, fornecedores e prestadores de serviços com acesso a informações confidenciais devem assinar o Termo de Confidencialidade para preservar as informações estratégicas do IESP e/ou de seus clientes e garantir o sigilo absoluto das informações obtidas e geradas no desempenho de suas atividades.

O sigilo das informações é exigido de todos nós do IESP durante e após a vigência do contrato que estabelecer o vínculo com o IESP.

Das Proibições:

- Violar de forma direta ou indireta o sigilo profissional, seja através da veiculação da informação sobre a vida particular ou estado de saúde do usuário e outras informações de cunho profissional;

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Confiabilidade



Todo resultado do trabalho de natureza intelectual e de informações estratégicas gerados na empresa é de propriedade exclusiva do IESP.

Das proibições:

- ✓ Nenhum colaborador está autorizado a dar entrevistas em nome do IESP. Tampouco é permitido qualquer tipo de manifestação em nome da empresa, sem autorização. Ao receber qualquer solicitação de entrevista encaminhe ao Comitê de Ética.

Conflito de interesses



Quanto ao Conflito Interno de Interesses, devemos observar as seguintes regras:

Prevalece o compromisso ético do IESP, abdicando de qualquer interesse pessoal. Como interesse pessoal entende-se toda vantagem material ou moral a favor próprio ou a favor de parentes, familiares, amigos ou pessoas com as quais haja relações pessoais, comerciais ou políticas.

Das proibições:

- ✓ Adquirir ações de empresas/clientes com base em informações privilegiadas ou até mesmo fornecer essas informações a terceiros;
- ✓ Manter ou contratar parentes de primeiro ou segundo grau (pai, mãe, filhos, irmãos e tios) e cônjuges em funções em que exista uma relação hierárquica, direta ou indireta, ou que respondam ao mesmo superior imediato;
- ✓ A contratação de empresas prestadoras de serviço cujo sócio ou sócios sejam parentes em 1º ou 2º grau de algum colaborador do IESP só pode ser efetuada após aprovação formal do Conselho Consultivo.

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Quanto ao conflito causado por relação pessoal no ambiente de trabalho:
Respeitamos o direito de as pessoas relacionarem-se livremente.
Todavia, nas relações de parentesco, de amizade ou romance, espera-se o bom senso e o compromisso com a empresa a fim de que o fato não afete o desempenho dos envolvidos ou cause desconforto aos colegas de trabalho. Em casos de relacionamentos familiares e/ou amorosos, é proibida a subordinação direta entre uma das partes, salvo se aprovados previamente pelo Conselho, podendo proceder com a transferência do funcionário para área diversa.
Situações não explicitadas neste Código que possam acarretar conflito de interesses devem ser informadas ao Comitê de Ética para orientação.

Brindes e presentes



Brindes institucionais que configurem prática de gentileza e cordialidade entre as partes de uma relação comercial e não caracterizem a obtenção de benefícios em quaisquer negociações podem ser aceitos ou concedidos pelos colaboradores.
Convites para eventos com despesas custeadas por clientes, fornecedores, órgãos governamentais e outros públicos de interesse somente podem ser aceitos quando existir a real oportunidade de desenvolvimento de contato comercial, quando tenham sido estendidos também a profissionais de outras empresas e mediante autorização formal da Diretoria.

Presentes
Os colaboradores podem aceitar presentes de Fornecedores, Clientes e Parceiros de negócios, desde que:

- ✓ Não sejam em dinheiro ou equivalente (tais como vales de presentes ou ingressos).
- ✓ Não sejam proibidos pela legislação;
- ✓ Não crie a impressão, nem uma obrigação implícita, de que o presenteador tem direito a tratamento preferencial na disputa de um contrato, a melhores preços ou a melhores termos de venda;

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- ✓ Não cause embaraço para o IESP ou para o presenteador, caso venha a público;
- ✓ Não impeça o presenteado de oferecer um contrato do IESP a um dos concorrentes do presenteador;
- ✓ Não sejam oferecidos a título de suborno, recompensa ou comissão "por fora" (por exemplo, a fim de obter ou reter negócios, ou angariar vantagens impróprias, como favorecimentos diversos);
- ✓ Não sejam oferecidos sob a forma de serviços ou outros benefícios não pecuniários (por exemplo, promessa de emprego ou resolução de atos contra ou a favor do IESP).

Em situações em que seja impraticável ou rude recusar um presente de acordo com estas diretrizes (por exemplo, durante hospitalidade para Clientes ou comemoração de uma transação comercial), o colaborador pode aceitar o presente, mas deve comunicar o fato imediatamente ao seu gestor e à área Jurídica para as providências cabíveis.



Prevenção a fraudes

Em linha com o cumprimento estrito da lei, o IESP não tolerará a prática ou o envolvimento na prática de fraude corporativa ou qualquer outra forma de fraude ou ato ilícito por parte de Colaboradores ou Parceiros no exercício de suas funções ou em razão dela, reservando-se o direito de apurar os fatos e aplicar as sanções administrativas cabíveis, sem prejuízo da responsabilidade civil e penal do fraudador.

As comunicações referentes a fraude corporativa ou a qualquer outra forma de fraude, de ilícito ou de conduta imprópria, feitas de forma anônima ou não, serão tratadas de forma sigilosa, visando proteger o autor da comunicação e a qualidade das investigações.

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Empresa sustentável



Sustentabilidade compreende crescimento e desenvolvimento mediante a utilização responsável dos recursos disponíveis, evitando esgotá-los ou extingui-los, de modo que esses recursos perpetuem-se para necessidades das gerações futuras. Portanto, o objetivo do IESP diante da atividade sustentável é assegurar que a potencialidade de geração de riqueza pelos recursos da Empresa não se extinga, perpetuando-se pelas gerações seguintes.

Hierarquia



A hierarquia deve ser respeitada, os cargos existem para serem respeitados. Passar por cima e não respeitar a hierarquia são faltas graves. Os colaboradores devem atentar para essas posições e fazer do respeito por essas regras uma atividade diária.

Das proibições do IESP:

- ✓ Dar ordens ou assumir atitudes de direção sem ter para isso a necessária autorização.

Proibições:



- ✓ Fazer serviço para si ou para terceiros utilizado tempo, equipamentos, ferramentas ou materiais da empresa, sem autorização do empregador;
- ✓ Recusar-se à execução de serviço fora de suas atribuições, quando decorrente de necessidade imperiosa;
- ✓ Recusar-se a usar os equipamentos de proteção individual e coletiva (EPIs e EPCs);
- ✓ Deixar material pessoal e de trabalho acumulado nas estações de trabalho;
- ✓ Prestar serviço, fazer parte ou colaborar com qualquer espécie de entidade que seja concorrente da Empresa;
- ✓ Receber visitas de pessoas estranhas sem prévia autorização;

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.



INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Sistema eletrônico de informações



O uso de informações classificadas como confidenciais deve ser exclusivamente para fins profissionais, sendo proibido utilizá-las em benefício próprio ou de terceiros com a finalidade diversa daquela para a qual a informação foi divulgada/recebida.
O sigilo das informações é exigido de todos nós do IESP durante e após a vigência do contrato que estabelecer o vínculo com o IESP.

Das proibições:

- ✓ Utilizar de equipamentos eletrônicos de entretenimento ou usar pendrives nos computadores da empresa; entrar no recinto da empresa com aparelhos eletrônicos (computadores, notebooks, filmadoras, máquinas fotográficas, etc; de uso pessoal, sem autorização do empregador).

Redes sociais

O uso das redes socias é individual e privativo do colaborador, porém cabe ao mesmo ter o bom senso do uso quando o assunto for relacionado ao IESP.

Das proibições:



- ✓ Não é permitido criar páginas, perfis, grupos, imagens, vídeos ou informações utilizando o nome do IESP, exceto com a autorização da diretoria;
- ✓ Não é permitido publicar informações confidenciais da empresa ou de nossos clientes na internet;
- ✓ Em suas redes sociais particulares, não expresse opiniões, diretas ou indiretas, associadas ao IESP.

Lembre-se: todo funcionário deve zelar pela reputação e pela boa imagem da empresa. Muitas vezes seu comportamento ou comentário, fora do ambiente de trabalho, podem ser mal interpretados e associados com o da empresa, por isso, aja com bom senso e precaução, mesmo em seus perfis pessoais.

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Utilização da rede, internet e e-mail



O uso da rede para armazenar arquivos pessoais é proibido.

A troca de mensagens, via e-mail, e o acesso à internet para assuntos pessoais é permitido, desde que não contrariem normas e procedimentos internos e não causem prejuízo ao desempenho profissional.

São proibidos o assédio e a perturbação de outros usuários, seja por meio de linguagem utilizada, frequência ou tamanho das mensagens.

Material de natureza pornográfica e racista não pode ser exposto, armazenado na rede, distribuído, editado ou gravado através do uso dos recursos computacionais da rede.

Não são permitidas tentativas de obter acesso não autorizado e também qualquer tentativa de interferir nos serviços de qualquer outro usuário, servidor ou rede.

Os usuários não estão autorizados a alterar qualquer configuração definida pelo IESP ou desativar mecanismos de segurança.

Disponibilizamos a todos os usuários softwares regularizados e proibimos qualquer tipo de uso de softwares "piratas".

Todo acesso à internet e à rede do IESP é passível de monitoramento sem autorização prévia dos usuários.

O IESP poderá, a seu critério, gerar relatórios dos sites acessados por usuário e, se necessário, providenciar a impressão dos relatórios sem que tal ato venha a constituir quebra de sigilo.

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.



INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Ambiente do trabalho

Prezando pela segurança de todos, é obrigatório uso do crachá de identificação, para circulação nas dependências da empresa.
E, no caso de prestadores de serviço, visitantes e ex-colaboradores, também é necessária autorização para a entrada, realizada por um Gestor de Área.
Também é obrigatório o cumprimento de nossos procedimentos e processos internos, todos alinhados com as melhores práticas corporativas.



Das proibições:

- ✓ A comercialização de quaisquer produtos dentro das dependências do IESP;
- ✓ Deixar material pessoal e de trabalho acumulado nas estações de trabalho;
- ✓ O uso de equipamentos sonoros ou conversas em tom elevado, a ponto de causar desconforto aos demais colaboradores, visitantes e até mesmo clientes;
- ✓ Receber visitas de pessoas estranhas sem prévia autorização;
- ✓ Participar de jogos de azar nas dependências das Sedes e das Unidades do IESP;
- ✓ Trabalhar com o uniforme descaracterizado e/ou descalço, ou ainda, com calçado que não ofereça segurança aos pés.

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Uso de drogas e porte de armas

Prezando pela segurança e boa convivência entre os colaboradores, estagiários e prestadores de serviço do IESP, proibimos expressamente:



- ✓ Consumir bebidas alcoólicas e drogas durante o horário de trabalho;
- ✓ Fumar dentro de ambientes fechados da empresa;
- ✓ Acessar as dependências da empresa sob o efeito de substâncias entorpecentes, lícitas ou ilícitas;
- ✓ Portar armas, exceto colaboradores ou prestadores autorizados a realizar o serviço de segurança e vigilância patrimonial.

Proteção dos ativos

Cabe a todos preservar todos os bens da empresa, tais como móveis, máquinas e equipamentos.

Das proibições:

- ✓ Colar qualquer papel ou foto nas paredes e mesas;
- ✓ Transportar equipamento da empresa sem autorização prévia do Gestor;
- ✓ Realizar qualquer tipo de reparo nos equipamentos da empresa, tais como computadores, aparelhos de celular, impressoras etc.



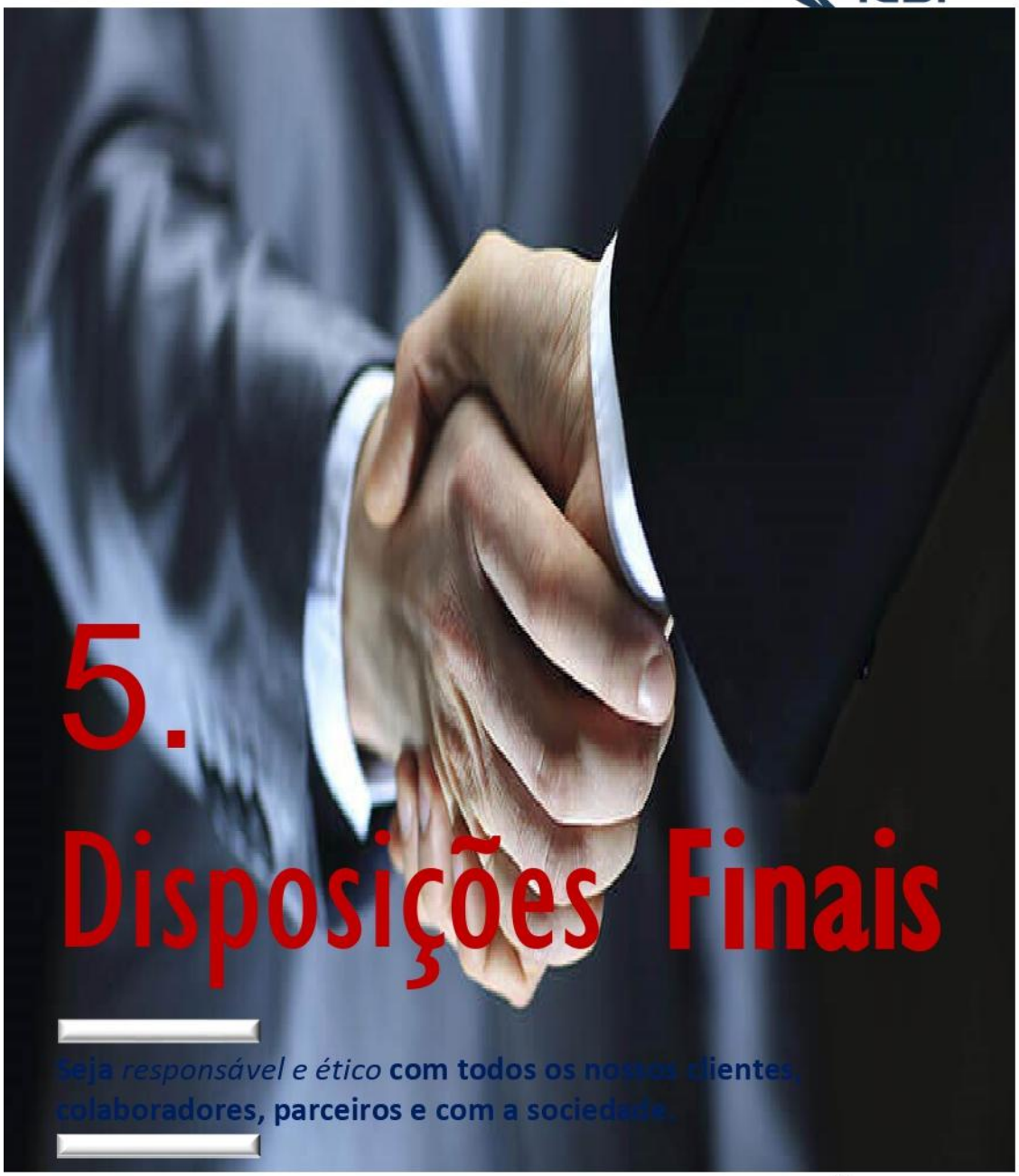
Do regulamento pessoal:

- ✓ Artigo 41º. - O motorista, além da responsabilidade pelos danos causados aos veículos de propriedade da empresa, responderá solidariamente pelos prejuízos ocasionados a terceiros quando resultantes da imprudência, imperícia e/ou negligência de sua parte, na condução dos veículos da empresa, ou nos casos de infração ao Código Brasileiro de Trânsito.

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.



INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Responsabilidades



Os colaboradores do IESP são indistintamente responsáveis por fazer com que todas as orientações e normas instituídas neste Código sejam entendidas e postas em prática.

Comitê de Ética



Esse Código de Conduta não é exaustivo e trata de assunto de extrema importância para nós.
Assim, as decisões a serem tomadas quanto à sua aplicação, infração e revisão de seus termos ficarão sob a responsabilidade do Comitê de Ética.
O Comitê é formado pelas áreas de gestão do IESP além de um representante das seguintes áreas: **Jurídico, Recursos humanos e Administrativo**.
Ao Comitê de Ética, cabe avaliar as questões referentes ao Código com imparcialidade, averiguando soluções para as ocorrências que lhe forem trazidas e dando retorno às denúncias, quando reveladas as identidades.
Os membros garantem a conformidade dos princípios utilizados.

Infrações e Penalidades



O descumprimento deste Código implicará penalidades de acordo com a gravidade do fato, podendo ser aplicada advertência, suspensão ou rescisão contratual.
Qualquer pessoa que constatar qualquer prática ou ato que sejam contrários aos estabelecidos neste Código de Conduta deverá comunicar o ocorrido ao seu gestor, que, por sua vez, tem a obrigação de reportar o fato ao Comitê de Ética.

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Disposições Gerais

Do regulamento pessoal:

- ✓ Artigo 51º. Ao empregado é garantido o direito de formular sugestão ou reclamação acerca de qualquer assunto pertinente ao serviço e à atividade da Empresa. Parágrafo único: as sugestões ou reclamações podem ser encaminhadas aos gerentes, encarregados e aos próprios administradores, que poderão premiar os empregados que tiverem sugestões aprovadas.

- ✓ Artigo 52º. O acobertamento de falta praticada por qualquer empregado implica em falta idêntica, com suas consequências decorrentes.

- ✓ Artigo 53º. Objetos e dinheiro que por ventura forem encontrados dentro do recinto da empresa deverão ser entregues ao dono ou Departamento de Recursos Humanos no prazo de 15 dias ,sob pena de estar cometendo crime de apropriação de coisa achada (art. 169, II do Código Penal), se não forem procurados pelo legítimo dono dentro do prazo de 30 (trinta) dias, serão devolvidos à pessoa que os encontrou.



Vigência

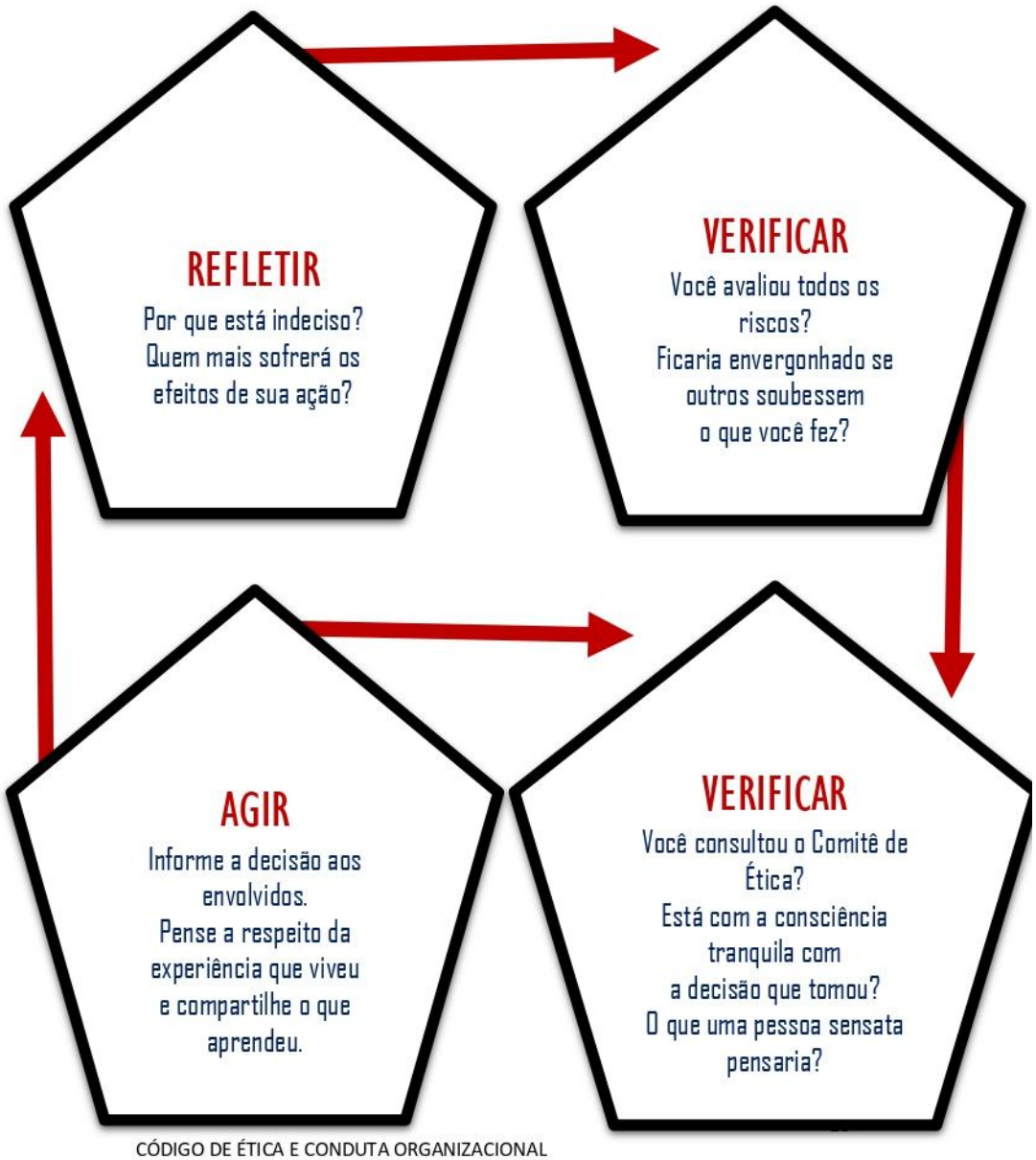
O Código de Conduta entra em vigor a partir de sua divulgação, sem previsão para término.
Em relação a seu conteúdo, estão previstas revisões sistemáticas, podendo haver alterações a qualquer tempo, conforme a necessidade.
Qualquer alteração do Código será comunicada a todos os Colaboradores do IESP.

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

GUIA PRÁTICO PARA TOMADAS DE DECISÃO ÉTICAS



CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA ORGANIZACIONAL

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

TERMO DE RECEBIMENTO DE COMPROMISSO

Declaro, para todos os fins, que recebi um exemplar, li e compreendi o Código de Ética e Conduta Organizacional do IESP, tomei conhecimento das suas disposições
e me comprometo a cumpri-las e respeitá-las integralmente.

Declaro, ainda, que fui comunicado da obrigatoriedade de sua observância em todas as situações e circunstâncias que estejam direta ou indiretamente vinculadas às minhas atividades no IESP, zelando por sua aplicação.

Declaro, por fim, que, na hipótese de ocorrerem situações em que não haja no presente código previsão expressa em relação à conduta exigida ou esperada, consultarei imediatamente o Comitê de Ética.

_____

Nome completo

CPF:_____

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.



INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

REGULAMENTO DE

RECURSOS HUMANOS

VERSÃO 01/2025

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

COORDENAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS - IESP

APRESENTAÇÃO

O INSTITUTO ESPERANÇA – IESP, organização não-governamental fundada em 20/03/2009, com a missão de contribuir para o desenvolvimento da saúde e qualidade de vida da população brasileira por meio de projetos e programas científicos, assistenciais, filantrópicos e de educação nas áreas de saúde pública, meio ambiente, promoção à saúde e desenvolvimento comunitário, em parceria com instituições públicas e privadas, nacionais e internacionais, vem apresentar o seu Regimento Interno de Recursos Humanos.

O **Regulamento de Recursos Humanos do IESP** tem como objetivo estabelecer as diretrizes gerais da política de gestão do trabalho no IESP, bem como servir de instrumento de administração para os gestores da Estratégia Saúde da Família – ESF, Programa de Saúde Mental –CAPS (Centro de Atenção Psicossocial) e SRT (Serviço de Residência Terapêutica), PAI (Programa Acompanhante de Idosos), AMA (Assistência Médica Ambulatorial), PAVS (Programa Ambientes Verdes e Saudáveis), APD (Acompanhante da Pessoa com Deficiência), e de outros serviços na área de saúde, educação, assistência social, e demais áreas abrangidas pelo estatuto social, bem como para as áreas Administrativa, Financeira e de Recursos Humanos, como elemento de orientação dos direitos e deveres dos colaboradores.

PAULO ROZAES JUNIOR: 05217353783

Assinado digitalmente por PAULO ROZAES JUNIOR:05217353783
DN: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=VideoConferencia, OU=19402949000148, OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, OU=RFB e-CPF A1, OU=(em branco), CN=PAULO ROZAES JUNIOR:05217353783
Razão: Eu sou o autor deste documento
Localização: sua localização de assinatura aqui
Data: 2025-04-04 17:39:14
Foxit PhantomPDF Versão: 10.0.1

Paulo Rozaes Junior

Diretor Executivo Institucional

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

APRESENTAÇÃO 2
INTRODUÇÃO 4
CAPÍTULO I –Do Quadro Pessoal 4
CAPÍTULO II –Do Quadro de Admissão 5
CAPÍTULO III - Da Demissão 5
CAPÍTULO IV - Do Horário de Trabalho 6
CAPÍTULO V - Da Prorrogação da Jornada de Trabalho 6
CAPÍTULO VI - Da Folga 7
CAPÍTULO VII - Das Ausências ao Trabalho 7
CAPÍTULO VIII - Dos Atestados Médicos 8
CAPÍTULO IX- Das Férias 8
CAPÍTULO X - Dos Direitos dos Funcionários 9
CAPÍTULO XI - Dos Benefícios 9
CAPÍTULO XII - Dos Deveres 10
CAPÍTULO XIII - Das Proibições 11
CAPÍTULO XIV- Das Relações Humanas 13
CAPÍTULO XV- Das Disposições Exclusivas 13
CAPÍTULO XVI - Do Uniforme 14
CAPÍTULO XVII – Da Ambientação 14
CAPÍTULO XVIII - Das Sanções 15
CAPÍTULO XIX - Da Remuneração 15
CAPÍTULO XX - Dos Afastamentos 16
CAPÍTULO XXI - Das Disposições Gerais 16

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

REGULAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DO IESP

Dispõe sobre as Diretrizes de Recursos Humanos do **INSTITUTO ESPERANÇA** e dá outras providências correlatas.

INTRODUÇÃO

Artigo 1°. O presente Regimento Interno de Recursos Humanos institui as diretrizes norteadoras das relações trabalhistas entre o empregado, neste instrumento identificado como Funcionário e o Empregador, **INSTITUTO ESPERANÇA**, identificado como **IESP**.

Artigo 2°. O Regimento Interno de Recursos Humanos tem por objetivo estabelecer as diretrizes da Política e da Gestão de Recursos Humanos com vista a contribuir para a eficiência, eficácia e efetividade dos Projetos e Programas desenvolvidos pela Instituição.

CAPÍTULO I
Do Quadro Pessoal

Artigo 3°. O Quadro Pessoal **do IESP** constitui-se por Funcionários, contratados por prazo determinado e indeterminado, bem como para o exercício de função de confiança nos termos da Consolidação das Leis Trabalhista - CLT, profissionais Autônomos (Regime de Prestação Autônomo – RPA) e Consultores.

Artigo 4°. O Quadro Pessoal do **IESP** dependerá dos convênios e/ou contratos de gestão firmados com instituições públicas e privadas, nacionais e internacionais, especificados em planos de trabalho, planos de implementação e projetos aprovados.

Artigo 5º. O contrato de trabalho será firmado entre as partes, Funcionário e **IESP**, por escrito, observando a legislação em vigor.

Artigo 6°. O emprego no **IESP** é acessível a todos os brasileiros e estrangeiros que preencham os requisitos estabelecidos em Anúncio ou Edital de Seleção, na forma da Lei.

Artigo 7º. O presente regimento fundamenta o Contrato de Trabalho dos Funcionários do IESP.

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CAPÍTULO II

Da Admissão

Artigo 8°. A admissão no **IESP** dependerá da prévia aprovação em processo seletivo constituído de: Triagem, análise de currículo, provas, dinâmica de grupo e/ou entrevistas, avaliação médica, avaliação psicológica de acordo com a natureza e complexidade da função, inclusive para o provimento às vagas caracterizadas como função de confiança ou livre provimento, exceto para os casos de contratação de consultor especializado, cuja avaliação se dará por meio da análise de currículo e notório saber.

§ 1º. A aplicação dos critérios constantes do *caput* do artigo deve considerar ainda, oferta e demanda do profissional no mercado de trabalho em saúde, educação, assistência social, e todos os demais previstos no estatuto social da instituição

§ 2º. O prazo de validade dos processos seletivos será de 1 (um) ano, podendo ser prorrogado por até igual período. A exceção será indicada em Anúncio/Edital conforme a natureza e complexidade da função.

Artigo. 9º. A admissão só se efetivará após período experimental, mediante formalização de Contrato de Experiência, que poderá ser prorrogado, observando-se o prazo máximo de 90 (noventa) dias, conforme previsto na Consolidação das Leis do Trabalho, podendo, após seu término, ser transformado em Contrato por Prazo Indeterminado.

Artigo 10º. A admissão e a rescisão contratual são atos delegados e privativos da Supervisão de Recrutamento e Seleção e da Supervisão de Gestão de Pessoas, respectivamente, ambas da Coordenação de Recursos Humanos do IESP, observada a legislação em vigor.

Artigo 11º. É vedada a admissão de parente (irmão/ã, pai, mãe, filho/a e cônjuge) de Funcionário pertencente ao Quadro de Pessoal do IESP, para trabalhar na mesma unidade institucional e/ou vincular-se hierarquicamente.

Artigo 12º. É vedada a readmissão de ex-funcionários que tenham sido demitidos por justa causa.

CAPÍTULO III
Da Demissão

Artigo 13º. A demissão de Funcionário do **IESP** ocorrerá nas seguintes condições:

I) Durante o período de experiência, observada a recomendação da chefia, após processos de Avaliação de Desempenho;
II) A pedido do funcionário;
III) Por solicitação da chefia, podendo ser caracterizada como:

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Sem justa causa;
 Com justa causa: A validação desta demissão será avaliada pela Supervisão de Gestão de Pessoas Do IESP, após orientação da Assessoria Jurídica.

I) Cessão do contrato por mútuo acordo entre as partes.

Parágrafo Único: Todo funcionário, após a demissão, tem direito à Entrevista Demissional , a ser realizada pela Supervisão de Avaliação de Desempenho e Clima Institucional.

CAPÍTULO IV
Do Horário de Trabalho

Artigo 14º. O início e o fim de cada jornada diária, inclusive o intervalo para refeição, será registrado em Folha de Frequência, ou em Ponto Eletrônico, conforme o caso.

§ 1º. O horário de entrada e saída do Funcionário será o indicado no Contrato de Trabalho e Folha de Frequência. No caso de necessidade de alteração de horário, a unidade deverá comunicar à Supervisão de Gestão de Pessoas do **IESP**.

§ 2º. O registro do horário de trabalho feito por ou para terceiros constitui-se em FALTA GRAVE, estando seus responsáveis sujeitos à demissão por JUSTA CAUSA, nos termos do artigo 482, "a" da CLT.

§ 3º. - O registro do horário de trabalho deverá ser feito considerando o estabelecido no Contrato de Trabalho. Após registro, prontamente identificar-se e uniformizar-se para o início de suas atividades.

Artigo 15º. O Funcionário não poderá alterar seu horário de trabalho, nem os dias de folga, sem a prévia autorização da chefia imediata.

Artigo 16º. A falta de marcação do cartão ponto/ponto eletrônico ou anotação do livro ponto poderá importar no não cômputo do tempo de trabalho, inclusive das horas extraordinárias.

Parágrafo Único: A não observância do presente artigo implicará na aplicação de penalidade prevista em lei.

CAPÍTULO V
Da Prorrogação da Jornada de Trabalho

Artigo 17º. O Funcionário será obrigado a prorrogar sua jornada de trabalho se ocorrerem as seguintes hipóteses:

I) Motivo de força maior;
II) Para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja inexecução possa acarretar prejuízo manifesto.

6

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Artigo 18º. Salvo os casos previstos no artigo anterior, é vedado ao Funcionário prorrogar sua jornada de trabalho sem autorização expressa da chefia imediata.

Parágrafo Único: A chefia imediata deverá apresentar à Supervisão de Gestão de Pessoas da Coordenação de Recursos Humanos do **IESP**, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após sua realização, os motivos e justificativas de prorrogação da jornada de trabalho do Funcionário.

CAPÍTULO VI
Da Folga

Artigo 19º. A folga semanal será concedida ao Funcionário de acordo com a escala de folgas elaborada pela chefia imediata, conforme as normas vigentes.

Artigo 20º. As folgas mensais dos Funcionários que trabalham em regime de plantão, serão concedidas de acordo com a escala de folga elaborada pela chefia imediata.

CAPÍTULO VII
Das Ausências ao Trabalho

Artigo 21º. Somente serão aceitas as ausências ao trabalho sem prejuízo do salário, aquelas previstas nos termos do Artigo 473 da CLT e Convenção Coletiva de Trabalho da devida categoria.

Artigo 22º. As faltas injustificadas e os atrasos ao trabalho acarretarão os descontos legais, ficando o funcionário sujeito às penalidades previstas em lei.

Artigo 23º. A falta ao trabalho deverá ser previamente comunicada à chefia para que seja providenciada a necessária substituição, quando for o caso.

Artigo 24º. A saída antecipada durante o horário de trabalho deverá ser autorizada pela chefia imediata.

Artigo 25°. O empregado que precisar acompanhar filho menor ao médico ou dentista deverá solicitar autorização prévia e, ao retornar à empresa, apresentar Atestado Médico de acompanhante.

Artigo 26°. O empregado se obriga avisar ou mandar avisar por qualquer meio, de forma a consignar os dias em que, por doença ou motivo de força maior, não puder comparecer ao serviço, no dia anterior à sua falta, se esta for previsível e, quando não for, no início do dia em que ela se verificar.

Parágrafo único: Entende-se por força maior o fato que ocorra por causa alheia à vontade do empregado, que não possa ser previsto e nem impedido pelo empregado, impossibilitando- o completamente ao cumprimento de suas obrigações.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CAPÍTULO VIII
Dos Atestados Médicos

Artigo 27º. Os atestados médicos não poderão conter rasuras ou alterações de nenhuma espécie.

§ 1º. Os atestados emitidos pelos médicos contratados pelo **IESP** somente serão aceitos para os profissionais que moram na área de abrangência da unidade, com exceção dos casos de acidentes de trabalho ou urgência de atendimento.

§ 2º. As declarações decorrentes de acompanhamento de familiares ao médico serão avaliadas pelo gestor responsável da Unidade.

§ 3º. Os atestados deverão ser entregues à chefia imediata no prazo de até 24 horas após a volta do funcionário ao local de trabalho. O não cumprimento desta norma seguirá da seguinte forma: os atestados serão aceitos, mas o empregado será advertido em virtude do descumprimento de norma interna da empresa.

CAPÍTULO IX
Das Férias

Artigo 28º. Após cada período de 12 (doze) meses de vigência do Contrato de Trabalho, o Funcionário terá direito a até 30 dias de férias, nos termos dos artigos 129 a 149 da CLT, e respectivas alterações.

Artigo 29º. As férias serão concedidas por ato do **IESP**, observando a escala de férias, em um só período, nos 11 (onze) meses subsequentes à data em que o Funcionário tiver adquirido o direito às mesmas, observando a **Norma Interna de Férias do IESP**.

§ 1º: As férias deverão seguir escala sem prejuízo do serviço e serem aprovadas pela chefia imediata.

§ 2º: O Funcionário deverá ser comunicado de suas férias com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do gozo. Oportunidade em que a empresa concederá um aviso de férias e colherá a assinatura do colaborador.

§ 3º: O Funcionário deverá apresentar-se ao interlocutor de RH da sua unidade munido da Carteira de Trabalho, com 10 (dez) dias de antecedência ao início das férias, a fim de que seja efetuada a necessária anotação.

§ 4º. Para cancelamento ou alteração de programação de férias, as solicitações deverão ser feitas formalmente, através de e-mail e pelo gestor responsável com a devida validação da

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Supervisão de Gestão de Pessoas, também por e-mail, com 40 (quarenta) dias antes do início das férias, conforme orientação da **Norma Interna de Férias do IESP.**

Parágrafo Único: É terminantemente proibido gozar as férias antes do término do período aquisitivo.

CAPÍTULO X
Dos Direitos dos Funcionários

Artigo 30º. São direitos dos Funcionários:

I. Recebimento dos salários até o 5º dia útil de cada mês, através de depósito bancário em conta corrente;
II. Aplicação dos reajustes legais dos salários, observando-se os dissídios e os planos de trabalho;
III. Interrupção do trabalho para descanso e alimentação, nos termos da lei, a ser pactuada com a chefia, observando-se as seguintes condições:
IV. 1 (uma) hora de intervalo para o Funcionário que cumpre jornada de trabalho superior a 6 (seis) horas diárias;
V. 15 (quinze) minutos de intervalo para o Funcionário que cumpre jornada de trabalho de até 6 (seis) horas diárias;
VI. IV. Gozo de férias anuais, concedidas de acordo com as regras contidas na Norma Interna de Férias do IESP.
VII. Recebimento dos benefícios especificados no CAPÍTULO XI do presente regimento;
VIII. É garantido ao Funcionário o direito à livre Associação Sindical, Contribuição Associativa.
IX. É direito do Funcionário ser avaliado formalmente pela chefia no primeiro e no segundo período de experiência e anualmente.
X. VIII. É direito do Funcionário participar da Pesquisa de Clima Institucional.

CAPÍTULO XI
Dos Benefícios

Artigo 31º. Os Funcionários do **IESP** terão direito aos seguintes benefícios:

a) Legais;
b) Assistenciais.

§ 1º - Os benefícios legais são aqueles previstos em lei, dissídios coletivos e por acordos coletivos da categoria profissional.

§ 2º - O benefício do Vale Transporte poderá ser solicitado por meio de preenchimento de formulário de Solicitação de Vale Transporte pelo Funcionário, quando da Admissão, ou junto ao interlocutor de RH da unidade, quando da alteração. O **IESP** oferece mensalmente a cota do vale transporte aos Funcionários, com desconto correspondente de até 6% (seis por cento) do salário base, conforme Lei vigente.

§ 3º - Os benefícios assistenciais são aqueles concedidos pelo **IESP** aos seus Funcionários.

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CAPÍTULO XII

Dos Deveres

Artigo 32º. São deveres dos Funcionários:

I. Cumprir e fazer cumprir o presente Regimento;
II. Observar o **Código de Ética e de Conduta Profissional do IESP**, mantendo uma conduta pessoal condizente com suas funções no **IESP**;
III. Cumprir as Instruções e Ordens de Serviços;
IV. O registro do horário de trabalho deverá ser feito considerando o estabelecido no Contrato de Trabalho. Após registro, prontamente identificar-se e uniformizar-se para o início de suas atividades;
V. Usar o crachá de identificação somente enquanto permanecer nas dependências do **IESP** ou a trabalho em campo e devolvê-lo por ocasião da rescisão do Contrato de Trabalho;
VI. Cumprir horário de acordo com o Contrato de Trabalho e escala do setor;
VII. Submeter-se aos exames periódicos de saúde e atualizar a Carteira de Vacinação;
VIII. Executar, com responsabilidade, zelo, interesse e atenção, as atribuições que lhe são concedidas;
IX. Atender com atenção e respeito a todas as pessoas com quem mantiver contato no **IESP**;
X. Comunicar à Supervisão de Gestão de Pessoas, qualquer alteração de dados pessoais, endereço e outros que sejam necessários à atualização do prontuário do Funcionário, observando os instrumentos de atualização cadastral;
XI. Manter a ordem e disciplina no local de trabalho;
XII. Evitar tumultos, ruídos e aglomerações nos horários de entrada e saída;
XIII. Utilizar o instrumental de serviço de acordo com as necessidades, finalidades e especificações, zelando pela sua conservação;
XIV. Permanecer em seu lugar de trabalho, não se ausentando, transitando ou permanecendo em outros setores, sem que haja real necessidade de serviço;
XV. Acatar e respeitar as regras e proibições contidas em avisos e circulares expedidos pelo **IESP**;
XVI. Cumprir integralmente o horário de trabalho dirigindo-se ao setor imediatamente após a marcação do horário de entrada;
XVII. É dever de todo gestor avaliar seus Funcionários no período de experiência e também anualmente;
XVIII. Comunicar a chefia imediata, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, a necessidade de realização de cirurgia eletiva;
XIX. Sugerir medidas para maior eficiência do serviço, comunicando imediatamente qualquer irregularidade que tiver conhecimento;
XX. Manter na vida privada e profissional conduta compatível com a dignidade do cargo ocupado e com a reputação do quadro pessoal da Empresa;
XXI. Prestar toda colaboração à Empresa e aos colegas, cultivando o espírito de comunhão e mútua fidelidade na realização do serviço em prol dos objetivos da Empresa;

Indenizar os prejuízos causados à Empresa por mau emprego, dolo ou culpa (negligência, imperícia, imprudência ou omissão), caracterizando-se a responsabilidade por:
a - sonegação de valores e/ou objetos confiados;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

b - danos e avarias em qualquer bem da empresa (próprio e/ ou comodato) que estiver sob sua guarda, uso ou sujeito à sua fiscalização;
c - erro de cálculo doloso contra a empresa;
d - multas de trânsito por ato de má conduta ao volante e respectiva pontuação em sua Carteira Nacional de Habilitação – CNH.

§ 1º - A responsabilidade administrativa não exime o empregado da responsabilidade civil ou criminal.
§ 2º - As indenizações e reposições por prejuízos causados serão descontadas dos salários.
XXII) Informar imediatamente a empresa sempre que tiver suspeita fundada ou conhecimento de algo que não esteja de acordo com os princípios mencionados neste Regulamento.

CAPÍTULO XIII
Das Proibições

Artigo 33º. É proibido aos Funcionários:

I. Entrar nas dependências das Sedes e das Unidades do **IESP** e outros, usando roupas inadequadas (shorts, minissaias, decotes exagerados, roupas transparentes);
II. Assinar ou pedir assinatura, subscrições, moções a documentos de qualquer natureza e para qualquer fim sem que haja autorização da Coordenação Geral do **IESP**;
III. Divulgar informações e propaganda de cunho político-partidário, ideológico ou religioso, seja por qual meio for;
IV. Receber visitas de pessoas estranhas sem prévia autorização;
V. Utilizar Funcionários do **IESP** para trabalhos e recados pessoais;

VI. Utilizar material das Sedes e das Unidades do **IESP**, para finalidade diversa à do serviço;
VII. Consumir e manter nas dependências das Sedes e das Unidades do **IESP**, bebidas alcoólicas ou drogas entorpecentes. O funcionário que não observar a presente norma poderá ser demitido por justa causa;
VIII. Praticar atos de comércio dentro das dependências das Sedes e das Unidades do IESP;

I. Participar de jogos de azar nas dependências das Sedes e das Unidades do **IESP;**
II. Receber qualquer tipo de gorjeta de pessoas que mantenham relações com o **IESP;**
III. Receber presentes pessoais de fornecedores;
IV. Retirar documentos de propriedade das Sedes e das Unidades da **IESP**, sem que haja prévia autorização;
V. Violar de forma direta ou indireta o sigilo profissional, seja através da veiculação da informação sobre a vida particular ou estado de saúde do usuário e outras informações de cunho profissional;
VI. Ausentar-se do setor de trabalho sem a prévia comunicação e autorização da chefia;
VII. Utilizar prerrogativas funcionais a fim de facilitar atendimento médico a terceiros;

VIII. Trazer crianças e animais para o local de trabalho;
IX. Utilizar tempo de serviço para realizar trabalhos pessoais;
X. Utilizar a Internet (Skype, Portais de relacionamento social, Facebook, *Instagram, etc.*), instalada

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

em computadores a serviço do IESP, para contatos, conversas e trabalhos pessoais;

XI. Utilizar de equipamentos eletrônicos de entretenimento ou usar pendrives nos computadores da empresa; entrar no recinto da empresa com aparelhos eletrônicos (computadores, notebooks, filmadoras, máquinas fotográficas, etc.) de uso pessoal, sem autorização do empregador;

XII. Comunicar-se, como funcionário do IESP, internamente ou externamente, através de material impresso ou pela Internet, fora de padrões aceitáveis de educação e profissionalismo, sob pena de responder cível e criminalmente.

XIII. Realizar anotações antecipadas no Livro de Frequência ou realizar marcações britânicas (anotações idênticas de entrada e saída).

XIV. Prestar serviço, fazer parte ou colaborar com qualquer espécie de entidade que seja concorrente da Empresa;

XV. Dar ordens ou assumir atitudes de direção sem ter para isso a necessária autorização;

XVI. Utilizar de aparelho de telefonia celular nas dependências da empresa, salvo em caso de o uso ser inerente à atribuição de suas funções, devidamente autorizado pelo empregador;

XVII. Fazer serviço para si ou para terceiros utilizado tempo, equipamentos, ferramentas ou materiais da empresa, sem autorização do empregador;

XVIII. Recusar-se à execução de serviço fora de suas atribuições, quando decorrente de necessidade imperiosa;

XIX. Recusar-se a usar os equipamentos de proteção individual e coletiva (EPIs e EPCs);

XX. Não cumprir as obrigações contidas em ordens de serviços apresentadas pela empresa;

XXI. Deixar o local de trabalho usando as roupas de biossegurança, uniformes e os equipamentos de proteção individual;

XXII. Deixar material pessoal e de trabalho acumulado nas estações de trabalho;

XXIII. O uso de equipamentos sonoros ou conversas em tom elevado, a ponto de causar desconforto aos demais colaboradores, visitantes, e até mesmo clientes;

XXIV. Não é permitido criar páginas, perfis, grupos, imagens, vídeos ou informações utilizando o nome do IESP, exceto com a autorização da diretoria;

XXV. Não é permitido utilizar as redes sociais particulares para expressar opiniões de cunho negativo que afete direta ou indiretamente a imagem do IESP.

Artigo 34°. É expressamente proibido aos empregados e será considerado como ato de violação de segredo profissional e ato de improbidade, tomar anotações ou cópias de detalhes técnicos e administrativos sobre qualquer assunto que se relacione com as atividades industriais e comerciais da empresa, para fins particulares, assim como permitir ou facilitar sua retirada das dependências da empresa.
É proibido a veiculação/utilização da imagem desta empresa em qualquer veículo de comunicação, bem como sites de redes sociais, sem a autorização prévia do diretor da empresa. Sendo que esta autorização deverá ser dada por escrito.

CAPÍTULO XIV

Das Relações Humanas

Artigo 35°. Todo o empregado tem o direito de trabalhar em um ambiente livre de constrangimentos, contribuindo para um ambiente de trabalho agradável, cultivando o bom relacionamento e integração de todos os trabalhadores.

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Artigo 36°. Todos os empregados, sem distinção, devem colaborar e trabalhar com sentido de equipe, forma mais eficaz à realização dos fins e objetivos da Empresa.

Artigo 37°. Harmonia, cordialidade, respeito e espírito de compreensão devem predominar nos contatos estabelecidos, independentemente de posição hierárquica. A empresa não tolerará atitudes de discriminação, seja por raça, sexo, cor, religião, idade, característica física, origem, orientação sexual, ou qualquer conduta que seja ilegal ou inapropriada.

Artigo 38°. A empresa não tolerará atitudes que evidenciem o assédio moral, definido como o mau-trato aplicado ao indivíduo, derivado de uma lógica perversa na relação de poder existente no local de trabalho. O assédio moral está relacionado à presença de ações e condutas por parte do detentor do poder, contra o bem-estar do trabalhador, manifestado por humilhações, xingamentos e perseguições, cuja repetição e permanência acabam por desencadear um processo de diminuição da sua auto- estima.

Artigo 39°. A diretoria da Empresa, através do Departamento de Recursos Humanos, deve procurar, sempre que solicitada e desde que julgue conveniente, colaborar na solução de problemas e questões de ordem pessoal, familiar e moral dos empregados, com respeito e absoluto sigilo.

CAPÍTULO XV

Das Disposições Exclusivas

Artigo 40°. Compete aos Diretores, Gerentes, Supervisores, Encarregados de Departamento e aos outros ocupantes de cargos de chefia:

I. Zelar pela harmonia no serviço, bem como pelo espírito de cordialidade e colaboração com relação a seus subordinados e superiores;
II. Manter a boa ordem e segurança no serviço de sua responsabilidade;
III. Delegar e distribuir serviços, obedecendo à capacidade e habilidade de cada um;
IV. Não abusar ou se exceder em sua autoridade;
V. Cumprir fielmente e sob todos os aspectos o presente Regulamento.

Artigo 41°. - O motorista quando culpado, além da responsabilidade pelos danos causados aos veículos de propriedade da empresa (carros, ambulâncias em poder do IESP, etc), responderá solidariamente pelos prejuízos ocasionados a terceiros quando resultantes da imprudência, imperícia e/ou negligência de sua parte, na condução dos veículos da empresa, ou nos casos de infração ao Código Brasileiro de Trânsito.

Artigo 42°. Todos os empregados que utilizarem internet, intranet, e-mail ou quaisquer outros meios de comunicação internos da empresa, são responsáveis pelo uso correto destes recursos, considerados ferramentas com o propósito de contribuir para o trabalho diário.

Parágrafo único: o uso indevido destas ferramentas, o acesso a sites indevidos e o envio de e-mails ou mensagens que não sejam pertinentes ao trabalho do empregado, poderá acarretar advertência, suspensão e demissão.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CAPÍTULO XVI
Do Uniforme

Artigo 43º. O **IESP** fornecerá gratuitamente o uniforme de trabalho ao Funcionário, quando da disponibilidade do plano de trabalho e este deverá devolvê-lo à Supervisão de Gestão de Pessoas, por ocasião da rescisão do Contrato de Trabalho.

§ Único – É obrigatório o uso do uniforme, quando necessário, durante o horário de trabalho, observando-se as regras do presente regimento.

Artigo 44º. O Funcionário deverá zelar, manter limpo e em condições de uso seu uniforme de trabalho.

Capítulo XVII
Da Ambientação

Artigo 45º Ambiência na saúde compreende o espaço físico, social, profissional e de relações interpessoais que deve estar em sintonia com um projeto de saúde voltado para a atenção acolhedora, resolutiva e humana.

Artigo 46º A Política Nacional de Humanização tem como uma de suas diretrizes a valorização da ambiência, com organização de espaços saudáveis e acolhedores de trabalho. Baseada na idéia de transversalidade e indissociabilidade da atenção e gestão, de projetos co-geridos de ambiência como um dispositivo, para contribuir na mudança das relações de trabalho.

Artigo 47 º Ambiência como diretriz da Política Nacional de Humanização é norteada por três eixos principais:

I O espaço que visa a confortabilidade;
II O espaço como ferramenta facilitadora do processo de trabalho e
III. A ambiência como espaço de encontros entre os sujeitos.

Artigo 48º O Instituto Esperança busca conceber ambiências confortáveis e acolhedoras, de modo a favorecer a privacidade e individualidade dos nossos usuários e colaboradores que usam o espaço; valorizando a utilização de componentes do ambiente que interagem com as pessoas, em especial, a cor, a luz, as texturas, os sons, os cheiros e a inclusão da arte nas suas mais diferentes formas de expressão.

Artigo 49º O modo de produção coletiva dos espaços se relaciona ao método da inclusão adotado pela PNH como um dispositivo de transformação, que propicie a criação de espaços coletivos (oficinas, rodas) para discussão e decisão sobre as intervenções no espaço físico dos serviços de saúde.

Artigo 50º A ambiência que a PNH difunde é aquela que inclui os gestores, trabalhadores e usuários na discussão e construção do projeto, aproveitando para explorar outros registros e problematizar o processo de trabalho e os modelos de atenção, que podem implicar inclusive em mudanças nas concepções e normas instituídas.

I. Criar um espaço coletivo para discussão e decisão sobre as intervenções no espaço. Pode ser por meio de uma oficina de ambiência ou uma roda de discussão onde estejam incluídos gestores do serviço/rede, trabalhadores, representantes dos usuários, profissionais de arquitetura e engenharia.

14

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

II. Pensar numa dinâmica de trabalho com o grupo que inclua a presença de um apoiador/facilitador.

III. Promover discussão sobre o modelo assistencial e os processos de trabalho que acontecem ou acontecerão no lugar da intervenção, descrevendo esses processos por meio de fluxogramas analisadores, diagramas ou outro instrumento que o grupo achar mais adequado.

IV. Verificar o que a normatização traz sobre os espaços para a determinada unidade ou serviço referente aos ambientes necessários, características, instalações e dimensões.

V. Elaborar a descrição dos espaços físicos necessários e seus arranjos de acordo com o processo de trabalho que se pretende no local, considerando /

Capítulo XVIII
Das Sanções

Artigo 51º O Funcionário que infringir o presente Regimento, bem como deixar de cumprir outras obrigações legais, estará sujeito a sanções, independentemente da ordem a seguir estabelecida:

I) Advertência verbal;
II) Advertência por escrito;
III) Suspensão com perda de vencimento;
IV) Rescisão do Contrato de Trabalho que poderá ser caracterizada com ou sem justa causa.

Parágrafo Único: A aplicação da penalidade observará os seguintes critérios:

a) Análise da gravidade dos fatos;
b) Análise dos reflexos do ato praticado pelo Funcionário em seu ambiente de trabalho, na instituição e nas relações externas desta;
c) Levantamento do passado funcional do Funcionário através da análise do prontuário;
d) A Supervisão de Gestão de Pessoas deverá instruir as bases legais para a aplicação das penalidades.

Capítulo XVIII
Da Remuneração

Artigo 52°. A remuneração dos Funcionários será fixada por ato da Coordenação Geral do Instituto Esperança - IESP, observando pesquisa salarial do mercado, a Política de Recursos Humanos da Instituição, e obedecendo as restrições orçamentárias, financeiras e dos Planos de Trabalho.

Parágrafo Único – As remunerações vinculadas a projetos específicos terão como base o Plano de Trabalho aprovado para o respectivo fim.

Artigo 54. O Funcionário poderá receber ajuda de custo para combustível quando da representação do Instituto Esperança - IESP em eventos fora do município para o qual foi contratado, sempre com a prévia autorização da autoridade competente.

Artigo 55°. Eventuais erros ou diferenças devem ser comunicadas ao Setor de Recursos Humanos, no primeiro dia útil após o pagamento.

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Capítulo XIX
Dos Afastamentos

Artigo 56º. Os afastamentos poderão ser concedidos por liberalidade do Instituto Esperança - IESP, contempladas as necessidades de cobertura das atividades e nas seguintes hipóteses:

I) Participação em Congressos / Seminários / Encontros de curta duração;
II) Realização de cursos de longa duração;

Artigo 57º. A concessão de afastamentos referentes às alíneas a e II do Artigo 49° encontra-se disciplinada em Norma Interna de Afastamento para fins educacionais.

Capítulo XX
Das Disposições Gerais

Artigo 58°. Ao empregado é garantido o direito de formular sugestão ou reclamação acerca de qualquer assunto pertinente ao serviço e à atividade da do Instituto Esperança - IESP.

Parágrafo único: as sugestões ou reclamações podem ser encaminhadas aos gerentes, encarregados e aos próprios administradores, que poderão premiar os empregados que tiverem sugestões aprovadas.

Artigo 59°. O acobertamento de falta praticada por qualquer empregado será considerado como faltoso, sendo advertido por motivo de acobertamento de falta.

Artigo 60°. Objetos e dinheiro que porventura forem encontrados dentro do recinto das Unidades geridas pelo Instituto Esperança e da própria sede do Instituto deverão ser entregues ao dono ou Departamento de Recursos Humanos no prazo de 15 dias, sob pena de estar cometendo crime de apropriação de coisa achada (art. 169, II do Código Penal), se não forem procurados pelo legítimo dono dentro do prazo de 30 (trinta) dias, serão devolvidos à pessoa que os encontrou.

Artigo 61°. Os empregados devem observar o presente Regulamento, Circulares, ordens de serviço, Avisos, Comunicados e outras instruções expedidas pelo empregador.

Artigo 62°. O empregado receberá um exemplar e deverá ler o presente Regulamento, mantendo a cópia para consulta periódica, declarando desde a assinatura do recibo, ter lido e estar de acordo com todos os seus preceitos.

Artigo 63º. O presente Regulamento faz parte integrante do Contrato de Trabalho, podendo ser substituído por outro, sempre que o empregador julgar conveniente ou em decorrência de eventuais alterações da legislação trabalhista.

Artigo 64°. Os casos omissos ou não previstos serão resolvidos pela Responsavel pelo Instituto à luz da CLT e da legislação complementar pertinente.

Taubaté, 01 de fevereiro de 2025.

PAULO ROZAES JUNIOR:05217353783

Diretor Executivo Institucional

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Recebi um exemplar do Regulamento de Recursos Humanos do IESP.

_____,_____de_____de _____

(cidade)

_____

NOME COMPLETO

CPF:_____

INSTITUTO ESPERANCA CNPJ: 10.779.749/0001-32
AV ITÁLIA, 928 15º ANDAR SALA 1508 JARDIM DAS NAÇÕES CEP: 12030-212 TAUBATÉ-SP.
TELEFONE: 12 3621-3844 / 12 3631-4372 SITE: www.iespe.org.br
E-MAIL: institutoesperanca@instituoiesp.org.br / institutoesperanca@institutoiesp.org.br

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

REGULAMENTO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO - VERSÃO: 001/2025

TÍTULO I

Das Finalidades e Organização

O Regulamento de Seleção e Contratação de Pessoal está alicerçado de acordo com os valores do IESP para o Desenvolvimento da Saúde Pública e alinhado às Políticas Institucionais. Este Regulamento, que se aplica a todas as contratações sob regime celetistas do IESP, estabelece os critérios para recrutamento, seleção e contratação de profissionais, através de técnicas que visam atrair, selecionar profissionais com conhecimentos, habilidades, atitudes e valores alinhados a missão, visão, valores da Instituição, bem como, em conformidade com o perfil requerido para o desempenho da função da vaga a ser preenchida. Durante todo processo seletivo é primordial que sejam observados os princípios do Código de Conduta e Ética da Instituição e princípios da impessoalidade, da moralidade, da economicidade, da isonomia e do julgamento objetivo.

Art. 1º - O Setor de Recursos Humanos é uma área responsável pela operacionalização dos processos seletivos e de contratação de pessoal para todos os Projetos e colaboradores do Instituto Esperança.

.

Art. 2º - O Setor de Recursos Humanos tem por finalidades:

I - Coordenar os processos seletivos para ocupação de vagas disponíveis;

II - Efetivar as contratações após finalização dos processos seletivos;

III - Proporcionar condições de avaliação de desempenho funcional para todos os funcionários contratados;

IV- Participar com as lideranças das diferentes áreas da elaboração e implementação do Plano Anual de Educação e Desenvolvimento;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

V - Acompanhar o processo de trabalho da Medicina Ocupacional com vistas a garantir condições ocupacionais seguras e qualidade de vida dos trabalhadores;

VI - Organizar e avaliar o processo de desligamento funcional.

Art. 3º - O setor de Recursos Humanos está organizado da seguinte forma:

I - Seção de Rotinas de Departamento Pessoal;

II - Seção de Recrutamento e Seleção;

III– Seção de Gestão de Pessoas;

IV - Seção de Segurança Ocupacional e Qualidade de Vida.

Art. 4º - Este regulamento trata especificamente dos processos de recrutamento e seleção e contratação de nossos colaboradores.

TÍTULO II

Do Recrutamento e Seleção

Art. 5º - Todo o processo de recrutamento e seleção de novos colaboradores por ampliação do quadro ou por substituição deverá ser realizado em conjunto pelo setor de pessoal e liderança solicitante.

§ 1°. Os currículos dos candidatos às vagas abertas poderão recebidos pelo seguinte meio:

I- Cadastro no orgão do municipio responsavel pela divulgação de vagas;

II- Site instituto esperança, www.institutoiesp.org.br na aba trabalhe conosco.

III- Por meio fisico na Matriz e filiais.

IV- Sites de recrutamento e seleção (Indeed, Linkedin, etc)

§ 2°. Os currículos recebidos serão organizados por data de chegada e por cargo pretendido. Estes terão uma validade institucional de até 1 ano.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

§3°. Em processos seletivos realizados por meio editalício, deverão ser respeitados as normas publicados no material. Presente estes em : https://institutoiesp.org.br/index.php/processos-seletivos/. No formato de edital, poderão ser adotados contratação por: titulos, entrevistas, provas objetivas e outros., sempre respeitando as normativas existentes a cada caso.

Art. 6º - O processo seletivo terá início somente após:

I - Solicitação do requisitante da vaga (gestor, coordenador da aréa / serviço) com a respectiva assinatura;

II - Aprovação da Diretoria Administrativa e do Gestor de Recursos Humanos

III - Conferência pelo departamento de pessoal da existência da vaga.

§ 1°. O preenchimento da requisição com todos os dados solicitados e as devidas assinaturas, é essencial para a continuidade do processo de seleção, sendo de responsabilidade de cada gestor abrir a vaga com o departamento de pessoal e passar todas as informações sobre o cargo (descrição de cargo), atividades a serem desenvolvidas e perfil profissional que o cargo exija.

§ 2°. O setor de recrutamento e seleção terá um prazo entre 10 a 15 dias após o recebimento da solicitação de contratação devidamente preenchida e entregue no departamento de pessoal para a provisão da vaga em aberto, devendo manter o requisitante da vaga informado sobre o andamento do processo seletivo e possíveis dificuldades encontradas para ajuste de perfil e processo.

Art. 7º - O setor de recrutamento e seleção deverá em parceria com a liderança das Unidades, Gestor do Recursos Humanos e Diretoria Técnica e ou Institucional do IESP, quando necessário, efetuar a análise dos pedidos de inscrições, presidir a realização das provas escritas quando for o caso,provas de informática ou de conhecimento/habilidade técnica quando exigível para o exercício da função, formular questões, arguir os candidatos, aferir os títulos e certificados e emitir julgamentos mediante atribuição de notas.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

§ 1°. O processo seletivo destina-se para o número de vagas abertas para o momento, podendo realizar um cadastro reserva para as vagas futuras em função de novas vagas de acordo com o turnover ou abertura de novos serviços.

§ 2°. Os candidatos selecionados do cadastro de reserva serão convocados conforme a necessidade do IESP, de acordo com a classificação obtida por cargo/função, comprovação de requisitos exigidos, e demais etapas pré-admissionais, todos de caráter eliminatórios.

§ 3°. Para as vagas de trabalho abertas no IESP, serão analisadas sempre as possibilidades de recrutamento interno, visando a retenção e valorização do colaborador. Inexistindo a possibilidade de recrutamento interno, será aberto o processo seletivo externo.

Art. 8º - Poderão constitutir as etapas do processo seletivo:

I - Primeira etapa: Triagem do currículo e outros dados fornecidos pelos candidatos para avaliação de sua conformidade com os requisitos mínimos exigidos para o cargo, em caráter eliminatório.

§ 1°. Deve-se atender aos seguintes requisitos na publicação da vaga, sob pena do candidato ser eliminado do processo de seleção:

a) Comprovação dos requisitos mínimos exigidos para função, mediante a apresentação da documentação exigida na solicitação de entregas de documentos;
b) Comprovação da qualificação, experiência e perfil necessários ao cargo.

§ 2°. Os nomes dos candidatos habilitados a participarem do processo seletivo, bem como a data, o local e o horário para realização de provas, entrevistas, etc. serão enviados via e-mail, whatsapp ou quaisquer meio de comunicação informado no material entregue.

§3°. Esta etapara ficará a critério do Gestor a devida aplicação.

II - Segunda etapa: Prova teórica que consiste em prova escrita de caráter

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

eliminatório, avaliada em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez) e apresentação dos documentos comprobatórios.

§ 1°. Somente será considerado habilitado o candidato que obtiver nota superior a 6 (seis).

§2°. Esta etapara ficará a critério do Gestor do RH a devida aplicação.

III - Terceira etapa: Entrevista individual feita pela liderança. Esta etapa tem como objetivo avaliar as habilidades e competências do candidato em relação ao cargo, bem como sua compatibilidade com a cultura organizacional e o estilo de trabalho da equipe. A entrevista será realizada em local privado e terá duração máxima de 60 minutos. A liderança avaliará os seguintes aspectos: experiência profissional, habilidades técnicas, habilidades comportamentais, motivação e interesses.

§1°. Esta etapara ficará a critério do Gestor RH a devida aplicação.

IV – Quarta etapa: Avaliação de titúlos.

§1°. Na avaliação de títulos, o candidato deve entregar documentos, como diplomas, certificações, registros, que possam comprovar sua formação: diplomas de cursos de nível superior e de pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado, MBA); publicação de livros, artigos ou outros trabalhos científicos; Premiações e vinculação a entidades científicas.

§2°. Os critérios desta avaliação são definidos e informados de forma clara e objetiva no edital, para que todos os inscritos tenham conhecimento das regras previamente. O candidato deve então providenciar a documentação necessária.

§3°. Esta etapara ficará a critério do Gestor RH a devida aplicação.

Art. 9º A critério do setor de pessoal e da liderança poderão ser aplicados outros instrumentos de avaliação complementar requeridos pelo cargo (prova prática, análise de texto, análise de indicador entre outros) que poderão ter caráter somativo ou formativo ao final do processo seletivo.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art.10º A critério do departamento de pessoal ou da diretoria executiva da organizaçãoe consoante à especificidade dos cargos a serem selecionados, as etapas citadas poderão ser ampliadas ou reduzidas, para melhor adequação ao processo seletivo de determinados profissionais.

Art. 11º Para ser efetivado na posição, o candidato finalista ainda deve passar pelas seguintes etapas de aprovação:

a) Avaliação da Medicina do Trabalho com emissão do Atestado de Saúde Ocupacional aferindo aptidão as atividades que serão desempenhadas;
b) Entrega pelo candidato de todos os documentos necessários para contratação solicitados pelo IESP. Podendo ser excluso do processo seletivo a entrega de documentos fraudulentos.

Art. 12º - A classificação final do candidato será obtida pela análise de todos os instrumentos utilizados no processo de avaliação.

Art. 13º - A aprovação do candidato no processo seletivo não lhe assegura o direito à admissão, tampouco confere direito subjetivo à vaga ou qualquer espécie de direito adquirido, qualificando-o somente a atender ao perfil da vaga disponível.

Art. 14º - O prazo de validade dos processos seletivos será de 01 (um) ano, contado a partir da data de aprovação do candidato, podendo ser prorrogado, a critériodo Instituto Esperança, por igual período.

§ 1°.O Instituto Esperança no direito de promover as adequações que se fizerem necessárias,em qualquer fase do processo seletivo ou posterior ao processo seletivo, em razão deatos ou fatos não previstos, respeitados os princípios legais.

§ 2°. Não serão fornecidos atestados, cópias de documentos, certificados ou certidões relativas às notas de candidatos ou ainda da participação no processo seletivo.

Art. 15º - Para cargos de chefia ou para aqueles que exijam habilitação técnica específica

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

com notória especialização, o processo seletivo poderá sofrer alterações desde que aprovado pela diretoria executiva da organização.

TÍTULO III

Da Contratação

Art. 16º - São condições para admissão:

I- A apresentação da documentação completa por ocasião da convocação;

II- A comprovação de atendimento às exigências específicas da regulamentação profissional, quando a função exigir;

III- Estar apto sem qualquer restrição no exame médico pré-admissional a ser realizado por médico do trabalho.

IV - Ser brasileiro nato, naturalizado ou estrangeiro com visto permanente no Brasil;

V- Ter idade mínima de 18 (dezoito) anos completos;

VI- Gozar de boa saúde física e mental;

VII- Não ser aposentado por invalidez;

VII- Estar em dia com suas obrigações eleitorais;

IX- Se do sexo masculino, estar em dia com suas obrigações militares;

X- Possuir a formação e experiência exigida para o respectivo cargo;

XI- Estar regularizado no respectivo Conselho de Classe;

XII- Possuir disponibilidade de horários;

XIII- Disponibilidade para treinamentos previamente agendados e não necessariamente em horário de trabalho.

XIV- Não registrar antecedentes criminais, achando-se no pleno exercício de seus direitos civis e políticos;

§ 1°. O candidato aprovado e classificado de acordo com os critérios do processo de recrutamento e seleção será convocado pelo setor de pessoal, por meio de ligação telefônica, e-mail ou whatsapp, para a realização do exame médico e entrega da documentação.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

§ 2°. O candidato que não comparecer na data aprazada a partir da data da convocação em até 24 horas para realização do processo admissional (exame admissional e entrega de documentos), estará eliminado do processo seletivo. Os candidatos classificados no processo seletivo e não habilitados no exame admissional serão eliminados.

§ 3°. Não será contratado o candidato que deixar de comprovar qualquer um dos requisitos para contratação no cargo.

Art.12º - Com a finalização do processo seletivo os cargos serão preenchidos sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), conforme carga horária indicada nos editais para cada cargo, podendo variar para os períodos diurno, noturno,misto, na forma de revezamento ou escala de serviço.

Art. 13º - Os casos não previstos neste Regulamento serão decididos pela Direção do IESP, na primeira oportunidade.

Art. 14º - Este regulamento entra em vigor na data de sua aprovação.

Taubaté, 01 de fevereiro de 2025.

PAULO ROZAES JUNIOR
DIRETOR EXECUTIVO INSTITUCIONAL

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Proposta para Regimento Interno da Unidade de Pronto Atendimento Municipal- Paraibuna

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Regimento Interno disciplina a organização, o funcionamento e as atribuições dos setores e profissionais da Unidade de Pronto Atendimento Municipal de Paraibuna, em consonância com as diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), o Código de Ética da instituição gestora e o Regimento de Recursos Humanos vigente.

Art. 2º A Unidade tem por missão oferecer atendimento resolutivo e qualificado nas urgências e emergências, funcionando como ponto estratégico de atenção intermediária entre a Atenção Básica e a rede de médio e alta complexidade/hospitalar.

Art. 3º São princípios norteadores da atuação da Unidade

I – Universalidade, integralidade e equidade;

II – Humanização do atendimento;

III – Ética profissional e compromisso social;

IV – Eficiência na gestão de recursos;

V – Trabalho em equipe multiprofissional.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 4º A estrutura organizacional da Unidade compreende os seguintes níveis de gestão:

I – Coordenação Geral;

II – Coordenação Médica;

III – Coordenação de Enfermagem;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

IV – Coordenação Administrativa;

V – Supervisão de Plantão;

VI – Apoio Técnico e Setores Operacionais.

Art. 5º Compete à Coordenação Geral:

I – Gerenciar a unidade como um todo;

II – Representar institucionalmente a Unidade;

III – Garantir a articulação com as redes de atenção à saúde;

IV – Zelar pelo cumprimento das normas legais e institucionais;

V – Promover reuniões periódicas com as equipes.

Art. 6º Compete às demais coordenações técnicas:

I – Garantir a qualidade e segurança do atendimento;

II – Acompanhar a execução de protocolos e rotinas;

III – Coordenar escalas, supervisões e fluxos setoriais;

IV – Fornecer suporte à Coordenação Geral.

CAPÍTULO III

DOS SETORES ASSISTENCIAIS E DE APOIO

Art. 7º A Unidade está estruturada com os seguintes setores assistenciais:

I – Recepção e Acolhimento;

II – Classificação de Risco;

III – Consultórios Médicos;

IV – Sala de Urgência e Emergência;

V – Sala de Medicação e Nebulização;

VI – Sala de Observação Adulto e Pediátrica;

VII – Sala de Estabilização;

VIII – Farmácia;

X – Apoio Diagnóstico (Raio-X e Laboratório);

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

XI – Higienização, Manutenção e Segurança Patrimonial, entre outos.

Art. 8º Cada setor seguirá normas operacionais próprias conforme os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) da unidade, sob supervisão da respectiva coordenação.

CAPÍTULO IV
DOS PROFISSIONAIS E SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 9º Os profissionais da Unidade deverão exercer suas funções conforme suas competências técnicas e éticas, respeitando a hierarquia institucional e os princípios do SUS.

Art. 10 São atribuições gerais dos profissionais:

I – Cumprir escalas de trabalho conforme jornada e vínculo;

II – Executar suas atividades com zelo e competência;

III – Colaborar com os demais membros da equipe;

IV – Participar de treinamentos e capacitações;

V – Prezar pela humanização e sigilo das informações dos usuários.

Art. 11 São responsabilidades específicas:

I – Médicos: atendimento clínico e pediátrico, solicitação de exames, definição de condutas e classificação de casos para internação ou transferência;

II – Enfermeiros: supervisão da equipe de enfermagem, avaliação clínica, execução e supervisão de cuidados;

III – Técnicos de Enfermagem: administração de medicações, aferição de sinais vitais, cuidados diretos aos pacientes;

IV – Farmacêuticos: controle de estoque, dispensação e orientação sobre medicamentos;

V – Profissionais de Apoio: recepção, limpeza, vigilância, transporte de pacientes e prontuários.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CAPÍTULO V

DO FUNCIONAMENTO E ATENDIMENTO

Art. 12 A Unidade funcionará em regime de plantão ininterrupto, 24 horas por dia, 7 dias por semana, conforme pactuações com a gestão municipal e estadual.

Art. 13 O atendimento obedecerá aos seguintes fluxos:

I – Entrada pela Recepção com acolhimento imediato;

II – Encaminhamento para Classificação de Risco (Protocolo Manchester);

III – Redirecionamento do usuário conforme gravidade para:

a) Consultório Médico;

b) Sala de Urgência;

c) Observação;

d) Transferência ou Encaminhamento à Rede.

Art. 14 Casos de urgência psiquiátrica, violência, agravos crônicos ou intercorrências de alta complexidade serão tratados conforme fluxos específicos e com articulação com a Rede de Atenção Psicossocial (RAPS) e o Sistema de Regulação do Municipio.

Paragrafo Único: Estes protocolos serão produzidos com apoio da equipe técnica da Unidade Assistencial e os Técnicos da SMS.

CAPÍTULO VI

DO CÓDIGO DE ÉTICA E DO REGIMENTO DE RH

Art. 15 Todos os profissionais deverão observar os Códigos de Ética de suas respectivas categorias profissionais e o Código de Ética da Organização Social gestora.

Art. 16 É vedado ao servidor:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

I – Exercer atividade incompatível com sua função ou fora do horário de trabalho;

II – Utilizar bens públicos para fins particulares;

III – Adotar comportamento que comprometa a imagem da instituição.

Art. 17 O Regimento de RH da Organização Social será utilizado para regulamentar vínculos, escalas, direitos, deveres, ausências, licenças, processos de seleção e desligamento.

Art. 18 O descumprimento do Código de Ética ou do Regimento de RH poderá ensejar sanções administrativas, sem prejuízo das medidas legais cabíveis.

Art. 19 A gestão de pessoas deverá garantir a valorização dos servidores, a transparência nas relações de trabalho e a permanente qualificação profissional.

Art. 20 Casos omissos serão analisados pela Coordenação Geral em conjunto com a direção da Organização Social.

CAPÍTULO VII
DAS NORMAS DISCIPLINARES

Art. 21 O descumprimento das normas estabelecidas neste Regimento, bem como nos demais regulamentos e manuais internos da Unidade, sujeita o servidor às sanções disciplinares previstas neste capítulo, sem prejuízo das penalidades previstas em legislações específicas.

Art. 22 As sanções disciplinares classificam-se em:

I – Advertência verbal ou escrita;

II – Suspensão temporária de funções ou de atividades;

III – Substituição ou realocação de setor;

IV – Demissão por justa causa, conforme regime jurídico aplicável.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 23 Serão considerados faltas disciplinares:

I – Ausência injustificada ao trabalho;

II – Má conduta, assédio, desrespeito ou violência contra colegas ou usuários;

III – Descuido com o patrimônio público;

IV – Recusa injustificada em executar atividades inerentes à sua função;

V – Quebra de sigilo profissional;

VI – Apresentar-se sob efeito de substâncias entorpecentes ou álcool em serviço.

Art. 24 A apuração das faltas será realizada mediante sindicância ou processo administrativo conforme a gravidade da infração e garantido o contraditório e a ampla defesa.

CAPÍTULO VIII
DO RELACIONAMENTO COM USUÁRIOS E FAMILIARES

Art. 25 Os profissionais da Unidade devem manter postura ética e empática no atendimento ao público, assegurando a dignidade, o acolhimento e a escuta qualificada.

Art. 26 A comunicação com os usuários e familiares deve ser clara, respeitosa e pautada nos princípios da humanização do SUS.

Art. 27 Cabe ao Serviço Social, quando for o caso de ter na Unidade, juntamente com a Coordenação Geral, organizar as orientações e os fluxos de informação aos familiares dos pacientes internados ou em observação prolongada.

Paragrafo Único: em caso de não ser contemplado o Profissional da Assistência Social na Unidade, deverá a coordenação administrativa da Unidade entrar em contato com o Serviço Social Municipal.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 28 As visitas serão regulamentadas por normas internas específicas, considerando a classificação de risco, o estado clínico e as regras de biossegurança.

CAPÍTULO IX
DOS PROTOCOLOS CLÍNICOS E OPERACIONAIS

Art. 29 A Unidade seguirá protocolos clínicos e operacionais padronizados, baseados nas diretrizes do Ministério da Saúde, da Secretaria de Estado da Saúde e da instituição Gestora Municipal e Institucional.

Art. 30 Serão obrigatórios os seguintes protocolos operacionais:

I – Protocolo de Acolhimento e Classificação de Risco (Manchester);

II – Protocolo de Atendimento às Urgências Clínicas;

III – Protocolo de Atendimento à Urgência Psiquiátrica;

IV – Protocolo de Atendimento à Vítima de Violência;

V – Protocolo de Dispensação de Medicamentos (RENAME/REMUME);

VI – Protocolo de Higienização Hospitalar (áreas críticas, semicríticas e não críticas);

VII – Protocolo de Transferência e Regulação;

VIII – Protocolo de Parada Cardiorrespiratória (PCR);

IX – Protocolo de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH);

X – Protocolo de Comunicação de Óbito.

CAPÍTULO X
DA SUPERVISÃO, MONITORAMENTO E CONTROLE INSTITUCIONAL

Art. 31 A supervisão dos serviços da Unidade será exercida pela Coordenação Geral, com apoio das coordenações técnicas e administrativas.

Art. 32 Compete à supervisão:

I – Acompanhar a execução das rotinas administrativas e assistenciais;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

II – Identificar falhas, propor melhorias e instaurar medidas corretivas;

III – Acompanhar indicadores de desempenho e metas pactuadas;

IV – Promover reuniões de equipe e integração institucional;

V – Emitir relatórios periódicos para a gestão da Organização Social e do Município.

Art. 33 O controle de qualidade e segurança será compartilhado entre os setores, com apoio do Núcleo de Segurança do Paciente e da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH).

CAPÍTULO XI
DISPOSIÇÕES FINAIS E ANEXOS

Art. 34 Este Regimento poderá ser atualizado periodicamente para adequação às normativas legais e institucionais vigentes, mediante proposta das coordenações e validação pela direção da Organização Social gestora.

Art. 35 Integram este Regimento os seguintes anexos:

I – Fluxograma de Classificação de Risco;

II – Fluxo de Atendimento nas Salas de Urgência e Emergência;

III – Fluxo de Encaminhamento para Referência e Contrarreferência;

IV – Tabelas de Escalas de Plantão por Categoria Profissional;

V – Formulário Padrão de Ocorrência Técnica;

VI – Manual de Comunicação de Óbito e Cuidados Post-Mortem;

VII – Roteiro de Acolhimento para Familiares em Situação de Luto;

VIII – Quadro de Indicadores de Qualidade Assistencial.

Art. 36 Este Regimento entra em vigor na data de sua publicação e deve ser amplamente divulgado entre os profissionais lotados na unidade.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ANEXO I

FLUXOGRAMA DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO – PRONTO ATENDIMENTO

Início do Atendimento

↓

Recepção e Identificação

↓

Acolhimento pelo Profissional

(Enfermagem treinada em CR)

↓

Entrevista e Avaliação Clínica

(Sinais vitais, sintomas, queixa principal)

↓

Aplicação de Protocolos de Classificação

(Eixos principais: dor, consciência, temperatura,

respiração, sangramento, pulso, etc.)

↓

Classificação por Cor:

🟥 VERMELHO – Emergência
Atendimento Imediato
Risco de morte, reanimação, instabilidade

🟧 LARANJA – Muito Urgente
Atendimento em até 10 minutos
Risco de rápida deterioração, dor intensa

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.
Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

🟧 AMARELO – Urgente
Atendimento em até 60 minutos
Quadro agudo estável, mas com risco moderado

☐

VERDE – Pouco Urgente
Atendimento em até 120 minutos
Sem risco imediato, condições leves

⚪ AZUL – Não Urgente
Atendimento em até 240 minutos ou encaminhar
para Atenção Primária

↓

Encaminhamento para o atendimento

(Conforme prioridade e setor de destino)

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ANEXO II

FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO – SALAS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA (UPA)

Entrada do Paciente na UPA

↓

Recepção e Cadastro do Paciente

↓

Acolhimento com Classificação de Risco

↓

| Direcionamento conforme o risco: |

| | |

| 🟥 Vermelho → Sala de Emergência |

| 🟧 Laranja → Sala de Urgência |

| 🟨 Amarelo/🟦 Verde e azul → Consultórios Médicos |

↓

Avaliação Clínica e Atendimento Médico Inicial

↓

Solicitação de Exames / Medicações / Estabilização

↓

Reavaliação pela Equipe Médica e de Enfermagem

↓

| Definição de Conduta Clínica |

↓ ↓ ↓

Alta com Orientações e Encaminhamento para a UBS / CAPS / Observação / Sala de Medicação e Monitoramento Encaminhamento para Internação/ Hospital Referência

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Serviços de Apoio (até 24h) (via Central de Regulação de Vagas)

↓

| Registro no Prontuário e no Sistema de Gestão |

↓

Encerramento do Caso

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ANEXO III

FLUXOGRAMA – ENCAMINHAMENTO DE REFERÊNCIA E CONTRARREFERÊNCIA ENTRE UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO E APS

Paciente atendido na Unidade

↓

Avaliação médica e/ou multiprofissional

↓

| Necessita seguimento em APS? |

↓ Sim — Preencher Contrarreferência

↓ Não — Alta com (formulário SUS) orientações gerais

↓

Identificar UBS/ESF de Referência do Paciente

↓

Encaminhar resumo do atendimento (clínico e terapêutico)

via sistema eletrônico (PEC/SISREG/e-mail institucional)

ou formulário físico assinado (caso não digitalizado)

↓

Agendamento preferencial com prioridade na UBS/ESF

↓

Paciente comparece à UBS com contrarreferência + documentos

↓

Atendimento pela Equipe de Saúde da Família

(com base nas informações recebidas)

↓

Registro no prontuário eletrônico da APS

↓

→ Encaminhar devolutiva à UPA se necessário

(contrarreferência da contrarreferência)

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ANEXO IV

TABELAS DE ESCALAS DE PLANTÃO – UPA (Modelo Referencial)

Atendimento 24h / 7 dias por semana

1. Médicos

Turno	Plantonistas por Turno	Categoria	Observações
Diurno (07h–19h)	xxxxxxxxxx	Clínico Geral	Inclui 1 para sala de urgência/emergência
Noturno (19h–07h)	xxxxxxxxxx	Clínico / Emergencista	Rotação em bloco ou 12x36

2. Enfermeiros

Turno	Enfermeiros por Turno	Setor	Observações
Diurno	xxxxxxxxxxx	Recepção, Sala de Classificação, Observação, Sala Vermelha	Um coordena o plantão
Noturno	xxxxxxxxxxx	IDEM	IDEM
24h	1	Coordenador de Enfermagem	Sobreaviso ou presencial conforme porte

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

3. Técnicos de Enfermagem

Turno	Técnicos por Turno	Setor	Observações
Diurno	xxxxxxxxxxxx	Triagem, Observação, Sala de Medicação, Sala Vermelha, Apoio	Distribuição por áreas críticas
Noturno	xxxxxxxxxxxx	IDEM	IDEM

4. Farmacêutico

Turno	profissionais	Setor	Observações
12h (07h–19h)	xxxxxxxxx	Preferencialmente RT	
Plantão 24h	xxxxxxxxxx	Em revezamento (plantão 12x36)	

5. Profissionais de Apoio (Limpeza, Recepção, Segurança)

categoria	turno	quantidade	turno	observações
Recepcionistas	24 h	xxxxxxx	Um por ponto de entrada	
Auxiliares de Limpeza	24 h	xxxxxxx	Um por área (crítica, semicrítica, apoio)	
Segurança	24 h	xxxxxxxx	Preferencialmente fixos	

6. Equipe Multiprofissional (quando contemplado no projeto)

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

categoria	Carga horaria	observações
Assistente Social	xxxxxxxxxxxx	Plantão diurno ou intercalado em turnos
Psicólogo	xxxxxxxxxxxxx	Preferencial para acolhimento e crise
Fisioterapeuta	xxxxxxxxxxxxx	Se houver leitos de observação prolongada

Observações Gerais:

- A escala pode ser organizada em plantões 12x36, 6h, 8h ou 24h, conforme contrato e carga horária legal.
- Recomenda-se redundância mínima (reserva técnica) em escalas para cobrir faltas imprevistas.
- A presença de coordenador médico e coordenador de enfermagem por turno otimiza a gestão.
- A composição deve respeitar Resolução Cofen nº 543/2017, Portarias GM/MS nº 10/2017 e a PNH (acolhimento e segurança do paciente).

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ANEXO V

FORMULÁRIO DE OCORRÊNCIA TÉCNICA – UPA

1. Identificação da Unidade

Nome da UPA: _____

Endereço: _____

Responsável pela Unidade: _____

2. Dados do Comunicante

Nome completo: _____

Cargo/Função: _____

Setor: _____

Telefone/Ramal: _____

E-mail (se houver): _____

3. Data e Hora da Ocorrência

Data: //_____

Hora: :

4. Tipo de Ocorrência Técnica (marcar uma ou mais opções)

☐ Equipamento médico

☐ Sistema de informática

☐ Energia elétrica

☐ Rede lógica/internet

☐ Estrutura física (telhado, parede, piso etc.)

☐ Climatização (ar-condicionado, ventilação etc.)

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

☐ Outros: _____

5. Descrição Detalhada da Ocorrência

(Descreva claramente o problema, onde ocorreu, se houve interrupção de serviço, riscos envolvidos etc.)

6. Ações Imediatas Tomadas (se houver)

7. Equipamento/Área Atingida (se aplicável)

Nome do Equipamento: _____

Tombo/Patrimônio nº: _____

Localização (sala/leito): _____

8. Assinatura do Comunicante

Assinatura: _____

Data: //_____

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ANEXO VI

MANUAL DE COMUNICAÇÃO DE ÓBITO E CUIDADOS POST-MORTEM

1. Introdução

Este manual tem como objetivo padronizar os procedimentos para a comunicação de óbito e os cuidados post-mortem nas unidades de saúde, assegurando acolhimento digno aos familiares, respeito ao paciente falecido e conformidade com a legislação vigente.

2. Fundamento Legal

- Constituição Federal – Art. 5º, inciso X.
- Lei nº 8.080/1990 – Lei Orgânica da Saúde.
- Código de Ética Médica.
- Resolução CFM nº 1.779/2005 – Declaração de Óbito.
- Normas da Vigilância Sanitária sobre manejo de cadáveres.
- Lei nº 10.261/2001 – Normas de conduta dos profissionais da saúde.

3. Comunicação do Óbito

3.1 Responsabilidade

a) A comunicação do óbito deve ser feita exclusivamente por médico, após a constatação do óbito.
b) Em casos de morte natural: lavratura do atestado de óbito pela equipe médica da unidade.
c) Em casos de morte suspeita/violenta: acionar imediatamente o IML e registrar boletim de ocorrência.

3.2 Forma de Comunicação aos Familiares

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- A comunicação deve ser feita de forma presencial e empática.
- Preferencialmente em local reservado.
- Utilizar linguagem clara, acolhedora e respeitosa.
- Se necessário, contar com o apoio do Serviço Social e/ou Psicologia(quando houver)

3.3 Registro

- Registrar o momento da comunicação no prontuário, com data, hora, nome do comunicante e resumo da conversa.
- Informar familiares sobre procedimentos legais e onde retirar documentos.

4. Cuidados Post-Mortem

4.1 Objetivos

- Assegurar dignidade ao corpo.
- Prevenir riscos sanitários e de contaminação.
- Permitir reconhecimento e encaminhamento adequado.

4.2 Procedimentos Técnicos

- Higienizar o corpo com solução antisséptica.
- Remover dispositivos invasivos (sondas, cateteres, drenos), exceto em casos de morte violenta.
- Ocluir orifícios com gaze ou compressa.
- Posicionar o corpo em decúbito dorsal, com olhos e boca fechados.
- Colocar etiqueta de identificação com nome, data/hora do óbito, número do prontuário.
- Acondicionar o corpo em saco específico, respeitando diretrizes da vigilância sanitária.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Encaminhar ao necrotério ou sala de óbitos.

5. Situações Especiais

5.1 Óbito com suspeita de crime, violência ou causa indeterminada

- Não remover dispositivos invasivos.
- Não manipular o corpo além do necessário.
- Acionar o IML e registrar boletim de ocorrência.
- Comunicar à autoridade policial e ao Serviço de Verificação de Óbito (SVO), se aplicável.

5.2 Óbito por doenças infectocontagiosas

- Utilizar EPIs completos.
- Informar à vigilância epidemiológica.
- Etiquetar o corpo com alerta de risco biológico.
- Acondicionar o corpo de acordo com as normas sanitárias específicas.

6. Documentação

- Atestado de Óbito (em 3 vias).
- Prontuário completo.
- Termo de ciência da família (quando necessário).
- Comunicação à Central de Regulação, quando o paciente estiver sob regulação ativa.

7. Acompanhamento à Família

- Encaminhamento ao Serviço Social.
- Orientação sobre procedimentos legais e sepultamento.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Apoio psicológico conforme disponibilidade.

8. Fluxograma Resumido

[Constatação do óbito pelo médico]

↓

[Comunicação à família com apoio do Serviço Social]

↓

[Registro no prontuário e preenchimento de atestado de óbito]

↓

[Cuidados post-mortem conforme protocolo]

↓

[Encaminhamento ao necrotério ou liberação à funerária]

↓

[Acompanhamento social e orientação à família]

9. Referências

Ministério da Saúde – Protocolos de Urgência e Emergência

Conselho Federal de Medicina

ANVISA – Manual de vigilância sanitária em serviços de saúde

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ANEXO VII

Roteiro de Acolhimento para Familiares em Situação de Luto

1. Introdução

O acolhimento aos familiares em situação de luto é parte fundamental da assistência humanizada. Este roteiro visa orientar as equipes assistenciais sobre como proceder diante do falecimento de um paciente, garantindo respeito, empatia, apoio emocional e informações claras, conforme os princípios do SUS e diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH).

2. Objetivos

Oferecer suporte emocional imediato à família enlutada.

Fornecer informações claras e humanizadas sobre o óbito.

Garantir um espaço adequado e digno para a comunicação da perda.

Encaminhar a família para suporte psicossocial, social e jurídico, se necessário.

Registrar adequadamente todos os passos e informações repassadas.

3. Equipe Envolvida

Médico(a) responsável pelo atendimento e pela constatação do óbito.

Profissional de Serviço Social (se disponível).

Psicólogo(a) (se disponível).

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Enfermeiro(a) da equipe assistencial.

Segurança/Recepção, se necessário, para apoio e organização.

4. Etapas do Acolhimento

4.1. Preparação da Equipe

Escolher os profissionais mais adequados e capacitados para a comunicação.

Garantir que o prontuário esteja atualizado e que todos os dados e causas estejam esclarecidos.

Organizar o ambiente (sala reservada, silenciosa, com privacidade).

Dispor de cadeiras, lenços de papel, água e ambiente acolhedor.

4.2. Comunicação da Morte

A. Local apropriado:

Sala privativa, longe da movimentação do atendimento, preferencialmente designada para esse fim. Evitar comunicar em corredores, recepções ou de forma abrupta.

B. Forma de abordagem:

Receber os familiares com acolhimento não verbal: olhar, tom de voz, postura corporal calma. Apresentar-se e identificar a equipe presente. Solicitar que os familiares estejam sentados. Verificar se todos os familiares presentes são apropriados para receber a informação.

C. Comunicação clara e empática:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

"Lamentamos profundamente, mas apesar de todos os esforços realizados, o [nome do paciente] infelizmente faleceu às [hora], devido a [explicação breve da causa, conforme prontuário]."

a) Evitar termos técnicos ou frases frias como "foi a óbito", "entrou em parada".
b) Permitir o tempo necessário para a assimilação da notícia.
c) Responder dúvidas com sensibilidade.
d) Validar o sofrimento:
e) "Entendo que esse é um momento muito difícil. Estamos aqui para acolher vocês e ajudar no que for possível."

4.3. Apoio Emocional Imediato

I. Avaliar a reação emocional da família (choque, negação, raiva, choro intenso).
II. Acompanhar silenciosamente, com presença empática.
III. Se necessário, acionar o psicólogo ou serviço social.
IV. Garantir a permanência com acompanhante de referência (quando possível).
V. Não minimizar a dor nem usar frases como: "foi melhor assim", "Deus quis assim".

4.4. Orientações Práticas

I. Entregar informações sobre documentação:
II. Atestado de óbito.
III. Como acionar a funerária.
IV. Órgãos a serem procurados em caso de óbito não natural.
V. Oferecer apoio para identificação do corpo, se necessário.
VI. Informar sobre horário e local da liberação do corpo.
VII. Explicar o processo de necrotério/IML, quando aplicável.
VIII. Oferecer água e ambiente de descanso (quando possível).

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

4.5. Encaminhamentos

Encaminhar ao Serviço Social para orientações adicionais:

- Informações sobre certidão de óbito.
- Apoio para contato com funerárias e serviços públicos.
- Direitos sociais (benefícios previdenciários, transporte funerário, etc.).
- Encaminhamento ao serviço de Psicologia (quando disponível) ou rede municipal de saúde mental (CAPS, NASF, etc.).

5. Fluxograma Resumido

[Constatação do Óbito]
↓
[Preparo da Equipe e do Ambiente]
↓
[Comunicação à Família com Empatia e Clareza]
↓
[Escuta Ativa e Suporte Emocional]
↓
[Entrega de Documentos e Orientações]
↓
[Encaminhamentos Psicossociais e Sociais]
↓
[Registro em Prontuário e Livro de Ocorrências]

6. Documentos e Registros Necessários

a) Registro no prontuário do paciente com horário da comunicação e nome dos familiares.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

b) Registro no Livro de Ocorrências da unidade.

c) Formulário de Acolhimento à Família (opcional, para uso do Serviço Social).

d) Termo de ciência do familiar, se aplicável.

7. Considerações Finais

I. O acolhimento ao luto deve ser tratado como uma intervenção de cuidado.

II. As equipes devem receber formações periódicas sobre comunicação difícil e apoio ao luto.

III. O respeito à diversidade cultural, religiosa e de gênero é indispensável.

IV. O ambiente deve manter o sigilo e a dignidade do momento.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ANEXO VIII

Quadro de Indicadores de Qualidade Assistencial

Indicador	Objetivo	Fórmula de Cálculo	Fonte de Dados	Frequência	Meta Sugerida
Indice de Reinternações em até 72h	Avaliar resolutividade e segurança da assistência prestada	(Nº de reinternações em até 72h / Total de altas no período) × 100	Prontuários, sistema de regulação	Mensal	≤ 5%
Tempo Médio de Espera para Atendimento Médico	Avaliar agilidade e acesso à assistência	Soma dos tempos de espera / Nº total de pacientes atendidos	Sistema de gestão de filas (ex: e-SUS, MV, TASY)	Mensal	≤ 60 minutos
Taxa de Ocorrência de Eventos Adversos Notificados	Monitorar segurança do paciente e cultura de notificação	(Nº de eventos adversos notificados / Total de atendimentos) × 100	Notificações internas (NIR)	Mensal	≥ 90% dos eventos notificados
Percentual de Satisfação dos Usuários	Avaliar percepção dos usuários sobre a qualidade do atendimento	(Nº de usuários satisfeitos / Total de questionários respondidos) × 100	Pesquisa de satisfação	Trimestral	≥ 85%
Taxa de Abandono de Tratamento	Identificar fragilidade na adesão ao cuidado	(Nº de pacientes que abandonaram / Total de pacientes em tratamento) × 100	Prontuários, SIAB, e-SUS	Trimestral	≤ 10%
Tempo Médio de Permanência (UPA)	Avaliar eficiência no fluxo de atendimento	Soma do tempo de permanência de todos os pacientes / Nº total de pacientes	Prontuário eletrônico	Mensal	≤ 24 horas

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Taxa de Transferência de Pacientes com Risco Imediato	Verificar eficácia da estabilização e da regulação	(Nº de pacientes transferidos com risco alto / Total de pacientes com risco alto) × 100	Prontuário, ficha de classificação de risco	Mensal	≥ 95%
Cobertura de Classificação de Risco	Avaliar efetividade do acolhimento com classificação de risco	(Nº de pacientes classificados / Total de atendimentos médicos) × 100	Fichas de acolhimento / e-SUS	Mensal	100%
Índice de Comunicação de Óbito com Acompanhamento Familiar	Avaliar qualidade e humanização na abordagem do luto	(Nº de óbitos comunicados com acolhimento / Total de óbitos) × 100	Registros do Serviço Social, Prontuário	Mensal	≥ 90%
Taxa de Prescrição de Antibióticos Conforme Protocolo	Monitorar uso racional de antimicrobianos	(Nº de prescrições conforme protocolo / Total de prescrições de antibiótico) × 100	Prescrições médicas, auditorias	Mensal	≥ 95%

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

REGIMENTO DO SERVIÇO DE ENFERMAGEM

Capítulo I

Da Missão do serviço de Enfermagem

I. Promover o crescimento e desenvolvimento da equipe de enfermagem através do conhecimento técnico-científico, a fim de se atingir metas em excelência na qualidade dos serviços prestados, de forma humanizada e primando pela valorização do ser humano na sua integralidade, respeitando princípios éticos com dedicação, compromisso e amor.

II. A missão das Unidades de Urgência do Município é oferecer à comunidade uma assistência humanizada em saúde, com qualidade.

Capítulo II

Das Finalidades

Art. 1º - O Serviço de Enfermagem tem por finalidade:

I. Desenvolver com segurança e qualidade as atividades de assistência ao paciente, de forma participativa e humanizada, enaltecendo as potencialidades individuais e coletivas, tanto de quem presta o cuidado, como do sujeito de suas ações;

II. Executar os cuidados de Enfermagem de todas as unidades de saúde de urgência municipal de Bragança Paulista, com atenção voltada ao paciente, considerando suas limitações e necessidades de estadia, locomoção, repouso e conforto;

III. Fundamentar-se numa filosofia condizente com a missão e com os objetivos do Município;

IV. Promover um padrão de atendimento, estimulando a equipe ao desenvolvimento técnico-científico, oferecendo a oportunidade de crescimento dentro das especialidades

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

V. Colaborar com os Programas de Ensino de Educação Continuada em urgências do Município;

VI. Cumprir e fazer cumprir as normas Administrativas e Técnicas das unidades de atendimento do Município;

VII. Trabalhar de acordo com o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem da Associação Brasileira de Enfermagem (ABEN); do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) e do Conselho Regional de Enfermagem (COREN);

VIII. Realizar e colaborar com os treinamentos e capacitações para os funcionários das Unidades de Urgência, em particular aqueles do Serviço de Enfermagem;

IX. Desenvolver indicadores de qualidade e dados estatísticos nas unidades de saúde do Município;

X. Desenvolver programas humanizados de atendimento, tanto para o paciente quanto para o profissional de enfermagem.

Capítulo III

Da Posição no Organograma

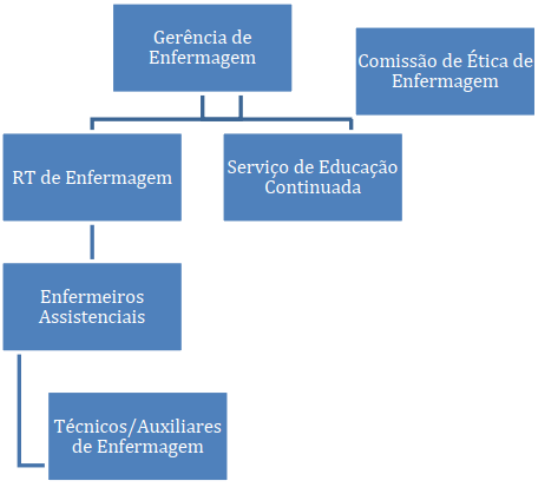
Art. 2º - O Serviço de Enfermagem faz parte dos serviços técnicos, de atendimento direto ao paciente e é subordinado administrativamente ao Superintendente do IESP por meio de sua gerência, atuando junto às Diretorias Clínica/Técnica das Unidades de Saúde

I. Organograma básico de Enfermagem para Unidade de Pronto Atendimento

O Serviço de Enfermagem das Unidades de Urgência do Município será formado basicamente por:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.



Observação: lembrando que cada Unidade tem suas particularidades, e que alguns serviços poderão ser acrescentados ao organograma acima.

II. O Serviço de Enfermagem das Unidades de Urgência do Município será formado por:

a) Responsável Técnico de Enfermagem (especialistas na área de atuação);
b) Enfermeiros assistenciais;
c) Técnicos/ Auxiliares de Enfermagem;
d) Serão supervisionados pela Enfermeira responsável técnica da IESP, assim como receberão apoio e treinamentos necessários para a execução dos serviços, tanto nas Unidades de Pronto atendimento como no SAMU.

Capítulo IV

Da Constituição

Art. 3º - O Serviço de Enfermagem das Unidades de Urgência constitui-se das seguintes unidades de trabalho:

I. Responsável Técnico, enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem das Unidades, compreendendo Ambulatórios e Diagnóstico por Imagem;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

II. SAMU;
III. Unidade de Pronto Atendimento Adulto e Infantil;
IV. Setor Observação Masculino,
V. Setor de Observação Feminino;
VI. Comissões estabelecidas;
VII. Setor de Qualidade;
VIII. Comissão de Ética em Enfermagem;
IX. Núcleo de Educação Permanente;
X. Entre outros.

Capítulo V

Da Competência

Art. 4º - Ao Serviço de Enfermagem das Unidades de Observação compete:

I. Admitir pacientes adultos e pediátricos;
II. Executar procedimentos respeitando os princípios de humanização e qualidade;
III. Priorizar um ambiente tranquilo e humanizado para o bem-estar do paciente;
IV. Atender aos médicos, executando a prescrição com critérios éticos e científicos;
V. Colaborar com o Serviço de Controle e Infecção Hospitalar (SCIH);
VI. Incentivar a execução de pesquisas científicas em assuntos de enfermagem e colaborar com as pesquisas dos demais profissionais da área da saúde;
VII. Colaborar com o Serviço de Educação Continuada;
VIII. Cooperar com os demais Serviços da Unidade de Pronto Atendimento;
IX. Preservar e controlar equipamentos, instrumentos, instalações, estoque de materiais, drogas e medicamentos colocados à sua disposição
X. Apresentar relatório trimestral das atividades realizadas e do movimento estatístico;
XI. Controlar e divulgar indicadores de qualidade da assistência de Enfermagem;
XII. Manter e controlar os estoques mínimos de materiais, drogas e medicamentos;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

XIII. Desenvolver programas de atendimento humanizado juntamente com as outras Unidades do Município.

Art. 5 - Ao Serviço de Enfermagem – Responsável Técnico

I. Estruturar, organizar, coordenar, supervisionar e orientar toda equipe de enfermagem sob a responsabilidade, visando unificar e sistematizar a assistência de Enfermagem, a fim de assegurar assistência adequada aos pacientes;
II. Acompanhar e fiscalizar o desenvolvimento da equipe;
III. Manter registro funcional de todos os colaboradores de enfermagem com certidão de regularidades atualizada sob sua responsabilidade;
IV. Acompanhar e fiscalizar o uso de EPI's de seus colaboradores;
V. Zelar pelo bom estado e conservação dos Equipamentos Públicos;
VI. orientar o trabalho de seus colaboradores;
VII. Acompanhar as ocorrências registradas por sua equipe;
VIII. Passar visita técnica periodicamente nas bases descentralizadas e nas unidades móveis;
IX. Desenvolver programas de atendimento humanizado juntamente com as outras Unidades do Município;
X. Orientar e acompanhar a organização, limpeza das unidades móveis;
XI. Periodicamente preparar relatórios e mapas demonstrativos sobre o desempenho das Unidades para a Secretaria Municipal de saúde;
XII. Cumprir e fazer cumprir todos os dispositivos legais da profissão de Enfermagem;
XIII. Acompanhar a evolução dos indicadores, tomando ações corretivas se necessário, no que tange as áreas sob sua Coordenação.
XIV. Elaborar, implantar e/ou implementar, e atualizar regimento interno, manuais de normas e rotinas, procedimentos, protocolos, e demais instrumentos administrativos de Enfermagem;
XV. Responsabilizar-se pelo Serviço de Enfermagem;
XVI. Executar o dimensionamento do Quadro de colaboradores, produzindo escalas e substituições nos casos de intercorrências;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

XVII. Colaborar com as a equipe médica;

XVIII. Acompanhar e fiscalizar registros e checagem nas evoluções e prescrições médicas;

XIX. Prever materiais, medicamentos e equipamentos necessários ao funcionamento das Unidades Móveis, para que nenhum material ou equipamento falte ou tenha problemas no caso saída da unidade;

XX. Incentivar a elaboração e a divulgação dos indicadores de qualidade e acompanhar os resultados;

XXI. Instituir e programar o funcionamento da Comissão de Ética de Enfermagem, quando couber, de acordo com as normas do Conselho Federal de Enfermagem;

XXII. Manter as informações necessárias e atualizadas de todos os profissionais de Enfermagem que atuam nas bases e nas unidades móveis, com os seguintes dados: nome, sexo, data do nascimento, categoria profissional, número do RG e CPF, número de inscrição no Conselho Regional de Enfermagem, endereço completo, contatos telefônicos e endereço eletrônico, assim como das alterações como: mudança de nome, admissões, demissões, férias e licenças, devendo fornecê-la semestralmente, e sempre quando lhe for solicitado, pelo Conselho Regional de Enfermagem;

XXIII. Colaborar com as atividades da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), Serviço de Educação Continuada e demais comissões instituídas na instituição;

XXIV. Responsabilizar-se pela implantação/implementação da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), conforme legislação vigente;

XXV. Assegurar que a prestação da assistência de enfermagem a pacientes graves seja realizada somente pelo Enfermeiro e Técnico de Enfermagem, conforme Lei nº 7.498/86 e o Decreto nº 94.406/87;

XXVI. Garantir que o registro das ações de Enfermagem seja realizado conforme normas vigentes;

XXVII. Disponibilizar livro ou meio digital para registro de ocorrências da equipe de enfermagem;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

XXVIII. Informar imediatamente a gestão da Unidade qualquer necessidade de adequação e implantação de fluxos e protocolos;

XXIX. Supervisionar e elaborar escala de serviço/plantão, atribuições e planejar cronograma de férias;

XXX. Elaborar a escala mensalmente;

XXXI. Organizar a escala de plantonistas, zelando para que a mesma esteja de acordo com as legislações vigentes, durante as 24 horas de funcionamento da instituição;

XXXII. Controlar e autorizar troca de plantões, mediante solicitação e documentação;

XXXIII. Fiscalizar presença de colaboradores;

XXXIV. Orientar colaboradores quanto a escala;

XXXV. Solicitar cobertura quando necessário. Planejamento qualitativo

XXXVI. Participar, junto ao NEP, de treinamentos sistematizados, bem como do desenvolvimento de programas de educação para saúde;

XXXVII. Convocar e presidir reuniões com a sua equipe de enfermagem, registrando em atas;

Art. 6º - Ao Serviço de Enfermagem da sala de Emergência:

I. Admitir o paciente na Unidade de Emergência;

II. Manter a Unidade e o pessoal preparado para atendimento de rotina e qualquer atendimento de emergência;

III. Atender a equipe médica e multidisciplinar no desempenho de suas atividades;

IV. Manter materiais e equipamentos em condições de uso imediato, bem como, medicamentos e drogas necessários ao uso nas emergências

V. Apresentar relatórios trimestrais das atividades realizadas e do movimento estatístico destas Unidades;

VI. Divulgar indicadores de qualidade;

VII. Colaborar com as pesquisas dos demais profissionais da área da saúde;

VIII. Colaborar com o Serviço de Educação Continuada;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

IX. Desenvolver programas de atendimento humanizado juntamente com as outras Unidades do Município.

Art. 7º - Ao Serviço de Enfermagem da Unidade de Ambulatório compete:

I. Prover número suficiente de profissionais de enfermagem para atender aos Serviços;
II. Planejar o fluxograma para o atendimento, a fim de se minimizar o tempo do paciente na Unidade;
III. Prestar orientação aos pacientes, após consulta e atendimento;
IV. Manter o Setor, seus equipamentos, materiais, drogas e medicamentos em quantidade e condições perfeitas para qualquer atendimento de emergência;
V. Atender a equipe médica;
VI. Controlar os gastos da Unidade e os individuais por paciente registrando-os adequadamente;
VII. Desenvolver programas de atendimento humanizado juntamente com as outras Unidades do Município.

Capítulo VII

Do Pessoal

Art. 8º - À Responsável Técnica de Enfermagem compete:

I. Ser responsável técnica pelo Serviço de Enfermagem;
II. Organizar e dirigir o Serviço de Enfermagem, incentivando o trabalho em equipe;
III. Executar o dimensionamento do Quadro de Enfermagem, atualizando-o anualmente no planejamento estratégico;
IV. Supervisionar a descrição e a atualização regular de normas, rotinas e procedimentos técnicos;
V. Analisar e avaliar os cuidados de enfermagem prestados aos pacientes;
VI. Desenvolver o planejamento estratégico anual, mensurando o seu cumprimento;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

VII. Colaborar com as Diretorias Técnica, Clínica e Superintendência;

VIII. Passar visita diariamente em todas as Unidades sob sua responsabilidade;

IX. Desenvolver o programa de reuniões e canal aberto com a equipe de Enfermagem;

X. Interagir com os demais Serviços de apoio do Município de Bragança Paulista para facilitar e agilizar o atendimento ao paciente;

XI. Prever materiais, medicamentos e equipamentos necessários ao funcionamento das diversas Unidades, junto às Chefias de Serviços;

XII. Incentivar a elaboração e a divulgação dos indicadores de qualidade em todas as Unidades e acompanhar os resultados;

XIII. Desenvolver programas de auditoria dos processos de Enfermagem;

XIV. Fazer cumprir a Sistematização da Assistência de Enfermagem – SAE;

XV. Assegurar o pleno e autônomo funcionamento da Comissão de Ética em Enfermagem;

XVI. Desenvolver programas de atendimento humanizado juntamente com as outras Unidades do Município;

XVII. Realizar avaliação de desempenho anualmente da sua equipe de enfermagem.

Art. 9º – À (Ao) Enfermeira (o) compete:

I. Atender às solicitações da RT de Enfermagem;

II. Visitar diariamente os pacientes da Unidade, executando a SAE;

III. Planejar a escala de serviço da Unidade;

IV. Supervisionar a realização dos procedimentos técnicos

V. Prestar assistência ao paciente respeitando os princípios técnicos, éticos e

VI. científicos;

VII. Elaborar rotinas e técnicas, e revisá-las periodicamente, em intervalos

VIII. máximos de dois anos;

IX. Participar dos programas de Educação Continuada;

X. Elaborar os planos de assistência de enfermagem aos pacientes;

XI. Acompanhar as visitas médicas sempre que possível e/ou solicitada;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

XII. Assistir a passagem de plantão;

XIII. Controlar a assiduidade, pontualidade e disciplina dos funcionários sob sua responsabilidade;

XIV. Requisitar materiais e medicamentos;

XV. Controlar os equipamentos, materiais e medicamentos;

XVI. Promover reuniões periódicas com os funcionários sob sua responsabilidade;

XVII. Participar de pesquisas em enfermagem;

XVIII. Atender ao público e às visitas aos pacientes;

XIX. Realizar avaliação de desempenho anualmente da equipe de auxiliares/técnicos de enfermagem de seus respectivos setores.

Art. 10º - Ao Técnico de Enfermagem compete:

I. Assistir a passagem de plantão;

II. Receber os pacientes admitidos e orientá-los na Unidade;

III. Executar os cuidados de enfermagem que foram planejados;

IV. Executar procedimentos de Enfermagem de sua competência;

V. Executar os procedimentos do pré, trans e pós-operatório;

VI. Preparar os pacientes para os exames complementares de diagnóstico;

VII. Realizar cuidados de higiene e alimentação dos pacientes;

VIII. Colaborar com a (o) Enfermeira (o) no cumprimento da escala de serviço e prescrição de enfermagem;

IX. Comunicar a (o) Enfermeira (o) anormalidades com o paciente;

X. Anotar no prontuário do paciente os cuidados prestados e as observações;

XI. Anotar no prontuário, diariamente, os materiais e medicamentos gastos na execução de técnicas;

XII. Zelar pela manutenção e limpeza das dependências da Unidade;

XIII. Zelar pelos equipamentos de sua unidade;

XIV. Atender o público e visitas dos pacientes;

XV. Colaborar com os alunos e professores nos estágios.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 11º - Ao Auxiliar de Enfermagem compete:

I. Assistir à passagem de plantão;
II. Receber os pacientes admitidos e orientá-los na Unidade;
III. Executar os cuidados de enfermagem que foram planejados;
IV. Executar procedimentos de enfermagem de sua competência;
V. Executar os procedimentos de enfermagem do pré, trans e pós-operatório;
VI. Preparar os pacientes para os exames complementares de diagnóstico;
VII. Realizar cuidados de higiene e alimentação dos pacientes;
VIII. Colaborar com a (o) Enfermeira (o) no cumprimento da escala de serviço e prescrição de enfermagem;
IX. Comunicar a (o) Enfermeira (o) anormalidades com o paciente;
X. Anotar no prontuário do paciente os cuidados prestados e as observações;
XI. Anotar no prontuário, diariamente, os materiais e medicamentos gastos na execução de técnicas;
XII. Zelar pela manutenção e limpeza das dependências da Unidade;
XIII. Zelar pelos equipamentos de sua unidade;
XIV. Atender ao público e as visitas dos pacientes.

Capítulo VIII

Do Pessoal, seus Requisitos e Deveres

Art. 12º - Os requisitos exigidos para o cargo de Responsável Técnico do Serviço de Enfermagem são:

I. Certificado do COREN;
II. Diploma de Enfermeira (o);
III. Experiência profissional de no campo de coordenação ou gerência;
IV. Conhecimento geral para direção de um Bloco Operatório, Unidades Críticas
V. e demais Serviços de uma unidade;
VI. Competência técnica-científica, capacidade de liderança, relacionamento e

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

VII. facilidade de trabalho em equipe;
VIII. Habilidades humanizadas no atendimento e trato com pacientes e familiares;
IX. Habilidades para desenvolver Programas de Qualidade.

Art. 13º - Os requisitos exigidos para o cargo de Enfermeiro de Unidade são:

I. Certificado do COREN;
II. Ser especialista na área de escolha e ter visão abrangente nos cuidados ao
III. paciente;
IV. Habilidades humanizadas no atendimento e trato com pacientes e familiares;
V. Dinamismo, versatilidade, bom relacionamento e trabalho em equipe;
VI. Competência técnico-científica e qualidades para interagir e agir com
VII. rapidez;
VIII. Ter experiência de um ano na área de atuação.

Art. 14º - Os requisitos para o cargo de Técnico de Enfermagem são:

I. Certificado do COREN dentro de sua categoria;
II. Habilidades humanizadas no atendimento e trato com pacientes e familiares;
III. Habilidades técnicas e conhecimento científico, liderança, espírito de cooperação, trabalho em equipe, disciplina, respeito à hierarquia;
IV. Ter experiência de seis meses na área de atuação.

Art. 15º- Os requisitos para o cargo de Auxiliar de Enfermagem são:

I. Certificado do COREN dentro de sua categoria;
II. Habilidades humanizadas no atendimento e trato com pacientes e familiares;
III. Habilidades técnicas e conhecimento científico, liderança, espírito de
IV. cooperação, trabalho em equipe, disciplina, respeito à hierarquia;
V. Ter experiência de seis meses na área de atuação.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Capítulo IX

Do Horário de Trabalho

Art. 16º - O Serviço de Enfermagem manterá plantão durante as 24 (vinte e quatro) horas diárias, através de escalas de revezamento e de acordo com a legislação trabalhista vigente no país.

Art. 17º - Todo funcionário do Serviço de Enfermagem deverá se apresentar ao trabalho devidamente uniformizado e no horário determinado em escala.

Art. 18º - Os funcionários trabalharão de acordo com a escala elaborada mensalmente pela Enfermeira da Unidade, coordenação e gerência de enfermagem, seguindo a escala diária de trabalho específico.

Art. 19º - Todo funcionário deverá prorrogar o seu plantão, em casos de emergência, se for determinado pela Enfermeira da Unidade, Coordenação ou Gerência de Enfermagem.

Disposições Gerais

Art. 20º - O pessoal de enfermagem não poderá receber de clientes e familiares, pagamentos referentes aos serviços prestados durante sua jornada normal de trabalho.

Art. 21º - O Regimento do Serviço de Enfermagem deverá ser cumprido por todos os funcionários do Serviço de Enfermagem.

Art. 22º - Os casos não previstos neste Regulamento serão resolvidos pela gerente do Serviço de Enfermagem, em conjunto com o Superintendente.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Capítulo I

Princípios e Objetivos

Art. 1 O regimento interno do corpo clínico visa disciplinar a constituição, ações, relações, avaliações e direção dos médicos que utilizam as instalações desta instituição, para exercício de suas atividades profissionais.

Art. 2 A finalidade da instituição, satisfeitas as normas administrativas e legais, é a assistência médica aos doentes, independentemente da cor, raça, religião, condições políticas, condição social e econômica, em cujo benefício o corpo técnico e administrativo dessa entidade, juntamente com o corpo clínico agirão com o máximo zelo e o melhor de suas capacidades profissionais.

Parágrafo único – Os atendimentos respeitarão as normas administrativas especificadas pela administração da instituição, ressalvados os casos de urgência.

Capítulo II

Da Autonomia

Art. 3 – Será sempre preservada a autonomia profissional de cada médico, ressalvado:

a) as disposições administrativas deste regimento interno e as eventuais portarias regulamentáveis baixada pela direção clínica;
b) Os preceitos de moral ética conceituados no Código de Ética Médica, em especial os referentes as relações de médico para médico.
Art. 4 O corpo clínico da instituição compõe-se de todos os médicos que utilizam suas instalações, dependência ou serviços e que se encontram em pleno direito de exercer a profissão, sendo classificado na seguinte categoria:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

a) Médicos especialistas.

b) Os médicos especialistas são aqueles que atendem os pacientes com consultas previamente agendadas, exceto casos de urgência

Capítulo III

Da Admissão do Corpo Clínico

Art. 5 – Será feita através de avaliação de currículos e entrevistas.

Art. 6 - Para ingressar no corpo clínico da unidade assistencial, o médico deverá atender os seguintes requisitos:

a) estar devidamente registrado junto ao Conselho Regional de Medicina de São Paulo, apresentando documentação competente;
b) indicar sua especialidade médica com os respectivos registros, documentos da AMB e CFM, seu currículo de formação e atividades médicas;
c) tomar conhecimento e assinar a declaração de ciência do regimento interno e das normas administrativas da unidade assistencial.

Art. 7 – A diretoria administrativa da unidade assistencial manterá arquivo de todos os documentos em pasta individual para cada médico.

Art. 8 – O candidato aceito será designado para o departamento indicado e trabalhará em regime de contratação imediata.

Art. 9 – Para cadastramento junto ao IESP de médicos temporários e efetivos:

a) Preenchimento da ficha cadastral, que deverá ser retirada pessoalmente na secretaria da Diretoria Clínica, e avaliada por 2 membros permanentes do Corpo Clínico;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

b) Apresentação de copias dos documentos pessoais (originais para conferência + copias simples ou cópia autenticada): CRM, Certificado de Conclusão do Curso de Medicina, Título de Especialista, CPF e CNES.

c) Entrevista com o diretor Clínico, que deverá ser agendada junto à Diretoria Clínica da instituição.

Art. 10 – Para realização do procedimento cirúrgico:

a) Apresentação da solicitação do procedimento para análise do Departamento Técnico, contendo codificação CBHPM, diagnóstico e comprovação do mesmo, relação de materiais especiais quando necessários para serem submetidos aos procedimentos habituais de auditoria médica. Estes documentos deverão ser protocolados.

b) Após autorização do procedimento o mesmo deverá ser agendado diretamente no hospital mediante disponibilidade de dias e horários de sua grade cirúrgica.

Capítulo IV
Órgãos do Corpo Clínico

Art. 11 – O corpo clínico da unidade assistencial possui os seguintes órgãos de direção:

I – Diretor do corpo clínico;
II – Assistente de diretoria;
III – Chefe médico.

Art. 12 – Serviços de apoio do corpo clínico:

I – Comissão de ética médica;
II – Comissão de revisão de prontuários médicos;
III – Comissão de padronização de medicamentos e materiais;
IV – Serviço de apoio ao diagnóstico e terapia;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

V – Serviço de documentação médico

Capítulo V

Da Diretoria Clínica

Art. 13 – A diretoria clínica do corpo clínico é composta de:

a) Diretor clínico.
b) Assistente de diretoria

Parágrafo único: A diretoria clínica e assistente de diretoria são indicados pela diretoria executiva e são submetidos a aprovação através de eleição interna realizada em assembleia.

Art. 14 – Compete ao diretor clínico de acordo com as resoluções do CFM além de suas atribuições administrativas zelar pela plena garantia do exercício da medicina, tendo como alvo o paciente bem como reger e coordenar as condições materiais e humanas para a prestação de serviços hospitalares.

Art. 15 – Para atingir as metas estabelecidas no artigo 12, são deveres da diretoria clínica:

a) Administrar todas as propriedades técnicas da unidade ambulatorial em colaboração com os órgãos respectivos de cada área.
b) Proporcionar os meios para o desenvolvimento técnico e específico
c) Tomar ciência e proporcionar medidas para implantação das recomendações emanadas dos órgãos diretivos do corpo clínico, pela legislação das entidades médicas.
d) Planejar, organizar e dirigir tecnicamente as clínicas, serviços da unidade assistencial.
e) Assumir a responsabilidade técnica da unidade assistencial e representá-la as autoridades conforme a legislação.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 16 – Para atingir as metas estabelecidas no artigo 13, compete ao diretor clínico:

a) Zelar pelo corpo clínico, propagando o sentido da responsabilidade profissional entre os seus membros.

b) Assessorar aos órgãos administrativos no planejamento, organização e direção das clínicas da unidade assistencial.

c) Desenvolver o espírito de crítica estimulando o estudo.

d) Detectar possíveis irregularidades nas instalações e equipamentos, condições de higiene, bem como irregularidades que se relacionem a boa ordem, asseio e disciplina dos médicos e funcionários, comunicando-os aos órgãos diretivos para correções.

e) Desenvolver e estimular o relacionamento cordial entre médicos e outros profissionais, e desses com a administração

f) Exercer a função de mediador, esclarecendo as partes interessadas, em eventual conflito de posições, visando harmonizar os membros do corpo clínico e outros profissionais com a estrutura técnica administrativa da unidade assistencial em face dos postulados éticos, médicos e morais.

g) Permanecer na unidade assistencial no período de maior atividade da instituição, dedicando a maior parte do seu tempo a sua atividade.

h) Zelar pelo cumprimento deste regimento.

i) Zelar pelos livros de ata e do corpo clínico.

j) Transmitir o seu cargo ao assistente de diretoria em caso de férias, licenças e impedimentos eventuais.

k) Convocar em tempo hábil e por edital, colocando no quadro de avisos da diretoria clínica, assembleias gerais e ordinárias e extraordinárias com o corpo clínico da unidade assistencial

l) Presidir as assembleias gerais do corpo clínico.

m) Empenhar-se para que os integrantes do corpo clínico observem os princípios do código de ética médica, as disposições legais em vigor, a ordem interna da unidade assistencial e as resoluções baixadas pelos órgãos e autoridades competentes em matéria do procedimento ético ou recomendações técnicas do exercício da medicina.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

n) Encaminhar à comissão de ética médica consulta relativa a quaisquer assuntos de natureza ética, visando o bom exercício da medicina na unidade assistencial.

Art. 17 – Compete ao assistente de diretoria auxiliar o diretor clínico, e substituí-lo na sua ausência ou impedimentos.

Art. 18 – Compete ao secretário indicado pelo presidente nas assembleias gerais lavrar atas, na qualidade de "ad hoc" Comissão de Ética Médica.

Art. 19 – A comissão de ética médica é composta de três membros efetivos e três membros suplentes os quais serão eleitos por votação direta e secreta pelos membros efetivos do corpo clínico. Será convocada assembleia geral
extraordinária para esta finalidade, quando será nomeada pela comissão de ética médica, que estiver cumprindo mandato, uma comissão eleitoral composta por três membros para organizar o pleito eleitoral.

Art. 20 – A competência e procedimento da comissão de ética médica obedecerão ao disposto na resolução do CRMSP N 83/98, ou por outras que por ventura revogá-la ou aditá-la.

Capítulo V

Das Comissões

Art. 21 – A comissão de revisão de prontuários médicos será composta por três profissionais médicos, saindo do corpo clínico com mandato de dois anos coincidindo com o da ética médica.

Art. 22 – A competência e procedimentos da comissão da revisão de prontuários médicos obedecerão às normas contidas na resolução do CRMSP n 7095, ou por outras que venham revogá-la ou aditá-la.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 23 – A comissão de padronização de medicamentos e materiais será composta pelo chefe de serviço, pelo chefe de seção de enfermagem da unidade assistencial e pelo diretor administrativo.

Art. 24 – Será de competência da referida comissão a aprovação prévia de todo e qualquer novo produto de uso ambulatorial que for indicado para ser introduzido na unidade assistencial.

Capítulo VI

Órgãos do Corpo Clínico

Art. 25 – A unidade assistencial manterá os serviços médicos necessários ao preenchimento de suas finalidades em regime de consultas e procedimentos.

Art. 26 – O serviço médico será constituído dos seguintes setores:

a) Especialidades.

Art. 27 – O setor de serviços auxiliares será constituído por:

a) Diagnóstico por imagem.
b) Fisioterapia
c) Outros

Art. 28 – Em qualquer dos setores poderão ser criados outros, ou desdobrados os já existentes quando for julgado conveniente às necessidades da unidade assistencial e ao aperfeiçoamento técnico.

Art. 29 – Cada setor será dirigido por um chefe

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Parágrafo primeiro – Em cada setor trabalharão tantos profissionais quanto forem julgados necessários pelas chefias referendadas pela diretoria clínica.

Parágrafo Segundo – Em caso de dúvida será consultado o conselho técnico para dar parecer.

Art. 30 – Aos chefes de serviço compete:

I. Da unidade assistencial

a) Auxiliar a diretoria clínica na fiscalização do bom andamento da atividade da unidade assistencial.

b) Supervisionar e orientar os médicos do seu serviço.

c) Organizar o serviço a seu cargo de tal maneira que os pacientes recebam assistência eficiente e imediata.

d) Comparecer diariamente ao setor e controlar a frequência de seus auxiliares médicos.

e) Orientar o trabalho dos médicos tendo, sobretudo em vista a qualidade de assistência prestada e a dedicação as finalidades do serviço da unidade assistencial.

f) Determinar e zelar pela elaboração do prontuário médico de cada paciente de acordo com as normas aprovadas pela diretoria clínica e comissão de revisão de prontuários médicos.

g) Comunicar ao diretor clínico as falhas ocorridas a fim de mantida a boa ordem do serviço.

h) Cumprir e fazer cumprir os regulamentos da unidade assistencial e do corpo clínico, assim como as “ordens”, “instruções”, e “rotinas de serviços” emitidas pela diretoria clínica

i) Manter o bom relacionamento entre os médicos e os funcionários do serviço.

Art. 31 – São direitos dos médicos da unidade assistencial:

a) A autonomia profissional.

b) A participação nas assembleias e reuniões.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

c) O acesso à instituição e seus serviços.

d) O direito de votar, conforme o caso a ser votado.

e) Comunicação de falhas observadas na assistência prestada pela instituição e reivindicar melhorias que resultem em aprimoramento da assistência aos pacientes.

f) O recurso ao CRM da jurisdição em que se encontra registrada a instituição se julgarem prejudicados de decisão de qualquer natureza.

Art. 32 – São deveres do médico:

a) A obediência ao Código de Ética Médica, aos estatutos e ao regimento interno da instituição.

b) A assistência aos pacientes sob cuidado com respeito, consideração, e dentro da melhor técnica, em seu benefício.

c) A colaboração com seus colegas na assistência aos seus pacientes, quando solicitado.

d) A participação de atos médicos em sua especialidade ou auxiliar colegas, quando necessário. Para a prática em outra área diferente que foi admitido deve o médico interessado cumprir as formalidades previstas para ingresso no corpo clínico.

e) O cumprimento às normas técnicas e administrativas da instituição.

f) A elaboração de prontuário dos pacientes com registros indispensáveis à elucidação do caso em qualquer momento.

g) A colaboração com as comissões específicas da instituição.

h) A restrição de sua prática às áreas para as quais foi admitido, exceto em situações de emergência.

i) Cumprir com as atividades didáticas determinadas pelas chefias e diretoria clínica.

j) Participar das reuniões clínicas marcadas pelo serviço

Capítulo VI

Das Reuniões do Corpo Clínico

Art. 33 – O corpo clínico reunir-se-á mensalmente ou em caráter emergencial, sob a presidência do diretor clínico para tratar de seus assuntos relacionados com as

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

atividades médicas, melhoria da assistência aos pacientes e de renome da instituição, além de outros assuntos especificados neste regimento interno.

Parágrafo único – Na ausência do diretor clínico ou de seu substituto legal a reunião será presidida pelo chefe do serviço mais antigo presente.

Art. 34 – As reuniões serão secretariadas por um secretário "ad hoc" nomeado entre os membros do corpo clínico escolhido pelo diretor clínico.

Parágrafo único – As resoluções serão aprovadas e os assuntos discutidos serão registrados em livro apropriado da diretoria clínica.

Art. 35 – As reuniões mensais do corpo clínico obedecerão às seguintes normas:

a) Verificação de presença.

b) Leitura e aprovação da ata da sessão anterior.

c) Expediente.

d) Continuação ou conclusão dos assuntos em discussão aberta.

e) Relatos da comissão do corpo clínico.

f) Assuntos de interesse geral que visem o aperfeiçoamento do trabalho médico na unidade assistencial.

g) Comunicações e propostas de qualquer membro do corpo clínico.

h) Encerramento.

Art. 36 – As transgressões a este regimento interno cometidas por médicos sujeitam os infratores as seguintes penalidades:

I – Advertência verbal;

II – Censura sigilosa por escrito;

III – Censura pública;

IV – Afastamento temporário das atividades profissionais do corpo clínico;

V – Exclusão do corpo clínico.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Parágrafo Primeiro – Salvo os casos de extrema gravidade que exijam aplicação imediata de penalidade mais rigorosa, a imposição de penas obedecerá a gradação acima.

Parágrafo Segundo – A aplicação das penas III, IV e V, está condicionada a parecer favorável
da comissão de ética e do diretor clínico.

Parágrafo Terceiro – As penalidades II à V serão anexadas ao prontuário do médico.

§ 4º – Compete ao diretor clínico a aplicação da penalidade a qualquer membro
do corpo clínico.

Capítulo VII

Disposições Gerais

Art. 37 – Os atos médicos que impliquem em grande risco de vida, incapacidade física permanente, ou ainda, interrupção da gravidez, devem ser submetidos pelo médico assistente à apreciação do diretor clínico e mais um médico por este indicado, cuja decisão deve ser registrada em ata.

Parágrafo único – Em caso de urgência, essa junta poderá ser exercida por três médicos presentes, cuja decisão deverá ser posteriormente submetida ao diretor clínico.

Art. 38 – Os documentos do prontuário médico são de propriedade do paciente, permanecendo sob a guarda da unidade assistencial de acordo com as determinações legais, preservando as condições de sigilo estabelecidas na lei e no Código de Ética Médica.

Parágrafo único – É vedado ao médico, mesmo se assistente, apossar-se, total ou parcialmente do prontuário, podendo consultá-lo após arquivamento, mediante solicitação escrita e assinatura de termo de responsabilidade.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 39 – A divulgação pública em qualquer veículo de comunicação, ou através de outros meios diretos ou indiretos de fatos referentes às atividades da unidade assistencial, ou quaisquer informações sobre o paciente, somente poderão ser dadas pelos órgãos diretivos da unidade assistencial, ou mediante autorização destes

Art. 40 – Os casos omissos nesse regimento serão resolvidos pelo diretor clínico ou conselho técnico de acordo com a natureza dos mesmos.

Art. 41 – O presente regimento interno começa a vigorar após sua aprovação em assembleia, e consequente registro no CRM.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

DEMONSTRATIVO DE DESPESAS FIXAS E COM MANUTENÇÃO – UPA DE PARAIBUNA

Unidade: UPA 24h – Município de Paraibuna/SP

Instituição Proponente: Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP)

Referência Orçamentária: Mensal / Anual

Objeto: Atendimento ao disposto no Edital de Chamamento Público nº 002/2025

1. DESPESAS FIXAS OPERACIONAIS

DESCRIÇÃO	VALOR MÊS
Remuneração de Pessoal	R$ 126.697,22
Assessoria Contábil / Financeira / Jurídica	R$ 8.000,00
Assessoria e Consultoria	R$ 20.000,00
Serviços, Programas e Aplicativos de Informática / Locação de Computadores/ Impressoras / Ponto Eletrônico	R$ 19.000,00
Vigilância / Portaria / Segurança	R$ 20.000,00
Limpeza Predial	R$ 36.000,00
Lavanderia / Enxoval / Uniformes	R$ 1.100,00
Despesas de Serviços de Benefícios para RH	R$ 900,00
Educação Continuada	R$ 5.000,00
Serviços Assistenciais Médicos	R$ 241.800,00
Locação/Aquisição de Equipamentos Médicos	R$ 4.000,00
Locação/Aquisição de Equipamentos Veículos	R$ 2.980,00
Telefone	R$ 500,00
Internet	R$ 200,00
Sede Administrativa Município (aluguel / água / luz / internet)	R$ 2.200,00

2. DESPESAS COM MANUTENÇÃO PREDIAL E EQUIPAMENTOS

DESCRIÇÃO	VALOR MÊS
Manutenção Predial e Adequações	R$ 4.400,00
Manutenção de Equipamentos	R$ 4.922,74
Manutenção de Equip. Assistenciais	R$ 4.500,00

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Observações Técnicas:

Os valores apresentados são estimativas médias, considerando o perfil de funcionamento de uma UPA 24 horas de porte I a II.

Os custos com pessoal, insumos médicos, medicamentos e encargos sociais constam em demonstrativos próprios do plano orçamentário e não estão incluídos neste quadro.

A manutenção preventiva segue cronograma técnico com inspeções mensais, trimestrais e semestrais conforme manual do fabricante e normas da Anvisa.

A previsão contempla a execução de serviços contínuos e eventuais para garantir o pleno funcionamento da estrutura física e tecnológica da unidade.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

RELAÇÃO MÍNIMA DE MATERIAIS E SERVIÇOS A SEREM DISPONIBILIZADOS

Equipamentos e Mobiliários

O Instituto de Excelência em Saúde Pública adota como referência técnica o modelo assistencial e estrutural das Unidades de Pronto Atendimento, conforme diretrizes estabelecidas pelo Ministério da Saúde. A definição do conjunto de equipamentos e mobiliários essenciais considerou não apenas os parâmetros do Programa Arquitetônico Mínimo da UPA 24h – Versão 3.0/2021, mas também as especificidades funcionais e assistenciais observadas em visita técnica in loco realizada na Unidade de Pronto Atendimento Municipal de Paraibuna.

Essa abordagem técnica visa garantir:

- Adequação da infraestrutura física e tecnológica ao perfil epidemiológico e populacional da microrregião;
- Segurança, funcionalidade e resolutividade clínica dos ambientes;
- Otimização de fluxos assistenciais e logísticos da unidade.

Referencial técnico

De acordo com o documento oficial do Ministério da Saúde (Programa Arquitetônico Mínimo – versão 3.0/2021), o quantitativo mínimo de mobiliários e equipamentos varia conforme o porte e tipologia funcional da UPA (Porte I, II, III e Porte Especialidades). No caso da UPA de Paraibuna, foram consideradas as exigências básicas de uma unidade de Porte I, com ajustes pontuais compatíveis com a realidade local.

Cabe destacar que os mobiliários e equipamentos a serem implantados pelo Instituto seguem os critérios padronizados, mas não estão limitados estritamente a eles, podendo

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ser incorporados novos recursos, tecnologias e adaptações que ampliem a segurança do cuidado e a eficiência operacional.

Ainda com relação aos mobiliários, equipamentos e demais itens permanentes, será elaborada e encaminhada ao Município de Paraibuna uma relação detalhada contendo as especificações técnicas mínimas exigidas para o funcionamento da Unidade, conforme diretrizes do Ministério da Saúde e os achados da visita técnica. O provimento dos referidos itens será pactuado em comum acordo entre o Instituto de Excelência em Saúde Pública e a gestão municipal, respeitando-se as competências de cada parte, os normativos vigentes e a disponibilidade orçamentária.

Sala de Classificação de Risco

1 computador; 1 armário; 1 balança antropométrica adulto e 1 pediátrica; 1 balde com pedal; 1 biombo; cadeira giratória com braços; 2 cadeiras fixas; escada de 2 degraus; 1 esfigmomanômetro (adultos e infantil); 1 estetoscópio (adultos e infantil); 1 mesa auxiliar; 1 mesa de escritório; 1 mesa de exames; 1 termômetro infravermelho.

Sala de Exames Indiferenciados

1 impressora + mesa; 1 computador; 1 armário vitrine; 1 balde com pedal; 1 biombo; 1 cadeira giratória; 1 cadeira fixa; 1 escada de 2 degraus; 1 detector fetal.

Materiais de apoio emergencial – Portaria 2.048/GM

O documento da Política Nacional de Atenção às Urgências estabelece os recursos obrigatórios em áreas de atendimento emergencial e salas de observação:

Materiais: Ambú adulto e infantil (com máscara), cânulas de Guedel, sondas de aspiração, oxigênio, aspirador (portátil ou fixo), material para punção venosa, curativos, suturas, imobilizações (colares, talas, pranchas).

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Relação Padronizada de Materiais Médicos Hospitalares (Insumos)

1. Materiais de proteção individual (EPI)

Luvas de procedimento (P, M, G)

Luvas estéreis cirúrgicas

Máscaras cirúrgicas descartáveis

Máscaras N95/PFF2

Aventais descartáveis impermeáveis

Toucas e propés descartáveis

Óculos de proteção e protetor facial

2. Materiais para punção venosa e coleta

Equipo macrogotas e microgotas

Cateteres venosos periféricos (20G, 22G, 24G)

Scalp (borboleta) 21G, 23G, 25G

Seringas (3 mL, 5 mL, 10 mL, 20 mL, 60 mL)

Agulhas (13x4,5 mm; 25x7 mm; 30x7 mm)

Algodão hidrófilo

Álcool 70% (líquido e gel)

Gaze estéril e não estéril

Esparadrapo, fita microporosa

Garrote

3. Materiais para administração de oxigênio e aspiração

Máscaras de oxigênio com e sem reservatório (adultos e infantil)

Cateter nasal tipo óculos (adultos e infantil)

Sonda de aspiração (nº 6 a 14)

Frascos de aspiração

Umidificadores de oxigênio descartáveis

Traqueias corrugadas

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

4. Materiais de sondagem e drenagem

Sondas vesicais de demora (nº 12 a 22)

Sondas uretrais Nelaton (nº 8 a 22)

Coletor de urina tipo sistema fechado

Coletor de urina tipo chapéu

Frascos coletores (líquidos biológicos)

Sondas orogástricas e nasogástricas (nº 6 a 16)

Bolsa de colostomia (se aplicável)

5. Materiais para curativo e ferimentos

Gaze estéril 7,5 x 7,5 cm

Compressa cirúrgica estéril

Bandagens elásticas e ataduras crepe

Campo fenestrado estéril

Soro fisiológico 0,9% (100 mL, 500 mL, 1000 mL)

PVPI degermante e tópico

Clorexidina alcoólica 0,5%

Filme transparente tipo Tegaderm

Óleo de girassol (AGE)

Hidrocolóide, hidrogel (quando indicado)

6. Materiais para administração de medicamentos

Copos dosadores

Colheres medidoras descartáveis

Frascos de vidro âmbar (com tampa de rosca)

Dispensadores para uso oral (seringas sem agulha)

Cânulas orais/nasais de Guedel

Frascos ampola / sistema fechado

7. Materiais de emergência e suporte à vida

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Cânulas orofaríngeas (Guedel nº 0 a 5)

Cânulas nasofaríngeas

Válvulas unidirecionais para Ambu

Filtros HEPA para ventilação mecânica

Agulhas para punção intraóssea

Kits de entubação orotraqueal (fixadores, laringoscópio, sonda E.T.)

Adesivos e tiras de fixação para cateter

8. Coleta de exames laboratoriais

Tubos de coleta a vácuo (EDTA, citrato, heparina, soro)

Agulhas e holders para coleta a vácuo

Swabs estéreis (nasal, orofaríngeo, vaginal, universal)

Frascos de urocultura

Frascos de hemocultura aeróbia/anaeróbia

Fitas de glicemia

Lancetas descartáveis

Papel absorvente (controle de glicosímetros)

9. Materiais diversos de uso contínuo

Termômetros digitais e infravermelhos

Cabo e ponteira de otoscópio

Lixas de unha descartáveis (uso pediátrico)

Lençóis descartáveis para maca

Sacos para resíduos (branco, vermelho, preto, amarelo)

Etiquetas e canetas marcadoras para rotulagem

Placas sinalizadoras de isolamento

Observações complementares:

Os quantitativos por item serão definidos conforme número de atendimentos/mês e tempo médio de permanência.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

O Instituto de Excelência de Saúde Pública – IESP manterá um estoque de segurança de 30 dias, com monitoramento semanal via sistema informatizado.

Todos nossos materiais são adquiridos com base em registro da ANVISA e notas fiscais auditáveis.

Lista de Materiais de Escritório – Unidade de Pronto Atendimento 24h

1. Papelaria e Impressão

Papel A4 sulfite (75g e 90g)

Papel reciclado (A4 e A3, se aplicável)

Blocos de anotações (pequenos e grandes)

Etiquetas adesivas (diversos tamanhos)

Papel termossensível para impressoras térmicas (pulseiras e exames)

Pastas suspensas e de elástico

Pastas tipo envelope (transparente e colorida)

Plásticos para encadernação e capas de processos

2. Materiais para escrita e correção

Canetas esferográficas (azul, preta, vermelha)

Lápis grafite nº 2

Lapiseiras e grafites

Borrachas

Marcadores permanentes e para quadro branco

Canetas marca-texto

Corretivos (líquido e fita)

Réguas (30 cm)

3. Itens para organização de documentos

Grampeadores (médio e grande porte)

Grampos nº 10, 24/6 e 26/6

Perfuradores de papel (1 e 2 furos)

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Clips (pequeno, médio e grande)

Prendedores de papel (tipo binder clips)

Elásticos de borracha

Organizadores de mesa (porta-canetas, bandejas)

Classificadores, arquivos de pastas e caixas arquivo-morto

Etiquetadores manuais ou eletrônicos

4. Materiais para uso geral em escritório

Tesouras (ponta reta e curva)

Estiletes e lâminas de reposição

Fitas adesivas (transparente, crepe, dupla face)

Cola branca e bastão

Apontadores

Carimbos (identificação de setor, data, conferência, “URGENTE”)

Almofadas e tintas para carimbo

Calculadoras

5. Materiais de expediente e informática

Pen drives (8 GB, 16 GB ou mais)

HD externo para backup local

Filtros de linha / extensões

Fones de ouvido com microfone

Suporte para notebooks e tablets

Mouse, teclado e mouse pad

Toners e cartuchos para impressoras (se for o caso)

Etiquetas térmicas para impressoras Zebra ou similares (se for o caso)

6. Quadros, fixadores e comunicação visual interna

Quadros brancos de parede

Quadros de aviso (cortiça ou acrílico)

Ímãs para mural metálico

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Marcadores para quadro branco

Pinças, tachinhas e percevejos

Fita adesiva de sinalização (amarela, preta, vermelha)

Porta-comunicados de parede (A4, A3, acrílico)

7. Materiais para protocolo e controle administrativo

Livros de registro (protocolo, ocorrência, controle de acesso)

Fichários (simples e com divisórias)

Envelopes (pardo, branco, plástico bolha, ofício)

Talões de recibo e formulário contínuo

Etiquetas de patrimônio ou identificação de setor

Selos de lacre e segurança (em caso de caixas de medicamentos)

Além dos materiais de escritório existiram os materiais gráficos, como cartazes, fichas padrões do Ministério, encaminhamentos, etc...

Observação: A lista dos medicamentos mínimos padronizados que serão usados serão apresentados no item de Farmácia e Assistência Farmacêutica.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

SERVIÇOS QUE SERÃO DISPONIBILIZADOS NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO MUNICIPAL DE PARAIBUNA

Serviços a serem implantados e executados pelo Instituto de Excelência de Saúde Pública na Unidade de Pronto Atendimento de Paraibuna

1. Gestão e operacionalização assistencial

- Organização, funcionamento e manutenção Unidade 24 horas, conforme requisitos do edital e Vistoria Técnica prévia
- Garantia de atendimento ininterrupto (24 h, 7 dias/semana), incluindo escalas assistenciais e administrativas integradas
- Operação de serviços pré-hospitalares integrados ao SAMU (conforme interface prevista no edital).
- Contrarreferência formal a rede de atenção a saúde municipal.

2. Serviços clínicos e especializados

- Execução de atendimentos de urgência, emergência, observação e consultas
- Implementação de Serviço de Radiodiagnóstico (24 h) com protocolos técnicos e manutenção.
- Garantia de Serviço de Eletrocardiografia (ECG) permanente, com qualidade e manutenção contínua
- Laboratório de Análises Clínicas 24/7, conforme demanda emergencial, incluindo coleta, processamento e liberação de exames, sendo que o prazo para liberação dos laudos não ultrapassará a 12º minutos.

2.1 Implementação de Serviço de Radiodiagnóstico (Raio X – 24 horas)

O Instituto de Excelência em Saúde Pública visa à implantação integral e operacional do serviço de Radiologia (Raio-X) na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) de Paraibuna –

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

24 horas, com foco no diagnóstico rápido e seguro, fortalecimento do atendimento de urgência e emergência e redução de encaminhamentos para unidades externas. A proposta considera aspectos técnicos, estruturais, operacionais, regulatórios e humanos, assegurando a conformidade com a legislação sanitária e de proteção radiológica vigente.

Justificativa

A UPA de Paraibuna, desde sua transformação em serviço de urgência 24h, experimentou crescimento na demanda por exames de imagem para diagnósticos de urgência, como fraturas, pneumonias, distúrbios abdominais e quadros cardiorrespiratórios. A ausência de um serviço de radiologia digital operando integralmente limita a resolutividade local, prolonga tempos de espera e aumenta o número de transferências desnecessárias. Este projeto vem sanar essa lacuna, fortalecendo a linha de cuidado e a eficiência assistencial da unidade.

Nosso objetivo:

Implantar e operacionalizar o serviço de Radiologia (Raio-X) digital na UPA de Paraibuna, garantindo suporte diagnóstico 24 horas por meio de imagem médica de qualidade.

Com isto visamos ainda:

- Adequar o ambiente físico segundo normas da Vigilância Sanitária e CNEN;
- Implantar equipamentos de Raio-X digital; (caso não exista na Unidade);
- Estabelecer equipe técnica com profissionais habilitados (técnicos e radiologistas);
- Garantir segurança radiológica aos profissionais e pacientes;
- Definir fluxos operacionais, controle de qualidade e manutenção preventiva.

Componente	Descrição
Área Física	Sala de Raio-X (blindagem, antecâmara, controle e espera);

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Componente	Descrição
Equipamentos	Aparelho de Raio-X digital fixo (500 mA); console digital; negatoscópio;
Infraestrutura	Rede elétrica estabilizada; sistema de climatização; piso condutivo;
Recursos Humanos	Técnico em Radiologia, e responsável técnico;
Sistemas	PACS (Picture Archiving and Communication System); RIS (Radiology Information System); ou outro compatível com o sistema local.
Segurança	Blindagem, dosímetros, aventais plumbíferos, sinalização e alvará radiológico;

Normas e Regulamentações Atendidas

- ANVISA RDC n.º 330/2019 – Requisitos sanitários para serviços de radiologia diagnóstica;
- Portaria GM/MS nº 2.048/2002 – Regulamento Técnico dos Serviços de Urgência;
- CNEN NN 3.01 e 3.02 – Diretrizes para proteção radiológica e segurança operacional;
- NR 32 – Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Saúde;
- Manual de Estrutura Física das UPAs – Ministério da Saúde.

Integração com a Rede SUS

- Interface com Prontuário Eletrônico e sistema de regulação municipal;
- Acesso remoto aos laudos via plataforma Telemedicina (HCor, Telelaudo SUS, entre outros);
- Encaminhamentos clínicos mais assertivos a partir de diagnóstico imediato;
- Redução de filas e tempo de permanência dos pacientes na unidade.

Indicador	Meta Inicial
Nº de exames realizados/mês	≥ 350 exames
Tempo médio entre exame e laudo	≤ 2 horas
Redução de encaminhamentos externos	≥ 30%

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Indicador	Meta Inicial
Índice de satisfação dos usuários	≥ 90%
Incidência de falhas operacionais	≤ 2%
Conformidade com normas de biossegurança	100%

A implantação do serviço de Radiologia (Raio-X digital) na UPA 24 horas de Paraibuna representa um marco na qualificação do atendimento de urgência e emergência no município. Com infraestrutura moderna, equipe capacitada e integração em rede, o projeto elevará os padrões diagnósticos, ampliará a resolutividade local e reduzirá custos com transferências e internações. Reforça-se o compromisso com a saúde pública eficiente, humana e tecnologicamente preparada para os desafios contemporâneos.

2.2 Serviço de eletrocardiograma

O eletrocardiograma (ECG) é um exame essencial para diagnóstico de emergências cardiológicas como infarto agudo do miocárdio, arritmias, insuficiência cardíaca e síndromes coronarianas. Para garantir agilidade diagnóstica e suporte à conduta clínica, é indispensável a realização imediata do ECG e a emissão de laudos especializados.

A execução do serviço, possibilita:

- Atendimento 24 horas ininterrupto;
- Redução de transferências desnecessárias;
- Maior segurança clínica e respaldo médico-legal.

Implementação dos Serviços de Eletrocardiograma (ECG) na UPA de Paraibuna

Como parte das ações de qualificação da atenção à saúde no âmbito da urgência e emergência, o Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP) propõe sobre a implementação do serviço de eletrocardiograma (ECG) na Unidade de Pronto Atendimento (UPA) de Paraibuna. O exame é fundamental na avaliação rápida de

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

pacientes com queixas cardiopulmonares e representa um suporte diagnóstico essencial para a estratificação de risco e definição de condutas clínicas seguras.

A ausência de eletrocardiograma limita o diagnóstico precoce de agravos cardiovasculares, como o infarto agudo do miocárdio, arritmias e outras emergências clínicas. A implementação do serviço visa ampliar a resolutividade local, reduzir encaminhamentos desnecessários, melhorar o tempo-resposta em casos críticos e assegurar maior segurança assistencial ao usuário.

Objetivos

- Garantir o acesso imediato ao exame de ECG 24 horas por dia.
- Apoiar a equipe médica na tomada de decisões clínicas.
- Reduzir os riscos de agravamento de quadros cardiovasculares.
- Promover maior eficiência nos fluxos assistenciais da UPA.
- Estabelecer integração com a regulação e demais pontos da rede, quando necessário.

A manutenção do Equipamento de eletrocardiógrafo será de responsabilidade do Instituto de Excelência em Saúde Pública todo o conteúdo a respeito deste tópico está descrito neste Plano de Trabalho no item de Manutenção Predial e de equipamentos médico e não médicos.

Os profissionais receberam capacitação para a realização do exame de forma adequado e atendendo todas as normativas existente sobre o exame, além dos profissionais da equipe de enfermagem a equipe médica também receberá o devido treinamento para a leitura imediata e/ou integração com parecer remoto.

O Instituto de Excelência em Saúde Pública realizará a Integração com o prontuário eletrônico, permitindo armazenamento e consulta dos exames realizados.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Modelo Operacional

O exame de ECG será solicitado exclusivamente por profissional médico da unidade, de acordo com critérios clínicos e protocolos, e ou sobre solicitação expressa da SMS, ou quando pactuado no contrato de Gestão.

A equipe de enfermagem será responsável pela execução técnica do exame.

A interpretação será realizada de forma imediata pelo médico plantonista. Nos casos de dúvida ou gravidade, poderá haver apoio remoto de cardiologia (se disponível) no município, ou sob pactuação;

O exame será realizado em pacientes com dor torácica, dispneia, palpitações, síncope, rebaixamento de consciência sem causa definida, entre outros quadros compatíveis, seguindo os protocolos que serão devidamente implantados na Unidade.

Monitoramento e Avaliação

Indicadores de qualidade que vamos utilizar para analisar a qualidade do serviço executado: número de exames realizados/mês; tempo médio entre solicitação e execução; percentual de exames com alterações relevantes; número de encaminhamentos evitados além destes indicadores iremos realizar:

- Revisões periódicas dos fluxos de atendimento com base nos registros clínicos e auditorias internas.
- Relatórios mensais a serem encaminhados à coordenação geral da UPA, ao setor de planejamento do IESP, bem como, inseridos nos relatórios e Prestações de Contas encaminhados a SMS, do Quali/Quant.

Cronograma de Implantação

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Etapa	Prazo Estimado
Avaliação do equipamento pela engenharia clinica	Semana 1
Adequação da estrutura física, mobiliários entre outras necessidades;	Semana 2
Capacitação da equipe técnica e médica	Semana 3
Integração com prontuário eletrônico	Semana 4

Observação: Esclarecemos que em nenhum momento os exames serão interrompidos.

A implementação do serviço de eletrocardiograma na UPA de Paraibuna representa para o Instituto de Excelência em Saúde Pública um importante avanço na qualificação da atenção à saúde emergencial. Alinha-se aos princípios da integralidade, resolutividade e equidade do SUS, e reforça o compromisso do Instituto de Excelência em Saúde Pública com a segurança do paciente, o uso racional dos recursos e a valorização da assistência baseada em evidências.

IESP	POPS:	
	PROTOCOLO PARA REALIZAÇÃO DE ELETROCARDIOGRAMA (ECG) NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	
Objetivo Padronizar a realização do exame de eletrocardiograma (ECG) na Unidade de Pronto Atendimento (UPA), assegurando a correta execução técnica, o preparo adequado do paciente, a fidedignidade dos registros e a segurança na interpretação dos traçados, contribuindo para o diagnóstico precoce de alterações cardiovasculares críticas.		
Campo de Aplicação Este protocolo se aplica a todos os profissionais da equipe de enfermagem e equipe médica da UPA envolvidos na solicitação, execução e interpretação do exame de ECG.		
Referências Normativas Ministério da Saúde – Diretrizes de Atenção às Doenças Cardiovasculares na Urgência e Emergência. Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) – Resolução nº 564/2017. Sociedade Brasileira de Cardiologia – Diretrizes para ECG.		

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Portaria GM/MS nº 2048/2002 – Política Nacional de Atenção às UrgênciaS
Responsabilidades Profissional Médico: Solicitar o exame com justificativa clínica. Interpretar o traçado eletrocardiográfico. Decidir condutas terapêuticas com base no resultado. Profissional de Enfermagem: Executar o exame conforme técnica correta. Garantir o posicionamento adequado dos eletrodos. Identificar artefatos ou falhas na impressão. Registrar no prontuário e encaminhar o laudo ao médico.
Indicações Clínicas O ECG deve ser solicitado, prioritariamente, nas seguintes situações: Dor torácica. Dispneia súbita ou progressiva. Palpitações ou arritmias percebidas. Síncope ou pré-síncope. Rebaixamento de nível de consciência. Hipotensão arterial de causa não esclarecida. Estado de mal epiléptico (para exclusão de causa cardíaca). Monitoramento evolutivo de pacientes com doenças cardiovasculares.
Materiais Necessários Eletrocardiógrafo digital com papel térmico e sistema de impressão. Eletrodos descartáveis ou reutilizáveis (quando permitido pela ANVISA). Gel condutor. Luvas de procedimento. Lençol para acomodar o paciente. Álcool 70% para limpeza da pele (em caso de oleosidade). Ficha de solicitação ou protocolo eletrônico.
Preparo do Paciente Identificar o paciente pelo nome completo, data de nascimento e número do prontuário. Explicar o procedimento com linguagem acessível.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Garantir privacidade e conforto. Retirar objetos metálicos do tórax (correntes, piercings). Posicionar o paciente em decúbito dorsal, com tórax exposto e braços relaxados ao lado do corpo.
Técnica de Execução Posicionamento dos Eletrodos Eletrodos Periféricos (Membros): RA (vermelho) – braço direito. LA (amarelo) – braço esquerdo. RL (preto) – perna direita (referência). LL (verde) – perna esquerda. Eletrodos Precordiais (torácicos): V1 (vermelho): 4º espaço intercostal direito da borda esternal. V2 (amarelo): 4º espaço intercostal esquerdo da borda esternal. V3 (verde): entre V2 e V4. V4 (marrom): 5º espaço intercostal na linha hemiclavicular esquerda. V5 (preto): linha axilar anterior, altura de V4. V6 (roxo): linha axilar média, altura de V4. Registro do Exame Confirmar se todos os eletrodos estão firmemente aderidos à pele. Verificar se há artefatos (movimentos, tremores). Selecionar o nome e dados do paciente no equipamento (ou preencher manualmente, se necessário). Iniciar o registro do ECG e aguardar a impressão. Verificar se o traçado está completo e sem distorções. Se houver artefatos, repetir o exame após correção.
Cuidados Pós-Exame Remover os eletrodos e limpar a pele do paciente. Garantir que o paciente esteja em condições clínicas estáveis. Arquivar o exame no prontuário físico ou digital. Informar ao médico solicitante que o exame está disponível.
Registros Obrigatórios

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Data e horário da realização do ECG. Nome completo do profissional executor e número do registro profissional. Justificativa clínica da solicitação. Observações quanto à qualidade do traçado, intercorrências ou limitações técnicas. Assinatura e carimbo do médico que interpretou o traçado.
Fluxograma do Processo A[Paciente com indicação clínica] --> B[Solicitação médica do ECG] B --> C[Encaminhamento à Enfermagem] C --> D[Preparo e posicionamento do paciente] D --> E[Instalação correta dos eletrodos] E --> F[Registro do traçado pelo eletrocardiógrafo] F --> G[Verificação da qualidade do traçado] G --> H[Encaminhamento ao médico para laudo] H --> I[Registro no prontuário e conduta clínica]
Critérios de Qualidade do Exame Todos os 12 derivações devem estar presentes. Traçado sem artefatos. Dados do paciente corretamente identificados. Laudo emitido pelo profissional médico.
Condições Especiais Paciente com amputação de membros: Eletrodos periféricos podem ser colocados no coto ou no tronco, com anotação no prontuário. Paciente com tremores ou agitação: Sedação leve, se clinicamente indicada, e tentativa de minimizar movimentos. Paciente em ventilação mecânica: ECG pode ser realizado com os cuidados de fixação dos cabos para evitar desconexões.
Referências Bibliográficas Sociedade Brasileira de Cardiologia. Diretrizes sobre eletrocardiograma. Ministério da Saúde. Protocolo de Atendimento às Síndromes Coronarianas. COFEN. Resolução nº 564/2017 – Competência da Enfermagem na realização de exames diagnósticos.

Observação: todos os protocolos pertinentes ao serviço de eletrocardiograma serão implantados, após discussão com a equipe técnica.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

2.3 Serviço de laboratório

Os exames laboratoriais são procedimentos diagnósticos fundamentais que consistem na análise de amostras biológicas (sangue, urina, secreções, fezes, líquidos corporais, entre outros) com a finalidade de identificar alterações fisiológicas, bioquímicas, imunológicas, microbiológicas ou hematológicas nos pacientes, subsidiando a tomada de decisão clínica, o monitoramento terapêutico e o prognóstico das doenças.

No contexto da Unidade de Pronto Atendimento (UPA), os exames laboratoriais assumem um papel estratégico e diferenciado, pois fornecem dados objetivos e rápidos para a avaliação de quadros agudos e emergenciais, como distúrbios eletrolíticos, sepse, infarto agudo do miocárdio, insuficiências orgânicas, intoxicações, infecções graves, entre outros. São considerados suportes imprescindíveis à estratificação de risco, ao direcionamento clínico imediato e à definição de fluxos assistenciais mais seguros.

Além disso, a realização de exames laboratoriais no próprio ambiente da UPA, por meio de estrutura laboratorial própria ou apoio externo, permite otimizar o tempo de resposta clínica, garantir a continuidade do cuidado e reduzir internações e encaminhamentos desnecessários, assegurando resolutividade e eficiência ao serviço público de saúde.

Importância dos exames laboratoriais na urgência e emergência

- Permitem diagnóstico precoce de doenças críticas.
- Favorecem a detecção de alterações metabólicas e infecciosas antes de manifestações clínicas evidentes.
- Contribuem para a confirmação de hipóteses diagnósticas em quadros complexos e instáveis.
- Viabilizam o monitoramento de resposta terapêutica, especialmente em pacientes sob risco de deterioração clínica.
- Reduzem o tempo de decisão clínica e melhoram os desfechos.

Classificação dos exames laboratoriais na UPA

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Os exames podem ser classificados de acordo com o grau de complexidade, tempo-resposta e aplicabilidade clínica imediata, como segue:

Exames de rotina ou urgência imediata (laboratório próprio na UPA):

- Hemograma completo.
- Glicemia capilar e plasmática.
- Gasometria arterial e venosa.
- Função renal básica (ureia e creatinina).
- Eletrólitos (sódio, potássio, cloro).
- Teste rápido para dengue, influenza e COVID-19.
- PCR (proteína C reativa), VHS.
- Urina tipo I e exames simples de bioquímica urinária.
- Exames complementares ou de alta complexidade (via laboratório de apoio):
- Marcadores cardíacos (troponina, CK-MB, mioglobina).
- Perfil hepático e enzimático.
- Provas reumatológicas e hormonais.
- Tipagem sanguínea e prova cruzada.
- Cultura microbiológica com antibiograma.
- Gasometrias especiais e coagulograma completo.

Parâmetros de Qualidade dos Serviços Laboratoriais

A qualidade do serviço laboratorial depende da correta execução de todas as fases do exame:

Pré-analítica: identificação correta do paciente, coleta adequada, transporte e conservação da amostra.

Analítica: uso de equipamentos calibrados, controle interno e externo de qualidade, metodologias validadas.

Pós-analítica: liberação do laudo com precisão, confiabilidade e em tempo compatível com a demanda clínica.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Nesse sentido, exige-se do prestador de serviços laboratoriais:

- Licenciamento sanitário e registro nos órgãos competentes (CRBM, ANVISA).
- Certificação de qualidade (ex: PALC, ISO 15189).
- Garantia de prazo máximo de entrega dos resultados conforme urgência clínica.
- Registro e rastreabilidade de todos os exames realizados.
- Integração, preferencialmente digital, com o sistema de prontuário da unidade.

Inserção Estratégica no Plano de Gestão da UPA

No escopo do Instituto de Excelência em Saúde Pública, os exames laboratoriais são parte estrutural e estratégica da linha de cuidado clínico, sendo implantados de forma híbrida, com:

Minilaboratório interno: estruturado com equipamentos portáteis e metodologias de análise rápida ("point of care"), sob responsabilidade técnica da unidade.
Laboratório de apoio de terceiros: parceiro especializado e certificado, com logística de transporte e devolução de exames em prazos reduzidos (idealmente até 4 horas), conforme previsto no edital do município de Paraibuna.

Esse modelo permite ampla cobertura diagnóstica, agilidade, eficiência operacional e cumprimento rigoroso das exigências legais, normativas e assistenciais.

Metas e Indicadores (ECG + Laboratório)

Objetivo específico	Indicador / meta
Realizar ECG 24h/dia	≥ 100 exames/mês
Tempo máximo até entrega	≤ 30 minutos (no mesmo turno)
Implantar mini-laboratório	operacional em até 60 dias
Contratação de laboratório parceiro	responsável por exames complementares
Prazo ideal de entrega	≤ 4 h para laudos básicos
Índice de conformidade	≥ 95% dos exames dentro do prazo

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Esses indicadores fundamentam o PLANO DE TRABALHO e servem de base para avaliação pelo contratante.

Operacionalização do Serviço (ECG + Laboratório)

a) Eletrocardiograma (ECG)

Solicitação pelos médicos das equipes da UPA.

Realização técnica pelos profissionais de enfermagem, com uso de eletrocardiógrafo digital.

Realização de laudo imediato pelo médico plantonista; suporte remoto se necessário.

Armazenamento eletrônico no prontuário.

Prazo para entrega do laudo: imediato (sem ultrapassar o tempo máximo do turno).

b) Mini-laboratório "in situ"

Estrutura compacta para coleta e processamento básico (glicemia, gasometria, hemograma rápido, urina).

Equipamentos padronizados e alinhados com resolução da ANVISA.

Pessoal técnico treinado e obedecendo biossegurança.

Registro de coletas e resultados integrados ao prontuário digital.

Prazo de operação: equipamento operacional em até 60 dias após início das atividades.

c) Laboratório de apoio terceirizado

Contratado pelo IESP: serviço de excelência, credenciado e auditado.

Realização de exames complementares (bioquímica, marcadores cardíacos e outros).

Prazos conforme edital: entrega de exames dentro do prazo exigido (ex.: ≤ 4 horas).

SLA: penalidades em caso de descumprimento dos prazos.

Monitoramento mensal dos prazos e qualidade.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Etapa	Prazo após início
Assinatura do contrato e mobilização	Semana 1
Aquisição e instalação do mini-laboratório	Semana 2–4
Capacitação do pessoal de enfermagem e apoio técnico	Semana 4–6
Compra/equipamento do eletrocardiógrafo	Semana 2–3
Contratação do laboratório de apoio terceirizado	Semana 1–3
Início das atividades (ECG + mini-labo)	Semana 7
Operacionalização completa integrada	Até Semana 8

Monitoramento e Avaliação

Relatórios mensais consolidados contendo:

- Quantidade de ECGs executados, tempo médio e recibo de laudos.
- Dados do mini-laboratório: coletas, resultados e tempos de processamento.
- Desempenho do laboratório parceiro: cumprimento do SLA.
- Análises mensais e ajustes operacionais.
- Relatórios enviados ao contratante (Secretaria e Diretoria de Saúde).
- Auditoria semestral em campo, com indicadores de produtividade, qualidade técnica e satisfação do usuário.

Conformidade com o Edital

Apresentação de Plano de Trabalho detalhado, incluindo metas, indicadores, cronogramas e orçamento, conforme item 7.3.2 do edital
Demonstração da qualificação do IESP como Organização Social de Saúde.
Capacidade técnica e estrutural para gestão compartilhada da UPA, incorporando serviço de ECG e laboratório.

O plano proposto atende às exigências do edital, estruturando ações essenciais na gestão integrada da UPA com implantação de laboratório próprio e apoio terceirizado, assegurando qualidade, agilidade e segurança ao usuário. O IESP se compromete a

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

entregar resultados dentro dos prazos exigidos, com transparência, evidência técnica e alinhamento com as políticas do SUS.

3. Serviço de Farmácia e Assistência Farmacêutica

- Implantação de Serviço de Farmácia com estrutura física conforme RDC 44/2009/ANVISA.
- Gestão integral do ciclo do medicamento, com equipe técnica, regulação de insumos, controle de medicamentos críticos e dispensação segura.

OBSERVAÇÃO: Este serviço está apresentado neste Plano de Trabalho no tópico de Farmácia e Assistência Farmacêutica.

4. Engenharia Clínica, manutenção predial e apoio técnico

- Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos médicos e de suporte (radiologia, ventiladores, bombas, etc.)
- Manutenção de mobiliário, eletrodomésticos, geração de energia (grupo gerador) e infraestrutura predial
- Suporte técnico aos sistemas de gases medicinais (oxigênio), climatização, rede elétrica e comunicações.

Manutenção Predial e de Equipamentos Médicos e Não Médicos

Compreende todas as atividades planejadas cujo resultado visa garantir a integridade e a conservação da infraestrutura predial e seus sistemas de utilidades, promovendo a continuidade e segurança da operação de todos os setores do a unidade, inclusive, capacitando- se para adotar medidas e ações contingenciais em eventuais falhas no fornecimento de utilidades (energia elétrica, água, gases medicinais, utilidades de forma

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

geral) ou defeitos em equipamentos ou sistemas mantendo a estrutura física da unidade em plenas condições de operação.

O Instituto de Excelência em Saúde Pública realizará este gerenciamento da manutenção, conservação e/ou recuperação da edificação, visando garantir sua funcionalidade de forma ininterrupta e segura para os usuários, visitantes e funcionários.

O Instituto de Excelência em Saúde Pública realizará um projeto que estará embasado na elaboração e colocação das práticas de plano de manutenção preventiva para toda a unidade de Saúde, com a devida capacitação técnica para adoção de medidas corretivas, quando requisitado.

Os planos de manutenção, com suas rotinas, metodologia de aplicação e medição de resultados considerarão a aplicação das tecnologias que privilegiem, além de seu desempenho técnico, a segurança do paciente e dos profissionais que atuam na unidade.

Nosso plano contemplará um organograma contendo a estruturação da equipe, periodicidade de ações de manutenção, medição de resultados, entre outros quesitos de relevância para a prestação deste serviço; o plano de manutenção deverá conter procedimentos operacionais padrão (pop) para cada equipamento de sua abrangência que deverão ser abrangentes e conter em si, listados e detalhados, todos os procedimentos de manutenção.

Como um caso particularmente crítico, para o sistema de ar condicionado e ventilação mecânica, desenvolveremos o PMOC (plano de manutenção operação e controle), exigido pela portaria 3.523/ms.

O PMOC avaliará detalhadamente a tecnologia disponível para o sistema de ar-condicionado e definir os planos de manutenção preventiva, além dos trabalhos que

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

deverão ser executados para a garantia do funcionamento pleno do sistema de refrigeração, tendo como objetivos principais, sua eficiência operacional, qualidade do ar interno, segurança de pacientes e usuários, e sua integração com os programas de controle de contaminação em áreas críticas.

Contemplará: identificação do ambiente ou conjunto de Ambientes e sua criticidade; identificação do responsável pela área ou preposto e do responsável técnico; relação dos ambientes climatizados; equipamentos; Plano de manutenção e controle e treinamento. Apresentar, quando solicitado, o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO – e de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA, contendo, no mínimo, os itens constantes das normas regulamentadoras nº 7 e 9, respectivamente, da Portaria nº3.214, de oito de junho de 1978, do Ministério do Trabalho e Previdência Social;

Observaremos ainda as normas regulamentares aprovadas pelo Ministério do Trabalho.

Sob a responsabilidade do setor de Manutenção Predial, estarão os seguintes sistemas e seus componentes: Construção Civil: neste quesito contemplara apenas as manutenções preventivas e corretivas, sendo que reformas e reparos de grande porte, não entram nesta manutenção.

Instalações Elétricas: manutenção das instalações elétricas, avaliação periódica dos equipamentos: Grupos geradores; Nobreaks; Painéis elétricos de média e baixa tensão; Disjuntores; Fusíveis; Iluminação; Tomadas; Pontos de forca; Infraestrutura de distribuição.

Instalações Hidráulicas: Testes diários operacionais para averiguar o correto funcionamento dos seguintes sistemas: Água potável; Água quente; Água pluvial; Esgoto; Rede de combate a incêndio;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Gases medicinais; Gás natural; GLP. Serão analisados e caso necessite de reparos será acionada a empresa responsável.

Marcenaria: reparação e conserto de móveis e confecção de moveis de pequeno porte como lixação, pequenas pinturas em ferros e em madeira.

Climatização, Ar Condicionado e Ventilação: verificar os sistemas abaixo, averiguando seu estado de funcionamento e realizar manutenção corretiva de primeiro escalão em caso de parada de algum dos sistemas e manutenção preventiva/ preditiva: fancoils, condicionadores, etc., ventiladores, exaustores, central de água gelada, sistemas de filtragem e tratamento de ar, rede de água gelada e condensação, redes frigoríficas, geladeiras, câmaras frigoríficas, dutos de ar.

Demais Sistemas e/ou Equipamentos: Equipamentos de Cozinha Fogões e fornos, sistemas Eletrônicos Quadros de comando e força, equipamentos de Combate a Incêndio.
Com relação aos instrumentos e peças de reparos será de acordo com o pactuado com a SMS, em caso de linha orçamentária especifica na planilha, será de responsabilidade do Instituto, caso não a responsabilidade destes materiais será da SMS.

Manutenção de Bens Móveis, Imóveis e Veicular

Manutenção predial é um conjunto de atividades que tem como objetivo principal manter a vida útil de uma edificação. Suas ações trazem segurança, habitabilidade e sustentabilidade, além de contribuírem para a valorização do local.

A manutenção predial pode se tornar uma grande responsabilidade para quem estiver à frente da administração do local ou da gestão de recursos humanos de uma empresa. A NBR 5674 da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) define manutenção como sendo “o conjunto de atividades a serem realizadas para conservar ou recuperar

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

a capacidade funcional da edificação e de suas partes constituintes de atender as necessidades e segurança dos seus usuários".

Existem três tipos de manutenção realizada em prédios:

•**Manutenção preventiva**: A manutenção preventiva é realizada antes da necessidade de reparos. Ela está relacionada à elaboração de atividades que ajudem a conservar a funcionalidade do edifício

•**Manutenção corretiva**: A manutenção corretiva está relacionada à correção de erros e desgastes nas máquinas, nas instalações e nos equipamentos. Trata-se de uma manutenção que reage a uma situação problemática e, por esse motivo, tem um custo mais alto.

•**Manutenção preditiva**: Já a manutenção preditiva apresenta características dos dois tipos anteriores. Ela começa em uma situação de correção e passa o avaliar regularmente os equipamentos e as instalações a fim de garantir sua funcionalidade. Trata-se de um tipo de manutenção predial de custo baixo e traz menos trabalho que a corretiva.

É este último, o processo utilizado pelo Instituto Esperança (IESP), evitando assim custos alto ao Município com grandes reformas dos prédios públicos sob a gestão do Instituto. Os prédios públicos tem um alto fluxo de pessoas circulando o que demanda um olhar mais atento, e assim que algo se estraga, realizamos a manutenção e ou correção.

É obvio que os serviços são realizados de acordo com o Contrato de Gestão, em alguns contratos temos também os reparos elétricos e hidráulicos, importante saber é que nosso compromisso é com o Município que entrega seus prédios públicos em nossas mãos para realizarmos uma Gestão de qualidade, sempre voltada ao compromisso de oferecer aos munícipes o melhor atendimento com melhores condições de ambiência.

Diretrizes de Manutenção

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

a) A área responsável pelas atividades de conservação/ manutenção deverá implementar um Sistema de Manutenção, de modo a preservar o desempenho, a segurança e a confiabilidade dos componentes e sistemas da edificação, prolongar a sua vida útil e reduzir os custos de manutenção;

b) O Sistema de Manutenção (SM) será configurado pelos seguintes pontos essenciais: organização da área de manutenção, arquivo técnico da edificação, cadastro dos componentes e sistemas da edificação e programa ou plano de manutenção. (Este sistema poderá ser manual caso, a gestão municipal não tenha incrementado ele no contrato de Gestão;

c) A organização da área de manutenção será compatível com o porte e complexidade da edificação, disponibilidade de pessoal próprio e diretrizes administrativas da Administração Pública relativas à contratação de serviços de terceiros, envolvendo as funções de gestão da UNIDADE, e todos seus setores e departamentos como: suprimento, almoxarifado e oficina, sala de emergência, observações, enfim abrangendo todo o Prédio Público o qual o Instituto é responsável;

d) A função de gestão deverá responder pela implementação e articulação das demais funções do SM, manutenção do arquivo técnico e cadastro dos componentes e sistemas da edificação e elaboração do programa ou plano de manutenção.

e) O arquivo técnico da edificação será constituído por todos os documentos de projeto e o que será realizado, incluindo memoriais descritivos, memoriais de cálculo, desenhos, especificações técnicas. Será integrado ainda pelos catálogos, desenhos de fabricação e instruções de montagem, manuais de manutenção e de operação e termos de garantia fornecidos pelos fabricantes e fornecedores dos componentes e sistemas da edificação, quando for o caso.

f) O cadastro da edificação deverá conter o registro de todos os componentes e sistemas abrangidos pelo programa de manutenção, incluindo identificação, descrição e

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

localização, bem como as relações de documentos e de peças sobressalentes fornecidas pelos fabricantes e fornecedores.

g) O arquivo técnico e o cadastro dos componentes e sistemas da edificação serão mantidos permanentemente atualizados, refletindo fielmente todas as modificações e complementações realizadas ao longo da sua vida útil e será repassado ao poder público sempre que solicitado.

h) Cumprirá à função de gestão a definição, caracterização e quantificação dos materiais, componentes e serviços de manutenção a serem adquiridos ou contratados pela Administração. Registros históricos dos serviços de manutenção, facilidades de aquisição, disponibilidade de recursos e outras variáveis deverão orientar a fixação dos quantitativos e demais parâmetros de rotação do estoque necessário aos serviços de manutenção fundamentado nos procedimentos e rotinas de manutenção preventiva recomendados pelas PRÁTICAS de Projeto, Construção e Manutenção de Edifícios Públicos Federais e manuais de manutenção dos fabricantes e fornecedores dos componentes e sistemas da edificação, assim como na experiência adquirida pelo Contratante.

i)Todos os procedimentos e rotinas de manutenção preventiva utilizados deverão ser continuamente avaliados, ajustados e complementados pelo Contratante, de 9 Tal implementação, conforme determinação em Auditoria da Controladoria Geral da União, será feito com a execução do contrato de Inspeção Predial. modo a permanecerem sempre atualizados ao longo da evolução tecnológica e consistentes com as necessidades e experiência adquirida na gestão do Sistema de Manutenção

Importância da Manutenção Predial

Toda construção deve ser submetida a manutenções periódicas ao longo de sua vida útil, a falta de manutenção – ou sua ineficiência – provoca anualmente inúmeros acidentes, sendo os mais frequentes desabamentos e quedas de revestimentos de

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

fachada, telhados e coberturas, quedas de marquises em concreto armado e incêndios decorridos de falhas elétricas.

Para diminuir os riscos de acidentes, é importante que ocorra a inspeção predial que, de forma preventiva, poderá auxiliar nos direcionamentos do plano de manutenção e na tomada de decisões estratégicas – como o que será feito e o valor que será direcionado para cada item. A partir da inspeção, deve ser elaborado o predial.

“A inspeção predial é uma avaliação das condições técnicas da edificação e de todos os seus sistemas construtivos, abrangendo uso, operação, manutenção e funcionalidade” – A partir dessa análise, é elaborado um relatório – conhecido como Laudo Técnico de Inspeção Predial – constando todas as manutenções necessárias e qual a ordem de urgência de cada uma. Portanto, esse documento serve como um guia para a gestão da manutenção predial e auxilia na tomada de decisão quanto a gastos e prioridades.

O Instituto de Excelência em Saúde Pública realiza contrato com terceiros especializados na área de manutenção que serão os responsáveis pela manutenção predial. Além disso, no caso específico o Instituto de Excelência em Saúde Pública é responsável a partir da assinatura do contrato de gestão e depende da forma como assumiu o prédio, os serviços já existentes por mal uso e por falta da manutenção até o momento de assumir o contrato serão levantados e repassados a Secretaria Municipal de Saúde para que ela se responsabilize por esta manutenção.

Os profissionais da manutenção devem ser contratados de acordo com as demandas específicas e suas qualificações – como pintores e eletricistas. Dependendo do grau de complexidade, é preciso consultar engenheiros e/ou arquitetos. Portanto, o importante é ter um profissional qualificado e, quando necessário, ouvir mais de uma opinião profissional.

Grau de prioridade. Além de detectar problemas, a inspeção predial permite classificar eventuais falhas quanto ao risco oferecido aos usuários, ao meio ambiente e ao

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

patrimônio. Dessa forma, as intervenções podem ser programadas em função de seu grau de prioridade.

De acordo com a norma ABNT NBR 16.747, falha é “uma irregularidade, anormalidade ou desgaste natural que implica no término da capacidade da edificação ou de suas partes de cumprir suas funções como requerido, ou seja, atingimento de um desempenho não aceitável (inferior ao desempenho mínimo requerido).”

Segundo essa mesma norma, as prioridades podem ser categorizadas em patamares de urgência.

“**Prioridade 1”:** (Risco eminente contra a saúde e segurança) ações necessárias quando a perda de desempenho compromete a saúde e/ou a segurança dos usuários, e/ou a funcionalidade dos sistemas construtivos, com possíveis paralisações; comprometimento de durabilidade (vida útil) e/ou aumento expressivo de custo de manutenção e de recuperação. Também são classificadas no patamar “Prioridade 1” as ações necessárias quando a perda de desempenho, real ou potencial, pode gerar riscos ao meio ambiente”

Prioridade 2: (Risco a funcionalidade) ações necessárias quando a perda parcial de desempenho (real ou potencial) tem impacto sobre a funcionalidade da edificação, sem prejuízo à operação direta de sistemas e sem comprometer a saúde e segurança dos usuários;”

Prioridade 3: (Risco de desvalorização precoce do imóvel) ações necessárias quando a perda de desempenho (real ou potencial) pode ocasionar pequenos prejuízos à estética ou quando as ações necessárias são atividades programáveis e passíveis de planejamento, além de baixo ou nenhum comprometimento do valor da edificação. Neste caso, as ações podem ser feitas sem urgência porque a perda parcial de desempenho não tem impacto sobre a funcionalidade da edificação, não causa prejuízo à operação direta de sistemas e não compromete a saúde e segurança do usuário.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Elaboramos nosso plano seguindo as diretrizes da ABNT NBR 5674 Manutenção de edificações – Requisitos para o sistema de gestão da manutenção. Assim, levamos em conta todas as características das edificações, como tipologia, uso efetivo, tamanho e complexidade, localização e implicações no entorno.

Principais Normas Técnicas

Há inúmeras normas técnicas da ABNT essenciais para a gestão adequada da manutenção predial. Confira as principais:

•5674/2012 Manutenção de edificações: Requisitos para o sistema de gestão de manutenção: define como deve ser o Plano de Manutenção de uma edificação.

•15.575/2013 Edificações habitacionais: Desempenho: engloba conceitos como vida útil das construções e garantia legal, além de definir responsabilidades de projetistas, construtores, incorporadores e fornecedores de produtos, bem como dos usuários.

•16.747 Inspeção Predial: traz diretrizes, conceitos, terminologia, requisitos e procedimentos para realização da inspeção predial.

•14.037: atualizada em 2011, discorre sobre o Manual da Edificação que deve ser entregue pela construtora ao proprietário – também conhecido como Manual do Proprietário.

•16.280: discorre sobre a gestão de reformas nas edificações.

Manutenção de Equipamentos Hospitalares

Engenharia Clínica

Compete à Engenharia Clínica criar um programa de gerenciamento e supervisão para o serviço de manutenção, estabelecendo normas e padrões na instituição que preservem o uso seguro e eficiente do equipamento médico-hospitalar e de infraestrutura, bem como de seus profissionais e usuários.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

A Gestão de Equipamentos Médico-Hospitalares é uma abordagem sistemática, responsável por garantir que os equipamentos de custo efetividade, eficazes, seguros e apropriados estejam disponíveis para atender com qualidade a demanda do cuidado à saúde.

Etapas do Processo de Manutenção dos Equipamentos Hospitalares.

I - Incorporação de Tecnologia

II Avaliação tecnológica

III Contrato de compra

IV Processos de Aquisição

V Especificações Técnicas

VI Recebimento e instalação

VII Inventário e Identificação

VIII RDC 50 - Dispõe sobre o Regulamento Técnico para planejamento, programação, elaboração e avaliação de projetos físicos de estabelecimentos assistenciais de saúde.

IX Apresentação de equipamentos médicos

X Manutenção de equipamentos não hospitalares como a de ar-condicionado, geladeiras, fogões entre outros.

A manutenção preventiva e corretiva desses equipamentos visa dar maior durabilidade e eficiência aos aparelhos de ar-condicionado, geladeiras entre demais que não fazem parte dos equipamentos hospitalares, mantendo um funcionamento contínuo que evita problemas repentinos no sistema de operacionalização e climatização da Unidade. A manutenção é feita periodicamente por uma equipe altamente treinada e segue uma série de checkups em todos os aparelhos entre eles:

- Limpeza dos filtros de ar;
- Limpeza das bocas
- Limpeza de coifas e fornos
- Verificações do sistema elétrico e consumo (tensão, corrente, etc.)

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Verificação das serpentinas do evaporador e condensador;
- Verificação de possíveis entupimentos na mangueira do dreno;
- Verificação do isolamento térmico;
- Medição da pressão de equilíbrio do gás refrigerante;
- Limpeza das bandejas coletoras de água;
- Verificação da parte elétrica e eletrônica;
- Verificação do funcionamento dos controles, termostatos, etc.;
- Verificação da atuação e ajuste de ruídos, vibrações anormais, com as devidas correções, necessárias ao perfeito funcionamento do equipamento;
- Aplicação de produto bactericida, fungicida e germicida;
- Limpeza geral.

Tudo de acordo com as exigências da ANVISA (LEI 13.589/2018) Resolução RE 09/2003, Portaria 3.523 e Normas ABNT NBR 14679 e 15848

Avaliação Tecnológica

Na avaliação tecnológica devem ser consideradas: dependência do tratamento ou diagnóstico médico com relação à tecnologia; a especificidade dos procedimentos médicos; a grande oferta de tecnologia – níveis de tecnologia e fabricante; as exigências normativas; entre outras.

Outros aspectos, também, devem ser considerados, lembrando que muitas das ações necessárias são importantes antes serem pactuadas com a SMS, inclusive no que se refere a peças e materiais, bem como a reposição de equipamentos.

Aquisição de Tecnologia

Razões que fundamentam à aquisição de tecnologia: reposição ou composição do parque; modernização; necessidade de mercado; exigência de equipes; avaliação custo-benefício.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Itens a considerar para aquisição de tecnologia: projeto de atividades; relação de equipamentos do atual parque; estimativa de preços; avaliação de infraestrutura atual; avaliação de custo de ciclo de vida; operacionalidade; manutenção local; reposição de peças; extensão da garantia contratação de manutenção; treinamento operacional/técnico; insumos/consumíveis; periféricos/equipamentos complementares; preço; condições de pagamento.

Na aquisição de tecnologia, a compra por ser direta ou pelo processo licitatório, e deve refletir tudo o que foi especificado, proposto e negociado, incluindo prazos de entrega e eventuais restrições e punições.

As especificações técnicas devem possuir todas as características necessárias para o correto funcionamento do equipamento.

Os inventários devem apresentar formas de registro (por fichas ou software) para que haja o efetivo controle de bens e o acompanhamento de ciclo de vida dos equipamentos.

Para executar qualquer ação de controle ou melhoria, é necessário saber o que controlar, portanto, os equipamentos deverão ter identificação patrimonial.

II - Ciclo da Tecnologia

- Garantias e Contratos
- Custos e rateios
- Tipos de Manutenção
- Retorno da tecnologia
- Custo de utilização de tecnologia
- Obsolescência de equipamentos

Contratos de Manutenção

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

•Equipamentos de Alta Complexidade;

•Mão de obra especializada;

•Processo de alta Complexidade;

•Alto Índice de Falha ou descalibração;

•Dificuldade de Aquisição de Peças.

Coberturas

•Peças / Acessórios / Insumos / Software;

•Equipamento reserva;

•Hora técnica;

•Horários de atendimento;

•Número de atendimentos (Corretivos e Preventivos).

Gerenciamento dos serviços de manutenção:

É recomendável que todos os dados essenciais para o gerenciamento do grupo sejam reunidos em um só formulário, preferencialmente a Ordem de Serviço (OS), uma vez que os técnicos necessariamente deverão tê-la em mãos ao fazer a manutenção do equipamento.

Basicamente, nossa Ordem de Serviço contempla:

•Identificação do equipamento;

•Dados do serviço clínico solicitante;

•Tipo de serviço solicitado;

•Controle de falhas;

•Controle do trabalho executado incluindo o controle de horas de serviço;

•Controle do material utilizado.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Será utilizado uma Ordem de Serviço – OS, contendo as informações básicas para o gerenciamento inicial de um grupo de manutenção (equipamentos). Para grupos encarregados da manutenção de equipamentos médico-hospitalares, os dados contidos nessas OS são aqueles mais utilizados para o gerenciamento.

Modelo para ser aprovado:

FORMULÁRIO PARA CADASTRAMENTO
INDIVIDUAL DE EQUIPAMENTO

Formulário N.° _____
(não preencher)

1) - Tipo: _____ Código do equip|_|_|_|_|_|_|_|

2) - Fabricante: _____

3) - Modelo: _____ N.° Série |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

4) - Valor de aquisição atualizado R$ _____

5) Número de reparos do equipamento nos últimos 6 meses: _____

6) Idade aproximada do equipamento:
a. [ ] menos de 1 ano
b. [ ] entre 1 e 2 anos
c. [ ] entre 2 e 4 anos
d. [ ] entre 4 e 10 anos
e. [ ] mais de 10 anos
f. [ ] desconhecida

6a) Esclarecer a situação do equipamento em caso de desconhecimento:
novo = N
semi-novo = S [ ]
Velho = V

7) Condição de funcionamento do equipamento:
a. [ ] funciona satisfatoriamente
b. [ ] funciona precariamente
c. [ ] não funciona

8) Especificar número médio de utilização/intervenções por semana executados com este equipamento especificamente: [ ]

9) Informar o número de operadores que utilizam o mesmo equipamento [ ]

10) Quantos dos operadores tiveram cursos de operação do equipamento [ ]

11) Esclarecer como é feita a manutenção do equipamento
a. [ ] somente internamente
b. [ ] somente através do fabricante/representante
c. [ ] somente prestadores de serviços
d. [ ] mais que uma alternativa
e. [ ] não houve manutenção até o momento

12) Em caso de já haver ocorrido manutenção no equipamento, sua opinião sobre a qualidade da manutenção executada foi:
Ruim = R
Média = M [ ]
Boa = B

13) Quando o equipamento é enviado para manutenção, qual o tempo médio (em dias) para seu retorno em operaçãd? ??? (dias)

Comentários: _____
_____

Gerenciamento dos serviços de manutenção: controle periódico

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Fluxo do trabalho

A monitoração da produtividade do pessoal técnico e dos custos envolvidos para a manutenção do grupo e dos materiais utilizados e consumidos. E a qualidade dos serviços oferecidos pelo grupo de manutenção.

Para facilitar o processamento dos dados existentes na OS e, consequentemente, auxiliar o gerenciamento do grupo, será sistematizado uma prática para o controle mensal, considerando:

•Tempo gasto para atividades de MC e MP e outras;
•Produtividade de cada técnico;
•Gasto total do Departamento de manutenção;
•Total de horas que o departamento trabalhou;
•Valor da hora técnica (geral ou por grupo de equipamentos);
•Produtividade média (geral ou por grupo);
•Custo total do material gasto para os serviços executados;
•Valor do estoque que o departamento manteve no mês;
•Tempo médio de resposta para atendimento das solicitações;
•Tempo médio para reparo dos equipamentos;
•Número de rechamadas.

O processamento de todos esses dados pode gerar diagramas de evolução mensal ou anual que indicam parâmetros do tipo:

•Custo mensal do pessoal em relação ao valor do parque de equipamentos sob sua responsabilidade;
•Quantidade de horas trabalhadas em função do número de técnicos por equipe;
•Comportamento do VHT em função da produtividade média do grupo;
•Tempos registrados para MP, MC e outras atividades;
•Tempo médio de resposta para reparo;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

•Evolução dos gastos do departamento decorrentes da quantidade de OS.

Manutenção Corretiva

A solicitação de manutenção de um determinado equipamento pode ser feita através de telefone, envio de OS, entrega pelo próprio usuário, entrega pelo serviço de patrimônio da Unidade.

É necessário cuidado para gerenciamento de ordens de serviço geradas por telefone. Por exemplo, o pessoal do grupo de manutenção expede uma OS quando recebe a chamada telefônica do usuário e este, por sua vez, também expede outra OS. Esse fato pode duplicar documentos e criar confusões para o controle mensal de serviços executados.

Para evitar esse tipo de transtorno, a terceira de manutenção do IESP não emite ordem de serviço, apenas o usuário (solicitante do Pronto Socorro) emite uma OS. Entretanto, para agilização do atendimento ao usuário, em nenhuma hipótese o grupo deve aguardar a chegada da OS em suas mãos. O serviço deve ser atendido assim que o técnico estiver disponível. Qualquer que seja a forma da solicitação, a abertura de uma OS deve ser feita de imediato.

O Instituto de Excelência em Saúde Pública deixará um bloco de OS em cada departamento para ser preenchida pelo próprio usuário, ou deixará disponível no computador o documento.

Na OS há um campo para a assinatura do usuário, que deve ser obtida no momento do retorno do equipamento ao usuário. Entretanto, nem sempre a pessoa que solicitou o serviço é a pessoa que está presente no momento da entrega do equipamento. Nessa situação, o responsável pelo grupo de manutenção deve conversar com cada departamento da Unidade de Saúde e solicitar que seja nomeada uma ou mais pessoas que ficariam responsáveis pelo recebimento do equipamento.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

A OS é encerrada e arquivada para posterior utilização no controle periódico desenvolvido pelo grupo de manutenção. Após o encerramento da rotina de manutenção corretiva ou preventiva de cada equipamento, tenha sido ela executada através de serviço interno ou externo, é importante que haja um documento que faça um resumo do serviço executado, das peças que foram substituídas e do custo de manutenção (interna ou externa).

Esse resumo ou histórico do equipamento serve como informação tanto para os técnicos do grupo de manutenção no início de cada serviço, como para que o responsável pelo grupo possa gerenciar o andamento da manutenção de cada equipamento sob sua responsabilidade. Este documento deve conter toda a história do equipamento de modo bastante resumido, desde sua chegada a Unidade até sua desativação. Dele devem ser extraídas as seguintes informações:

•Número e tipo de falhas ocorridas no equipamento;

•Comparação das falhas que foram relatadas pelo grupo interno de manutenção com aquelas relatadas pelas empresas prestadoras de serviço;

•Tipo e número de peças que estão sendo substituídas no equipamento, tanto em serviços internos como externos;

•Custo por serviço (interno e externo) e custo acumulado;

•Datas de realização de cada serviço;

•No caso de serviços externos, a pessoa de contato para cada serviço executado na(s) empresa(s) de prestação de serviço.

Manutenção Preventiva

De acordo com a sequência de trabalho para a implantação e operação de um grupo de manutenção, foram descritas todas as atividades exigidas para a obtenção das informações necessárias sobre qualquer equipamento do da Unidade.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

E para tal, utilizaremos um método para priorização de equipamentos em manutenção preventiva, sendo necessário levantar todas as informações, como:

•Identificação do equipamento: nome do equipamento, marca, modelo e idade (se possível);

•Local ou setor a que o equipamento pertence;

•Estado do equipamento: se está sendo utilizado ou se está desativado;

•Grau de utilização do equipamento: sua importância para a unidade (receita cessante, serviços essenciais);

•Obsolescência tecnológica: se o equipamento satisfaz as atuais necessidades dos usuários.

Uma vez feito o levantamento inicial dos equipamentos, pode-se iniciar a priorização através da utilização dos seguintes critérios:

•**Risco:** equipamentos que apresentam alto risco à vida do paciente ou ao operador em caso de falha;

•**Importância estratégica**: equipamentos cuja manutenção preventiva foi solicitada pela própria administração do hospital, equipamentos cuja paralisação ocasiona receita cessante, equipamentos de reserva e, Equipamentos Médico-Hospitalares e o Gerenciamento da Manutenção ou que possuem alto grau de utilização, ou seja, cuja paralisação impossibilita ou dificulta a realização de um ou mais serviços oferecidos pelo hospital;

•**Recomendação:** equipamentos sujeitos a algum tipo de norma de fiscalização por parte de órgãos governamentais (Comissão Nacional de Energia Nuclear - CNEN e Secretaria de Vigilância Sanitária do Ministério da Saúde) para seu funcionamento; equipamentos sujeitos a recomendações dos seus fabricantes, ou seja, que possuem peças de vida útil pré-determinada, ou que devem sofrer procedimentos de rotina.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

A implementação do programa de Manutenção Preventiva pode ser feita através do controle rigoroso das datas e horários para a MP de cada equipamento incluído no programa, o conhecimento das pessoas responsáveis pelo serviço onde o equipamento está sendo utilizado, o estabelecimento de um roteiro detalhado com todos os procedimentos a serem realizados, a lista das ferramentas e dos equipamentos para teste, e o material de consumo (graxas, detergentes, desengraxantes, etc.) necessário, o que será realizado e entregue a Secretaria Municipal de Saúde assim que assinado o contrato com a terceira, que fará o devido levantamento.

A implementação de um programa de manutenção preventiva deve sempre ser discutida e aprovada conjuntamente com os usuários, a administração e o corpo técnico. Deve ser um processo dinâmico que está sempre se autocorrigindo e se ajustando para satisfazer às necessidades dos clientes.

O conteúdo dos procedimentos de MP deve ser o mais completo possível para garantir que a inspeção seja feita da mesma maneira todas as vezes, assegurando um nível mínimo de inspeção adequada. Por isso, os roteiros de manutenção preventiva não devem ser muito superficiais, com instruções do tipo "verifique e limpe a unidade".

Um roteiro de MP deve ser fácil de entender e composto basicamente por procedimentos de:

•**Inspeção geral:** consiste na inspeção visual (verificação da integridade física da carcaça do equipamento e de seus componentes internos, como placas de circuito impresso, folgas, desgastes nas engrenagens e botões, amassados, ou ferrugens na pintura) e limpeza do equipamento (procedimentos a serem feitos, produtos de limpeza utilizados e ferramentas necessárias);

•**Troca de peças e acessórios com a sua vida útil vencida**: essas instruções para substituição de partes e peças normalmente estão incluídas nos manuais do equipamento fornecidos pelos fabricantes;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

•**Lubrificação geral**: descrição dos tipos de lubrificantes necessários, periodicidade, locais de aplicação, equipamentos e ferramentas que devem ser utilizados e orientações para abertura do equipamento ou partes dele;

•**Aferição e posterior calibração do equipamento**: como e onde deve ser feita a leitura e verificação de indicadores e níveis (corrente, tensão, potência, rotação, pressão, vazão, etc.), quando necessário;

•**Testes de desempenho e de segurança (elétrica, radiológica, mecânica, biológica):** explicação da execução dessa tarefa através da leitura e verificação de níveis de líquidos lubrificantes e indicadores em geral e observação de anomalias como calor, vibração, vazamentos ou odores, quando necessário.

O estabelecimento da periodicidade dos procedimentos de MP é uma tarefa bastante complexa e não há uma fórmula que possa resolver a todas as questões. A sugestão que apresentamos aqui é o estabelecimento da periodicidade de acordo com a frequência das falhas que a MP tenta evitar. Normalmente, costuma-se considerar que a frequência dos procedimentos de MP é adequada quando o número de equipamentos incluídos no Programa de Manutenção Preventiva, que apresentam falhas ou necessitam de conserto entre cada MP é menor do que 5%.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

MANUTENÇÃO DE REVESTIMENTOS

PISOS, TETOS E PAREDES		
Verificar e corrigir quando necessário:		
Item	**Especificação**	**Periodicidade**
01	Limpeza de paredes e tetos com espanador e pano macio	Mensal
02	Lavagem de paredes com acabamento lavável	Semestral
03	Varrição de pisos	Mensal
04	Lavagem de pisos	Mensal
05	Recuperação de pintura e/ou repintura	Anual
06	Verificar a existência de umidade em paredes e tetos, pesquisar e eliminar as causas.	Mensal
07	Verificar a existência de azulejos, cerâmicas ou pastilhas soltas, reassentando-as.	Semestral
08	Verificar se existem pedras, lajotas, ladrilhos, tábuas ou tacos soltos ou quebrados, reassentando-os e/ou substituindo-os.	Semestral
09	Verificar a existência de placas soltas desniveladas (piso elevado) ou com acabamento danificado, bem como o estado de apoios. Quando necessário realizar reposição	Semestral

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

MANUTENÇÃO DE ESQUADRIAS

ESQUADRIAS METÁLICAS/MADEIRA		
Verificar e corrigir quando necessário:		
Item	**Especificação**	**Periodicidade**
01	Limpeza de paredes e tetos com espanador e pano macio	Mensal
02	Lavagem de paredes com acabamento lavável	Semestral
03	Varrição de pisos	Mensal
04	Lavagem de pisos	Mensal
05	Recuperação de pintura e/ou repintura	Anual
06	Verificar a existência de umidade em paredes e tetos, pesquisar e eliminar as causas.	Mensal
07	Verificar a existência de azulejos, cerâmicas ou pastilhas soltas, reassentando-as.	Semestral
08	Verificar se existem pedras, lajotas, ladrilhos, tábuas ou tacos soltos ou quebrados, reassentando-os e/ou substituindo-os.	Semestral
09	Verificar a existência de placas soltas desniveladas (piso elevado) ou com acabamento danificado, bem como o estado de apoios. Quando necessário realizar reposição	Semestral

MANUTENÇÃO DE COBERTURAS

COBERTURAS E FORROS DE FIBRA MINERAL, PVC, GESSO E OUTROS		
Verificar e corrigir quando necessário:		
Item	**Especificação**	**Periodicidade**
01	Verificar a existência de umidade, trincas ou demais defeitos	Semestral
02	Verificar estado de impermeabilização e proteção mecânica, acabamento em cantos, tubos emergentes, canaletas, soleiras, ralos e rufos. Quando necessário realizar reparos	Semestral
03	Verificar funcionamento dos ralos na cobertura, limpeza das calhas e coletores. Em épocas de chuva intensificar a periodicidade (passar para quinzenal). Quando necessário, realizar limpeza ou desentupimento.	Mensal
04	Verificar a presença de telhas partidas ou trincadas. Quando necessário efetuar substituição	Mensal

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

INSTALAÇÕES HIDROSSANITÁRIAS		
Verificar e corrigir quando necessário:		
Item	**Especificação**	**Periodicidade**
01	Verificar, registrar e analisar a leitura do medidor de água.	Diária
02	Analisar consumo de água e efetuar testes de verificação de vazamentos, quando identificado na leitura do medidor aumento injustificado do consumo.	Quinzenal
03	Verificar vazamentos nas torneiras, chuveiros, registros e louças sanitárias.	Quinzenal
04	Verificar entupimento nas louças sanitárias	Quinzenal
05	Verificar funcionamento a contento do chuveiro: aquecimento, aterramento e Isolação.	Quinzenal
06	Verificar pressão e vazão da água nos pontos de utilização.	Quinzenal
07	Limpar ralos e sifões das louças, tanques, lavatórios e pias, retirando todo material causador de entupimento (panos, fósforos, cabelos, etc.) e jogando água a fim de se manter o fecho hídrico nos ralos sifonados, evitando o mau cheiro proveniente da rede de esgoto.	Trimestral
08	Verificar, corrigir ou substituir, quando necessário, as louças sanitárias e acessórios (assento sanitário, parafusos etc.)	Mensal
09	Limpar e verificar a regulagem dos mecanismos de descarga.	Quinzenal
10	Limpar as louças sanitárias com bomba manual	Bimestral
11	Limpar, com equipamento apropriado, tubulação entre coluna e ralos.	Mensal

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

12	Verificar funcionamento do sistema de exaustão.	Mensal
13	Alternar o funcionamento das bombas de recalque. Sugere-se ligar a bomba reserva por um dia a cada quinze dias.	Quinzenal
14	Limpar ralos e grelhas das águas pluviais. Caso identifique-se grande quantidade de resíduos, fazer a limpeza diária.	Semanal
15	Verificar o funcionamento da bomba (ruído, apoios, vibração, estabilidade).	Mensal
16	Limpar os bicos removíveis das torneiras, pois é comum o acúmulo de resíduos provenientes da própria tubulação.	Mensal
17	Limpar caixas de inspeção e caixas de gordura. Pode-se alterar esta periodicidade para trimestral, caso o volume de resíduos seja pequeno.	Mensal
18	Verificar fechos hídricos das caixas sifonadas.	Mensal
19	Operar (fechar e abrir completamente) os registros de gaveta, principalmente dos barriletes e do subsolo.	Trimestral
20	Limpar crivos dos chuveiros, dos arejadores e da válvula de pé.	Semestral
21	Efetuar limpeza dos reservatórios, com empresa especializada. Caso seja identificado algum indício de contaminação ou problemas no fornecimento de água potável (concessionária ou pela rede pública, efetuar a limpeza em caráter extraordinário.	Semestral
22	Acionar tubulações que não são constantemente usadas, como o extravasor, de forma a evitar incrustações e entupimentos.	Semestral
23	Limpar calhas e buzinotes (planejar uma limpeza para antes	Trimestral
	das chuvas).	
24	Verificar e substituir, quando necessário, as gaxetas, anéis o'ring e a estanqueidade dos registros (gaveta e pressão), visando evitar vazamento.	Trimestral
25	Verificar e substituir, quando necessário, os vedantes (courinhos) das torneiras, misturadores e registros de pressão para garantir a boa vedação e evitar vazamentos.	Mensal
26	Limpar filtros e efetuar revisão nas válvulas redutoras de pressão conforme recomendações dos fabricantes.	Conforme fabricante

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

BEBEDOUROS		
Verificar e corrigir quando necessário		
Item	**Especificação**	**Periodicidade**
01	Verificar e substituir, quando necessário, vazamentos nas torneiras e esquicho.	Quinzenal
02	Entupimentos do dreno.	Quinzenal
03	Pressão da água gelada nos bebedouros	Quinzenal
06	Alimentação elétrica dos bebedouros	Quinzenal
07	Substituir do elemento filtrante a cada 6.000 litros/6 meses ou quando observado redução do fluxo de água. Recomendação do fabricante	Conforme fabricante

QUADROS DE DISTRIBUIÇÃO DE LUZ E FORÇA		
Verificar e corrigir quando necessário		
Item	**Especificação**	**Periodicidade**
01	Verificar o aquecimento dos condutores de alimentação e distribuição	Semestral
02	Verificar o aquecimento e funcionamento dos disjuntores	Semestral
03	Verificar a existência de ruídos anormais, elétricos ou mecânicos, cheiro de queimado e outros.	Semestral
04	Verificar as condições gerais de segurança no funcionamento dos quadros de distribuição de luz	Semanal
05	Reapertar os parafusos de contato dos disjuntores	Semestral
06	Reapertar a fixação e estado dos barramentos	Semestral
07	Limpar externamente os quadros	Semanal

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ILUMINAÇÃO E TOMADAS		
Verificar e corrigir quando necessário		
Item	**Especificação**	**Periodicidade**
01	Verificar as luminárias quanto à ocorrência de lâmpadas queimadas ou com operação insuficiente	Diário
02	Verificar contatos internos, reapertar parafusos de fixação e contatos externos de soquetes, caso as lâmpadas ainda não fiquem iluminadas.	Semestral
03	Verificar as condições gerais de segurança no funcionamento do sistema de iluminação	Diário
04	Trocar reatores quando se fizerem necessários	Semestral
05	Medir o nível de iluminação	Semestral
06	Efetuar limpeza de lâmpadas e das luminárias	Semestral
07	Testar a carga das baterias de emergência	Mensal
08	Testar o funcionamento das lâmpadas de emergência.	Mensal
09	Reapertar carcaças e tomadas na tubulação do piso/divisórias	Anual

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CONDICIONAMENTO DE AR - TIPO SPLIT E JANELA		
Verificar e corrigir quando necessário		
Item	**Especificação**	**Periodicidade**
01	Limpar o elemento filtrante ou substituir em casos de avarias	Quinzenal
02	Verificar danos e corrosão do suporte e existência de frestas	Quinzenal
03	Verificar e corrigir o ajuste da moldura do filtro na estrutura	Quinzenal
04	Verificar a operação de drenagem do condensado da bandeja	Trimestral
05	Lavar e remover biofilme com produto biodegradável	Trimestral
06	Verificar danos e corrosão	Trimestral
07	Verificar vazamentos e corrigir, se necessário	Trimestral
08	Lavar e remover biofilme com produto biodegradável	Semestral
09	Verificar a existência de danos e corrosão no aletado e moldura	Trimestral
10	Verificar as obstruções nas entradas e saídas de ar	Trimestral
11	Lavar externamente	Trimestral
12	Lavar internamente	Trimestral

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

13	Verificar e eliminar danos e corrosão	Trimestral
14	Verificar a vedação dos painéis de fechamento, fixação e danos, substituindo, se necessário	Trimestral
15	Verificar o estado de conservação do isolamento termoacústico e substituir na existência do bolor	Trimestral
16	Verificar e eliminar ruídos anormais e/ou vibrações	Trimestral
17	Verificar o mecanismo de renovação de ar	Trimestral
18	Verificar botoeiras, knobs, etc. e repor, se necessário	Trimestral
19	Verificar botoeiras, knobs, etc. e repor, se necessário	Trimestral
20	Lavar e remover incrustações	Trimestral
21	Verificar a existência de danos e corrosão no aletado e moldura	Trimestral
22	Verificar e eliminar sujeira, danos e corrosão	Trimestral
23	Verificar fixação e amortecedores de vibração	Trimestral
24	Verificar ruído dos manuais e lubrificar, se necessário	Trimestral
25	Verificar e corrigir fixação e amortecedores de vibração	Trimestral
26	Limpar e verificar danos e corrosão	Trimestral
27	Verificar o aterramento	Trimestral
28	Verificar e eliminar sujeiras, danos e corrosão	Trimestral
29	Verificar fixação e vibrações ou ruídos anormais	Trimestral
30	Verificar o aterramento	Trimestral

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

31	Verificar a quantidade de gás refrigerante no sistema	Trimestral
32	Verificar e corrigir fixação, danos e corrosão das tubulações	Trimestral
33	Verificar isolamento térmico e substituir, se necessário	Trimestral
34	Verificar e corrigir vazamento de gás, se necessário	Trimestral
35	Medir diferencial de pressão	Trimestral
36	Tensão, comparar com a nominal	Trimestral
37	Corrente, comparar com a nominal	Trimestral
38	Vazões de ar / Verificar a operação dos controles de vazão	Trimestral
39	Temperatura de retorno do ar	Trimestral
40	Temperatura de insuflamento	Trimestral
41	Isolamento entre fases e para carcaça do compressor e motor ventilador	Semestral
42	Pressão de alta	Trimestral
43	Pressão de baixa	Trimestral
44	Verificar fios mal encapados	Trimestral
45	Verificar disjuntores, tomadas, plugs e rabichos	Trimestral
46	Verificar todos os contatos (terminais) elétricos, quanto ao aperto e corrosão	Trimestral
47	Verificar e calibrar os dispositivos de segurança relê térmicos e fusíveis	Semestral
48	Verificar resistência de isolamento dos motores e compressores.	Semestral

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

49	Verificar e calibrar os dispositivos de segurança (pressostatos de alta/baixa)	Trimestral
50	Remover e transportar até oficina para abertura, verificação, limpeza e revisão geral de todo o conjunto	Semestral
51	Tratamento anticorrosivo da base do chassi e demais componentes necessários	Semestral
52	Lubrificação e ajustes	Semestral
53	Testes e medições em bancada	Semestral

Todos os demais itens tanto da Manutenção Predial como da Manutenção dos equipamentos, serão devidamente planilhados e estarão no projeto de manutenção da IESP que será entregue ao Gestor Municipal em até 60 dias após assinatura do contrato de Gestão.

Os serviços de apoio na área da saúde, embora não diretamente ligados ao cuidado assistencial, são pilares fundamentais para o pleno funcionamento das unidades e para a qualidade da assistência prestada aos usuários. Áreas como limpeza, controladoria de acesso, manutenção predial e de equipamentos garantem a segurança, a higiene, a funcionalidade e o acolhimento adequado nos ambientes de atendimento. Esses setores operam silenciosamente nos bastidores, mas seu impacto é direto na eficácia dos serviços de saúde, no controle de infecções, na preservação do patrimônio público e na fluidez do atendimento.

Além disso, os serviços de apoio institucional prestados pelo Instituto de Excelência em Saúde Pública — como auditoria, jurídico, contábil e administrativo — exercem papel estratégico na governança, na conformidade legal e normativa, na transparência e no uso eficiente dos recursos. Essas áreas asseguram a sustentação técnico-administrativa das unidades de saúde, permitindo que os gestores concentrem esforços na atenção ao cuidado integral.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Reconhecer e valorizar essas áreas é essencial para a construção de um sistema de saúde verdadeiramente integrado, eficaz e comprometido com a excelência no atendimento. A sinergia entre os serviços assistenciais e os de apoio técnico-administrativo é o que torna possível a entrega de uma saúde pública resolutiva, segura, humana e sustentável.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

5. Serviços Correlatos

O Instituto de Excelência em Saúde Pública assegura a implantação e execução integral dos serviços de apoio operacional e logístico essenciais ao funcionamento de uma Unidade de Pronto Atendimento 24h, conforme exigências da Chamada Pública nº 0002/2025, normativas da ANVISA, do Ministério da Saúde, e boas práticas de funcionamento de unidades assistenciais de urgência e emergência.

Esses serviços, muitas vezes invisíveis à assistência direta, são estruturantes para a biossegurança, qualidade sanitária, segurança patrimonial e conformidade regulatória da unidade.

5.1 Lavanderia Hospitalar e Rouparia

A lavanderia hospitalar será operada com base na RDC nº 50/2002, na RDC nº 15/2012 e nas diretrizes do Manual de Processamento de Roupas de Serviços de Saúde do Ministério da Saúde, garantindo a higienização segura de roupas hospitalares, enxovais e tecidos reutilizáveis.

Abrangência do serviço:

- Recebimento, triagem, separação, lavagem, desinfecção, secagem e passadoria de roupas hospitalares;
- Processamento diferenciado por grau de contaminação: roupas limpas, sujas, contaminadas e críticas (ex. campo cirúrgico);
- Transporte interno e externo das roupas em condições sanitárias adequadas (sacarias identificadas, carrinhos fechados e desinfectáveis);
- Controle de estoque da rouparia por setor: observação, emergência, pediatria, leitos de curta permanência, sala de estabilização, etc.;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

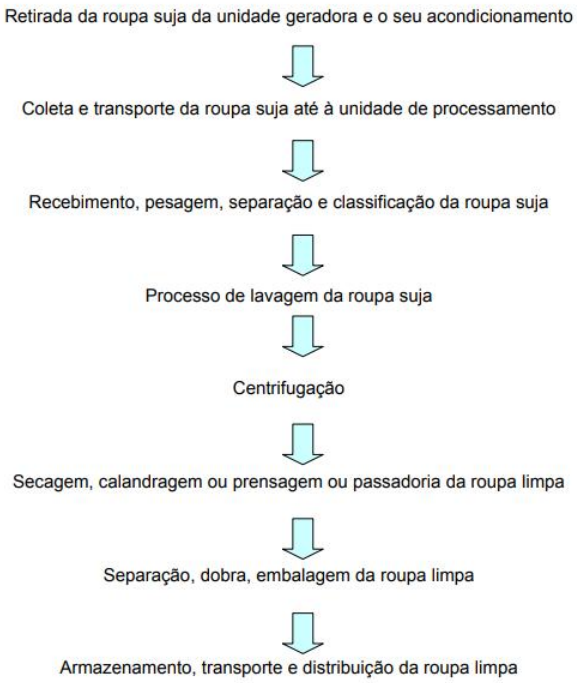
Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Sistema de rotatividade de enxoval, com controle de perdas e indicadores de qualidade.

Requisitos técnicos e sanitários:

- Barreiras físicas entre área suja e área limpa;
- Produtos químicos certificados, com monitoramento de diluição e eficácia;
- Equipe treinada em controle de infecção hospitalar e biossegurança.

O processamento da roupa dos serviços de saúde abrange as seguintes atividades:



A unidade de processamento de roupas também pode realizar outras atividades, como o preparo de pacotes de roupas para esterilização, confecção e reparo de peças.

Nota Importante: Além dessas atividades, também são realizadas a higienização do ambiente e de seus equipamentos, ações voltadas à prevenção de riscos e à saúde dos trabalhadores, assim como a manutenção dos equipamentos.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Planejamento

O processamento da roupa com qualidade é fundamental para o bom funcionamento do serviço de saúde (KONKEWICZ, s/d) e deve ser efetuado de forma que a roupa e todas as etapas do seu processamento não representem veículo de contaminação, eventos adversos ou qualquer outro dano aos usuários, trabalhadores e ambiente.

O planejamento de uma unidade de processamento de roupas de serviços de saúde depende de suas funções, da complexidade das ações e instalações e da sua localização (BRASIL, 1986). Qualquer que seja a sua dimensão e capacidade, a unidade, quando for intra-serviço de saúde, deve ser planejada, instalada, organizada e controlada com o rigor dispensado aos demais setores do serviço (RICHTER 1979).

O processamento de roupa envolve um elevado número de itens a considerar no seu planejamento, quais sejam: a planta física da unidade; a disposição dos equipamentos; as instalações hidráulicas; as técnicas de lavar, centrifugar, calandrar e secar; a dosagens dos produtos; a manipulação, transporte e estocagem da roupa; o quadro e jornada de trabalho do pessoal e a redução de custos.

Nota Importante: No planejamento que realizamos são observados padrões e normas de segurança e saúde ocupacional, de proteção contra incêndio, de controle de infecção, recursos humanos, infraestrutura física, equipamentos, produtos e insumos, dentre outros.

Outros requisitos a serem observados: ¾ Registros de segurança e saúde ocupacional, conforme normalização do Ministério do Trabalho e Emprego (BRASIL, 2005 - NR32); ¾ Aprovação e registro nos órgãos competentes (meio ambiente, defesa civil, prefeituras, entre outros); e ¾ Registro da caldeira, caso o serviço possua, no Ministério do Trabalho e Emprego, conforme disposto na NR13 (BRASIL, 1978 – NR 13).

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Carga de roupa de acordo com o tipo de Unidade da Saúde

UPA 24 horas	Carga de roupa
Quanto de leitos de longa permanência	2 kg/leito/dia
Estimando-se troca diária de lençóis	4 kg/leito/dia
Aumento da Demanda, aumentando leitos	6 kg/leito/

Para calcular o peso de roupa a ser processada é utilizado esta fórmula:

$$\frac{\text{Nº de leitos* x Carga de Roupa (kg/leito/dia) x 7 (dias)}}{\text{Jornada de Trabalho (dias/semana)}} = \text{kg/dia}$$

* o número de leitos pode ser considerado o número de leitos do hospital – caso seja uma unidade de processamento intra-hospitalar ou o número de leitos total de todos os serviços atendidos, caso seja uma unidade de processamento terceirizada.

Remoção da Roupa Suja da Unidade Geradora

O processamento da roupa inicia-se com a retirada da roupa suja das áreas onde foram utilizadas, setores da Unidade, como leitos de observação, enfermaria, entre outros, será por meio da pessoa responsável pela rouparia, podendo ser alguém responsável da limpeza. Na retirada da roupa suja da unidade geradora, deve haver o mínimo de agitação e manuseio, observando-se as precauções padrão, independente da sua origem ou do paciente que a usou, desta forma o profissional responsável estará devidamente paramentado. Isso ajuda a prevenir acidentes e dispersão de microrganismos para o ambiente, trabalhadores e demais pacientes

A roupa suja será imediatamente colocada em saco hamper, onde permanecerá até a sua chegada ao serviço de processamento, (externo ou interno)

Será transportada dobrada ou enrolada a partir da área de maior sujidade para a de menor sujidade e colocar no centro do saco aquelas que estiverem molhadas ou mais sujas, evitando o vazamento de líquidos e a contaminação do ambiente, dos

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

funcionários ou de outros pacientes. Grande quantidade de sujeira sólida como fezes e coágulos presentes na roupa serão removidos com as mãos enluvadas e jogados no vaso sanitário, dando descarga com a tampa fechada. Não é permitido a remoção desses excretos com jato de água.

A equipe da unidade que é a geradora, será orientada a evitar que objetos perfurocortantes, instrumentos ou outros artigos que possam causar danos aos trabalhadores e/ou aos equipamentos sejam deixados juntamente com a roupa suja nos sacos de coleta.

Acondicionamento das roupas

Para o acondicionamento da roupa suja será usado o saco hamper de plásticos ou de tecido, que tenha qualidade suficiente para resistir ao peso da roupa, de modo a não romper durante a sua manipulação e transporte. Os sacos de tecido são adequados para a maioria das roupas e serão submetidos ao mesmo processo de lavagem da roupa antes de serem reutilizados.

Já os sacos plásticos são de uso único e possuem cores diferentes, evitando com isso confusão, troca dos sacos e destino errado dos mesmos. Outros cuidados que nossos colaboradores são orientados a seguir com referência ao acondicionamento da roupa, são:

- Não utilizar saco solúvel, por não ser o mais recomendável;
- fechar os sacos adequadamente de forma a impedir a sua abertura durante o transporte;
- não exceder ¾ da sua capacidade e armazená-los em local destinado para esse fim;
- A coleta deve ser realizada em horário preestabelecido
- a roupa deve permanecer o menor tempo possível na unidade geradora

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- O local destinado para o armazenamento da roupa suja na unidade geradora deve ser arejado e higienizado, conforme rotina pré-estabelecida, a fim de evitar o aparecimento de insetos e roedores.

Coleta e Transporte da Roupa Suja

O trabalhador que realiza o transporte de roupa suja deve utilizar equipamento de proteção individual no momento do recolhimento da roupa, porém, ao abrir portas ou apertar botão de elevador deve fazê-lo sem luva.

A roupa suja deve ser transportada de tal forma que o seu conteúdo não contamine o ambiente ou o trabalhador que a manuseia. O transporte pode ser efetuado por meio de carro de transporte

O carro utilizado para o transporte de roupa suja será exclusivo para esse fim, leve, de fácil higienização, possuir dreno para eliminação de líquido e confeccionado de material que permita o uso de produtos químicos para sua limpeza e desinfecção. Além disso, precisa estar nitidamente identificado a fim de evitar que seja confundido com o carro de transporte interno de resíduos de serviços de saúde.

Nota Importante: o transporte da roupa limpa e suja serão efetuados em carros separados, porém, se o serviço dispõe apenas de um carro para esse fim, pode-se optar pela lavagem e desinfecção do mesmo após o transporte da roupa suja e antes do transporte da roupa limpa.

Nota Importante: A RDC 50/02 determina que o serviço de saúde que não possui unidade de processamento de roupas interna deve dispor de uma sala específica para o armazenamento da roupa suja até a sua coleta pela unidade de processamento externa (Brasil, 2002).

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

O Instituto de Excelência em Saúde Pública nas Unidades que gerenciam terceiriza os serviços de rouparia, porém todos nossos fornecedores seguem rigorosamente as normativas existentes que versam sobre o tema.

Transporte de Roupa para a Unidade de Processamento Externa

Ao transportar a roupa para a unidade de processamento externa, é fundamental considerar:

- A separação entre roupa limpa e suja, deve ser rigorosa, envolvendo, preferencialmente, veículos distintos ou, pelo menos, com áreas ou contêineres separados.
- O veículo pode ser dividido fisicamente em dois ambientes com acessos independentes, para separar a roupa limpa da roupa suja.

- Se a unidade de processamento possuir apenas um veículo para o transporte de roupa limpa e suja, deve primeiramente distribuir toda a roupa limpa, e posteriormente realizar a coleta da roupa suja

No caso citado anteriormente, o veículo deve passar pelo processo de higienização e desinfecção após a coleta de roupa suja

Separação e Classificação

A qualidade da lavagem começa na separação da roupa suja, quando esta é classificada de acordo com o grau de sujidade, tipo de tecido e cor. É a fase do processamento que oferece maior risco aos trabalhadores sob o ponto de vista de infecção e saúde ocupacional. Apesar de infrequentes, infecções associadas a essa fase tem sido atribuída à inadequação na higienização e uso de EPI.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Portanto, é essencial observar as orientações contidas nos capítulos de controle de infecção e de saúde ocupacional.

A separação da roupa suja tem como objetivos:

Agrupar as roupas que podem ser lavadas em conjunto, de acordo com o grau de sujidade e as suas características; localizar e retirar objetos estranhos que possam estar presentes junto com a roupa. Esses objetos podem, além de aumentar a exposição ocupacional a injúrias e infecção, danificar os equipamentos e tecidos.

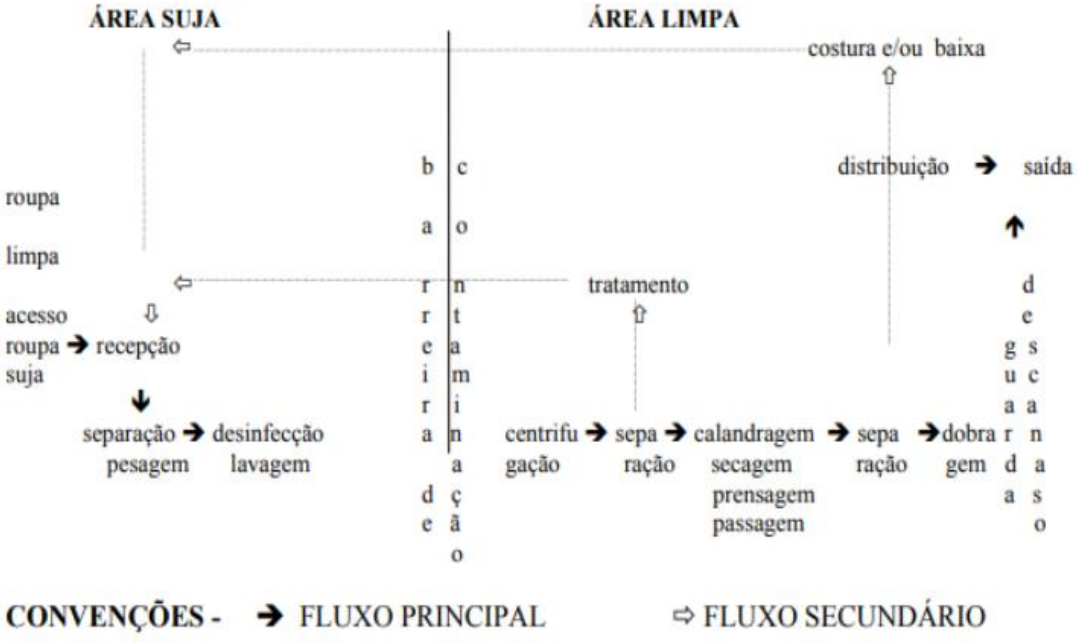
Nota Importante: Na separação, as peças de roupa devem ser cuidadosamente abertas, puxando-as pelas pontas sem apertar, para a verificação e retirada de objetos estranhos, como instrumentais, artigos perfurocortantes, de uso pessoal, tecidos humanos, entre outros, provenientes da unidade geradora e que foram encaminhados misturados com a roupa suja. Além disso, devem ser manuseadas com o mínimo de agitação.

Fluxograma

O fluxo de uma CME deve ser contínuo e unidirecional dos artigos evitando o cruzamento de artigos sujos com os limpos e esterilizados, bem como evitar que o trabalhador escalado para a área contaminada transite pelas áreas limpas e vice-versa, além disso, os acessos de pessoas devem se restringir aos profissionais da área.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.



Parâmetros para Classificação da Roupa Suja:

Grau de sujidade

Importância do fluxo unidirecional

- Evita contaminação entre a roupa suja e a limpa
- Racionaliza tempo, equipamento, pessoal e área de circulação
- Proporciona à lavanderia uma melhor funcionalidade
- Rouparia hospitalar

A rouparia hospitalar é um setor de apoio que realiza toda a parte operacional de coleta, pesagem, separação, processamento, confecção, reparo e distribuição de roupas para todos os setores da Unidade.

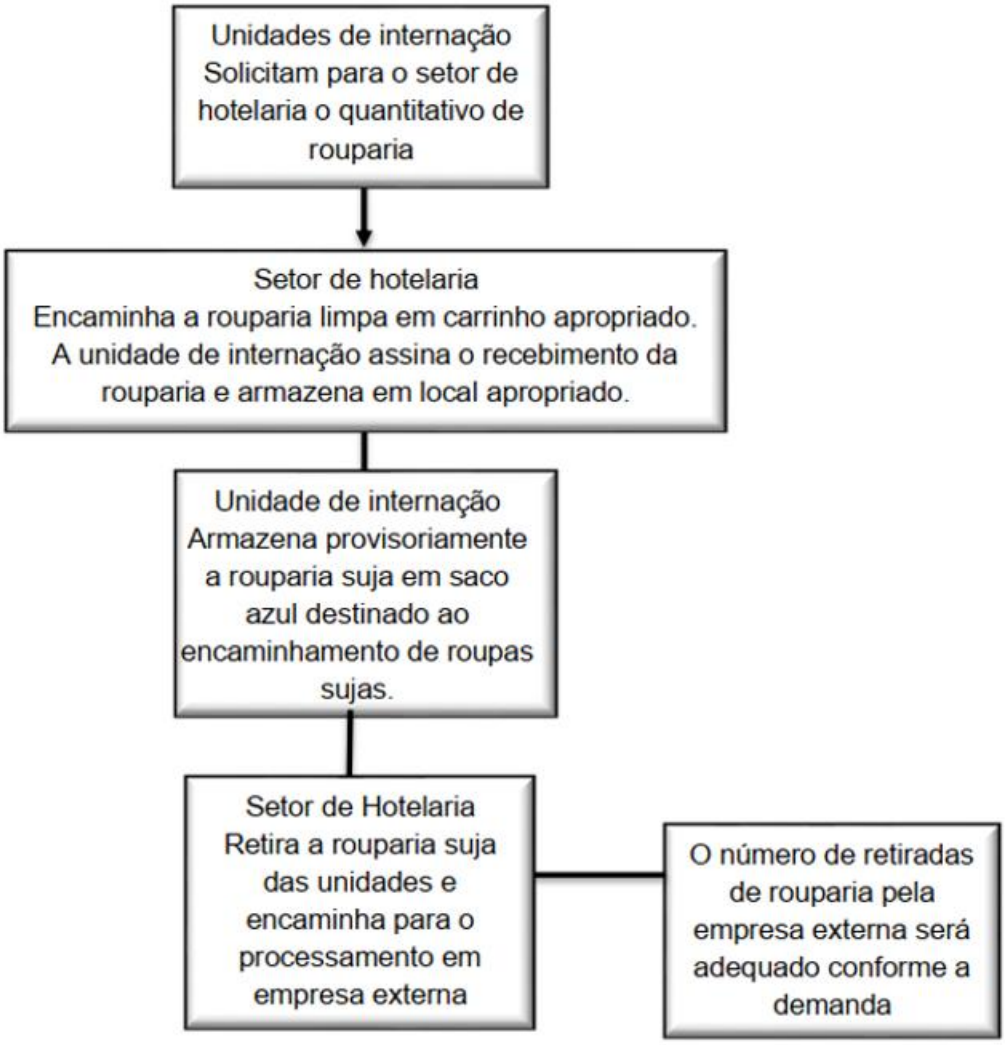
Fluxo Operacional de Rouparia para as Unidades e ou setores da Unidade

O fluxo de encaminhamento de rouparia será realizado por pessoal treinado em carrinhos apropriados para o transporte de rouparia contaminada e limpa. O

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

reprocessamento, higiene e limpeza da rouparia será executada por empresa com especialidade em prestação de serviço externo a UPA;



A CME é uma área crítica e o seu planejamento de fluxo dos materiais e roupas é: recebimento de roupa limpa/material - descontaminação de material - separação e lavagem de material preparo de roupas e material -esterilização - guarda e distribuição, utilizando barreira física que delimita a área suja e contaminada da área limpa, minimizando a entrada de microrganismos externos.

Área de lavagem e descontaminação

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

• Receber, conferir e anotar a quantidade e espécie do material recebido;

• Desinfetar e separar os materiais;

• Verificar o estado de conservação do material;

• Proceder a limpeza do material;

• Encaminhar o material para a área de preparo.

Área de preparo de materiais

• Revisar e selecionar os materiais, verificando suas condições de conservação e limpeza;

• Preparar, empacotar ou acondicionar os materiais e roupas a serem esterilizados;

• Encaminhar o material para esterilização devidamente identificado.

Área de esterilização:

• Executar o processo de esterilização nas autoclaves, conforme instrução do fabricante;

• Observar os cuidados necessários com o carregamento e descarregamento das autoclaves

• Fazer o controle microbiológico e de validade dos produtos esterilizados.

• Manter junto com o serviço de manutenção, os equipamentos em bom estado de conservação e uso.

Área de lavagem e descontaminação

• Receber, conferir e anotar a quantidade e espécie do material recebido;

• Desinfetar e separar os materiais;

• Verificar o estado de conservação do material;

• Proceder a limpeza do material;

• Encaminhar o material para a área de preparo.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Área de preparo de materiais

• Revisar e selecionar os materiais, verificando suas condições de conservação e limpeza;

• Preparar, empacotar ou acondicionar os materiais e roupas a serem esterilizados;

• Encaminhar o material para esterilização devidamente identificado.

Área de esterilização:

• Executar o processo de esterilização nas autoclaves, conforme instrução do fabricante;

• Observar os cuidados necessários com o carregamento e descarregamento das autoclaves

• Fazer o controle microbiológico e de validade dos produtos esterilizados.

• Manter junto com o serviço de manutenção, os equipamentos em bom estado de conservação e uso

Área de armazenagem e distribuição de materiais:

• Estocar o material esterilizado;

• Proceder à distribuição do material às unidades;

• Registrar saída do material.

Estoque e Armazenamento da Roupa

A rouparia é um elemento da área física, complementar à área limpa, responsável pelo armazenamento e distribuição da roupa limpa. A centralização em um único local permite controle eficiente da roupa limpa, do estoque e sua distribuição adequada, em qualidade e quantidade, às diversas unidades dos serviços de saúde. A estocagem de grande quantidade de roupa limpa nas unidades do serviço de saúde aumenta o risco de contaminação, demanda maior estoque e dificulta o controle da roupa. Não há um tempo máximo padronizado para a estocagem da roupa.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

O local onde as roupas serão armazenadas deve ser limpo, livre de umidade e exclusivo para esse fim. Além disso, deve-se proibir que funcionários se alimentem nesse local. Pode-se utilizar armário, estante, carro-estante ou outro mobiliário, que devem ser fechados e possuir superfícies passíveis de limpeza, de acordo com o CDC (2003), o carro usado para estocar a roupa limpa no setor de internação deve ser fechado durante o transporte e a sua permanência na mesma, além disso, não pode ser deixado em local de circulação de pessoas.

De acordo com a RDC 50/02, os serviços de saúde que terceirizam o processamento de roupas que será o caso do IESP, manteremos uma sala de armazenamento geral de roupa limpa.

A Unidade terceira deverá cumprir todas as normas existentes e será fiscalizada pelo responsável pela Gestão do Contrato tanto do IESP como do próprio órgão público.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

5.2 Limpeza e Conservação Hospitalar

O serviço de higienização hospitalar será executado conforme a RDC nº 222/2018, a RDC nº 50/2002 e o Manual de Limpeza e Desinfecção de Superfícies do MS, garantindo ambientes limpos, seguros e com risco controlado de contaminação cruzada.

Componentes do serviço:

- Higienização diária e terminal de todas as áreas da Unidade (críticas, semicríticas e não críticas);
- Uso de produtos saneantes regularizados na ANVISA, com protocolos de diluição e uso supervisionado;
- Segmentação do serviço por grau de risco ambiental: sala de estabilização, salas de medicação, consultórios, salas administrativas, banheiros, corredores, copa e áreas externas;
- Implantação de checklists de limpeza por turno e por setor, com registros arquivados e validados;
- Controle rigoroso de EPI, materiais de limpeza e descarte, conforme classificação de resíduos;
- Capacitação contínua das equipes com foco em prevenção de infecções relacionadas à assistência à saúde (IRAS).

Diferenciais:

- Definição de cores e materiais por setor (ex. mop azul para áreas administrativas, mop vermelho para áreas críticas);
- Desinfecção complementar com uso de tecnologias de sanitização (ex: quaternários de amônio de 5ª geração, UV-C ou vaporização, se aplicável).

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Serviço de Limpeza e Higienização Hospitalar: Pilar da Segurança Assistencial e da Qualidade do Cuidado

Nos serviços de saúde geridos pelo Instituto de Excelência em Saúde Pública, o Serviço de Limpeza e Higienização Hospitalar ocupa uma posição estratégica na sustentação das práticas assistenciais seguras, na preservação da saúde dos usuários e trabalhadores e na conformidade com os padrões sanitários e regulatórios exigidos para ambientes de atenção à saúde.

Mais do que uma atividade operacional, a limpeza e desinfecção dos ambientes hospitalares e administrativos é um ato técnico e preventivo, fundamental para a contenção das Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS), a proteção das populações vulneráveis e a promoção de ambientes acolhedores, éticos e saudáveis.

Introdução aos Protocolos de Limpeza em Serviços de Saúde

A limpeza e a desinfecção de ambientes hospitalares devem obedecer a critérios técnicos definidos conforme o grau de criticidade da área, o tipo de risco envolvido e o perfil dos pacientes atendidos. Esses critérios são balizados por diretrizes da ANVISA (RDC nº 222/2018), protocolos da CCIH e normas do Ministério da Saúde.

1. Conceitos Fundamentais

a. Limpeza Hospitalar Ato de remoção física de sujeiras visíveis, resíduos orgânicos e inorgânicos de superfícies e objetos. Pode ser feita com água, sabão ou detergente neutro e deve sempre preceder a desinfecção.

b. Desinfecção Processo de eliminação de microrganismos patogênicos, exceto esporos bacterianos. É realizada com produtos químicos específicos e é obrigatória em superfícies e equipamentos de áreas críticas e semicríticas.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

c. Higienização Termo que compreende os dois processos acima: limpeza + desinfecção.

2. Classificação das Áreas para Higienização

A categorização das áreas é essencial para definir periodicidade, técnica, produtos utilizados e EPIs obrigatórios para a execução da limpeza. As áreas hospitalares são classificadas em:

A. Áreas Críticas

Locais onde há risco elevado de infecção, presença de pacientes imunodeprimidos, realização de procedimentos invasivos ou manipulação de material contaminado.

Exemplos:

a) Salas de cirurgia
b) UTI / UCI
c) Central de Material e Esterilização (CME)
d) Sala de emergência
e) Pronto atendimento com procedimentos invasivos

Características do protocolo: limpeza mais frequente (mínimo 3x/dia ou conforme uso), desinfecção de superfícies entre atendimentos, uso de produtos hospitalares de alto nível, monitoramento e supervisão rígidos.

B. Áreas Semicríticas

Ambientes com risco moderado, que não envolvem procedimentos invasivos, mas há circulação de pacientes e contato direto com profissionais.

Exemplos:

- Ambulatórios
- Consultórios

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Enfermarias
- Recepção de pacientes
- Corredores de acesso às áreas críticas

Características do protocolo: limpeza e desinfecção ao menos 2x/dia e sempre que houver sujidade, foco em superfícies de contato (macas, cadeiras, maçanetas), higienização de banheiros por turno.

C. Áreas Não Críticas

Espaços administrativos ou de circulação sem exposição direta a material biológico ou pacientes em cuidado intensivo.

Exemplos:

- Setores administrativos
- Almoxarifado
- Sala de reuniões
- Vestiários
- Copa

Características do protocolo: limpeza diária (ou conforme rotina), com foco em organização e conservação. Uso de produtos de menor potencial químico, sem necessidade de desinfecção frequente.

3. Princípios Transversais aos Protocolos

a) Mapeamento físico da unidade de saúde com definição clara das áreas por criticidade;
b) Padronização dos materiais e produtos de limpeza por tipo de área;
c) Uso de EPIs adequados (luvas, aventais, botas, máscaras, óculos) conforme o nível de risco;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

d) Capacitação periódica das equipes com treinamentos práticos e teóricos;

e) Checklists de rotina diária, semanal e mensal, conforme o plano de higienização;

f) Auditorias internas para avaliação de eficácia da limpeza e correção de falhas;

g) Monitoramento microbiológico nas áreas críticas, quando indicado pela CCIH.

Protocolos específicos de limpeza segmentados em:

- Protocolo de uso de EPIS e higiene pessoal para profissionais de limpeza hospitalar
- Higiene pessoal obrigatória para área de limpeza
- Protocolo para áreas críticas
- Protocolo para áreas semicríticas
- Protocolo para áreas não críticas
- Protocolo para banheiros e sanitários
- Protocolo de limpeza para público (salas de espera, recepções)
- Protocolo de desinfecção de superfícies com suspeita de contaminação por agentes infecciosos (COVID-19, Clostridium, etc.)

IESP	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO ENFERMAGEM	
	PROTOCOLO DE USO DE EPIs E HIGIENE PESSOAL PARA PROFISSIONAIS DE LIMPEZA HOSPITALAR	CÓDIGO
1. OBJETIVO Estabelecer normas e condutas padronizadas para o uso adequado de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e para a higiene pessoal dos profissionais de limpeza e higienização hospitalar, com foco na prevenção de infecções e promoção da segurança do trabalhador, dos pacientes e da equipe assistencial.		
2. CAMPO DE APLICAÇÃO		

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este protocolo aplica-se a todos os profissionais envolvidos em atividades de limpeza e higienização das unidades de saúde geridas pelo Instituto de Excelência em Saúde Pública, em todas as áreas (críticas, semicríticas e não críticas).

Tipo de Área	EPIs Obrigatórios
Áreas Críticas	Avental impermeável, luvas de borracha de cano longo, máscara cirúrgica ou PFF2 (em caso de procedimentos com aerossol), óculos de proteção ou protetor facial, touca, botas antiderrapantes ou calçados fechados
Áreas Semicríticas	Luvas de borracha, avental plástico, máscara cirúrgica, óculos de proteção, calçado fechado e antiderrapante
Áreas Não Críticas	Luvas de borracha, avental simples, calçado fechado, máscara (quando houver contato com resíduos ou fluidos), touca (opcional)

OBSERVAÇÕES:

Os EPIs devem ser fornecidos gratuitamente pela instituição e substituídos sempre que danificados ou ao final da vida útil.

É proibido o uso de roupas pessoais expostas durante o serviço de limpeza.

Os EPIs devem ser vestidos antes do início da atividade e retirados em local adequado, evitando contaminação cruzada.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO ENFERMAGEM	
	HIGIENE PESSOAL OBRIGATÓRIA PARA ÁREA DE LIMPEZA	CÓDIGO

Lavagem das Mãos

A higienização das mãos deve ser realizada com água e sabão ou preparação alcoólica 70%, conforme os 5 momentos da higiene das mãos adaptados para limpeza hospitalar:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Antes de iniciar o serviço de higienização
- Após o uso de EPIs
- Após ir ao banheiro
- Antes das refeições
- Ao término do expediente

Técnica de lavagem das mãos com água e sabão:

- Retirar anéis, pulseiras e relógios.
- Abrir a torneira e molhar as mãos.
- Aplicar sabão e friccionar toda a superfície das mãos, punhos, entre os dedos, dorso e palmas por pelo menos 40-60 segundos.
- Enxaguar bem com água corrente.
- Secar com papel toalha descartável.
- Fechar a torneira com o papel toalha.

Uso de álcool 70% (quando as mãos não estiverem visivelmente sujas):

- Aplicar quantidade suficiente para cobrir todas as áreas das mãos.
- Friccionar por 20-30 segundos.
- Esperar secar naturalmente.

OUTRAS MEDIDAS DE HIGIENE PESSOAL

- Unhas sempre curtas, limpas e sem esmalte ou unhas postiças.
- Cabelos presos e protegidos com touca (quando aplicável).
- Proibido uso de perfumes fortes ou cremes com cheiro acentuado.
- Troca diária de uniforme e uso exclusivo do uniforme para o ambiente de trabalho.
- Proibição de comer ou beber nas áreas de trabalho.
- Armazenamento adequado de objetos pessoais fora da área de limpeza.

RESPONSABILIDADES

Responsável	Atribuições
Profissional de limpeza	Cumprir integralmente as normas de uso de EPIs e higiene; comunicar irregularidades.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Supervisão de Higienização	Monitorar uso correto dos EPIs; realizar treinamentos; solicitar reposição e manter controle.
SESMT/CIH/Coordenação local	Realizar capacitações periódicas; investigar incidentes relacionados à biossegurança.

7. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

- Fichas de verificação diária do uso de EPIs.
- Checklists de conformidade em auditorias de rotina.
- Registros de treinamentos e capacitações obrigatórias.
- Avaliação do cumprimento por meio de observação direta.

IESP	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO ENFERMAGEM	
	PROTOCOLO DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO DE ÁREAS CRÍTICAS EM SERVIÇOS DE SAÚDE	CÓDIGO

OBJETIVO

Estabelecer normas e rotinas seguras e padronizadas para a realização da limpeza e desinfecção de áreas críticas em unidades de saúde, com o intuito de prevenir infecções relacionadas à assistência à saúde (IRAS), garantir a segurança do paciente, dos profissionais e manter um ambiente sanitariamente adequado.

DEFINIÇÃO DE ÁREAS CRÍTICAS

São consideradas áreas críticas aquelas onde há maior risco de contaminação e disseminação de agentes infecciosos, devido à exposição direta a procedimentos invasivos ou à presença de pacientes imunodeprimidos ou em situações clínicas críticas.

Exemplos de áreas críticas:

- Centro Cirúrgico
- Unidade de Terapia Intensiva (UTI)
- Sala de Emergência / Estabilização

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Central de Material Esterilizado (CME)
- Sala de Parto
- Áreas de Isolamento
- Postos de Enfermagem dentro de UTI e emergência
- Leitos de internação de pacientes com precauções de contato

FREQUÊNCIA DE LIMPEZA

Tipo de Limpeza	Frequência
Concorrente	Durante todo o funcionamento; limpeza de sujidades visíveis e superfícies frequentemente tocadas (mínimo 3x ao dia)
Terminal	Após alta, transferência, óbito ou semanalmente nos leitos ativos
Imediata	Em casos de derramamento de fluidos biológicos ou material contaminado

EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPIs)

- Avental impermeável
- Luvas de borracha de cano longo
- Máscara cirúrgica (ou PFF2, conforme precauções)
- Óculos de proteção ou protetor facial
- Touca
- Calçado fechado e antiderrapante

. MATERIAIS E INSUMOS

- Baldes de cores distintas (ex: vermelho para desinfecção, azul para limpeza)
- Panos descartáveis ou laváveis exclusivos por setor
- MOP pó e úmido
- etergente neutro

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.
Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Desinfetante hospitalar com registro na ANVISA (ex: hipoclorito de sódio 0,5%, quaternário de amônio, biguanida, peróxido de hidrogênio)
- Luvas de procedimentos, sacos de lixo, lavadora de pisos (quando aplicável)

TÉCNICA DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO

Limpeza Concorrente

- Realizar a higienização das superfícies de contato frequente (leito, grades, mesa de cabeceira, suportes, monitores, bomba de infusão, etc.).
- Iniciar do menos contaminado para o mais contaminado.
- Realizar varredura úmida com mop e aplicar solução desinfetante de uso diário.
- Limpar banheiros e sanitários a cada troca de plantão ou conforme demanda.

Limpeza Terminal

- Retirar resíduos, roupas e materiais do leito após alta, óbito ou transferência.
- Lavar piso, paredes (se houver sujidades visíveis), superfícies fixas, camas, grades e mobiliários.

- Desinfetar com produtos específicos as superfícies de contato frequente, inclusive equipamentos de suporte de vida.
- Aguardar o tempo de contato do desinfetante antes de secar ou enxaguar.
- Trocar todos os panos e materiais entre leitos para evitar contaminação cruzada.
- Usar cronograma e checklist para controle e rastreabilidade da limpeza.

PROCEDIMENTO PARA DERRAMAMENTO DE FLUIDOS BIOLÓGICOS

- Isolar a área com sinalização.
- Calçar EPIs completos.
- Cobrir o derramamento com papel absorvente.
- Aplicar hipoclorito de sódio a 1% e aguardar 10 minutos.
- Remover com auxílio de pá e papel absorvente.
- Realizar limpeza com água e detergente.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Reaplicar desinfetante.
- Descartar resíduos em saco vermelho

ROTINA DE SUPERVISÃO E MONITORAMENTO

- Checagem de conformidade dos checklists de limpeza.
- Avaliações periódicas pela CCIH e supervisão de higiene.
- Relatórios mensais com indicadores de limpeza, rotatividade de terminal e conformidade de EPIs.

Responsável	**Atividades**
Colaborador da limpeza	Executar técnica conforme protocolo, utilizar EPIs corretamente, reportar anomalias.
Supervisor da limpeza	Acompanhar execução, aplicar treinamentos, realizar auditorias.
Coordenação de Serviços Gerais	Manter insumos, EPIs e cronogramas atualizados; interface com CCIH e coordenação assistencial.

REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- RDC nº 222/2018 (Resíduos de Serviços de Saúde - ANVISA)
- NR-32 (Segurança e Saúde no Trabalho em Estabelecimentos de Saúde)
- Manual de Segurança do Paciente – ANVISA
- PGRSS (Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde)
- Manuais da CCIH local

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO ENFERMAGEM	
	PROTOCOLO DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO DE ÁREAS SEMICRÍTICAS	CÓDIGO

1. OBJETIVO

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Estabelecer diretrizes padronizadas para a limpeza e desinfecção de áreas semicríticas nos serviços de saúde, visando à redução de carga microbiana ambiental, à segurança do paciente e à prevenção das Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS).

2. DEFINIÇÃO DE ÁREAS SEMICRÍTICAS

São ambientes assistenciais com menor risco direto de contaminação, porém com circulação constante de pacientes, profissionais e visitantes, podendo conter superfícies frequentemente tocadas. Exigem cuidados regulares e desinfecção de rotina para evitar a disseminação de agentes patogênicos.

Exemplos de áreas semicríticas:

- Enfermarias de internação (sem isolamento)
- Ambulatórios e consultórios
- Salas de coleta de exames
- Salas de curativo
- Salas de medicação
- Farmácia
- Áreas de observação na urgência
- Corredores internos com circulação de pacientes

FREQUÊNCIA DE LIMPEZA

Tipo de Limpeza	Frequência Recomendada
Concorrente	2 a 3 vezes ao dia ou sempre que necessário
Terminal	Após alta, transferência, óbito, ou semanalmente nos casos de permanência prolongada

EPIs OBRIGATÓRIOS PARA LIMPEZA

- Luvas de borracha de cano longo
- Máscara cirúrgica

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Avental impermeável
- Óculos de proteção
- Touca
- Calçado fechado e antiderrapante

MATERIAIS E INSUMOS UTILIZADOS

- Detergente neutro
- Desinfetante hospitalar (hipoclorito 0,5%, quaternário de amônio, ou outro aprovado pela ANVISA)
- Baldes de cores diferenciadas (exclusivos por área)
- Panos de limpeza (preferência por descartáveis)
- MOP pó e úmido
- Rodo, vassouras e borrifadores
- Lavadora de piso, se aplicável

PROCEDIMENTOS PADRONIZADOS

- Limpeza Concorrente
- Iniciar pelas superfícies menos contaminadas.

- Utilizar pano limpo e desinfetante hospitalar nas superfícies de contato frequente: mesas, cadeiras, maçanetas, grades, braços de cadeiras, interruptores, bancadas, etc.
- Limpar piso com MOP umedecido com desinfetante.
- Recolher resíduos e trocar sacos de lixo.

Limpeza Terminal

- Retirar cortinas, roupas, EPIs e materiais descartáveis após saída de pacientes.
- Lavar todas as superfícies fixas com detergente e enxaguar.
- Realizar desinfecção com produto específico de acordo com protocolo da instituição.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Manter a área seca e organizada ao final do processo.
- Substituir os panos e materiais entre diferentes ambientes

ROTINA DE HIGIENIZAÇÃO POR AMBIENTE

Ambiente	Pontos Críticos de Higiene
Consultórios	Mesa, maca, cadeiras, braçadeiras, oftalmoscópio
Salas de curativo	Bancadas, armários, suporte de soro, bandejas
Enfermarias	Grades, leitos, mobiliário de apoio, paredes
Corredores e Farmácia	Corrimãos, maçanetas, balcões

PROCEDIMENTO PARA FLUIDOS BIOLÓGICOS

- Isolar área e sinalizar risco.
- Usar EPIs completos.
- Cobrir fluido com papel absorvente.
- Aplicar hipoclorito de sódio 1% e aguardar 10 min.
- Remover material com pá e papel.
- Realizar nova limpeza com água e detergente.
- Aplicar desinfetante e enxaguar após o tempo de contato.

MONITORAMENTO E CONTROLE

- Preenchimento de checklist de limpeza diária e terminal
- Avaliação de conformidade por supervisores da limpeza
- Verificação visual, registro de não conformidades e notificações
- Indicadores mensais compartilhados com a CCIH e equipe gestora

RESPONSABILIDADES

Cargo	**Atribuições**
Auxiliar de Limpeza	Executar os procedimentos com uso correto de EPIs e conforme as rotinas

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Supervisão de Limpeza	Treinar, auditar, preencher checklists e avaliar desempenho
Coordenação Geral	Garantir materiais, insumos, cronogramas, fluxos e conformidade institucional

REFERÊNCIAS

- RDC nº 222/2018 – ANVISA
- NR 32 – Segurança e Saúde no Trabalho em Estabelecimentos de Saúde
- Manual de Segurança do Paciente – ANVISA
- Diretrizes da CCIH do Instituto de Excelência em Saúde Pública

IESP	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO ENFERMAGEM	
	PROTOCOLO DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO DE ÁREAS NÃO CRÍTICAS	CÓDIGO

OBJETIVO

Definir os procedimentos de limpeza e desinfecção para ambientes não críticos nas unidades de saúde, com foco na organização, segurança, conforto e manutenção da salubridade dos espaços administrativos e de apoio.

DEFINIÇÃO DE ÁREAS NÃO CRÍTICAS

São áreas que não mantêm contato direto com pacientes e não apresentam risco significativo de contaminação, mas que devem permanecer limpas e organizadas para garantir a operação segura e eficiente dos serviços de saúde.

- Exemplos de áreas não críticas:
- Recepção e espera
- Corredores externos à área assistencial
- Áreas administrativas (RH, faturamento, financeiro, coordenação)
- Almoxarifado
- Refeitório e copa
- Vestiários e sanitários de funcionários
- Salas de reuniões

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Auditórios

FREQUÊNCIA DE LIMPEZA

Tipo de Limpeza	Frequência Recomendada
Concorrente	1 a 2 vezes ao dia ou sempre que necessário
Terminal	Diária em sanitários e semanal nas demais áreas

EPIs OBRIGATÓRIOS PARA LIMPEZA

- Luvas de borracha
- Máscara cirúrgica ou de tecido (conforme protocolo local)
- Avental ou uniforme adequado
- Calçado fechado

MATERIAIS E INSUMOS UTILIZADOS

- Detergente neutro
- Desinfetante de uso geral (hipoclorito 0,1% ou quaternário de amônio)
- Baldes de cores diferenciadas
- Panos de limpeza (preferência por descartáveis)
- Vassouras, MOP seco/úmido, rodos
- Borrifadores
- Carrinho funcional com identificação

PROCEDIMENTOS PADRONIZADOS

Limpeza Concorrente

Iniciar da área mais limpa para a mais suja.

Limpar móveis, mesas, cadeiras, balcões, aparelhos telefônicos e equipamentos.

Higienizar pisos com pano ou MOP umedecido com solução desinfetante.

Recolher resíduos, esvaziar lixeiras e substituir sacos de lixo.

Arejar o ambiente sempre que possível.

Limpeza Terminal

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Realizar lavagem das superfícies com detergente e enxágue.

Aplicar desinfetante com tempo de ação conforme especificação do fabricante.

Realizar polimento ou aspiração em áreas com carpetes, quando aplicável.

Efetuar a limpeza de rodapés, divisórias, portas, maçanetas e interruptores.

Verificar vidros e persianas.

ROTINA DE HIGIENIZAÇÃO POR AMBIENTE

Ambiente	Pontos Críticos de Higiene
Recepção	Bancadas, cadeiras, senha eletrônica, catracas
Salas administrativas	Computadores, telefones, mesas, gaveteiros, interruptores
Almoxarifado	Prateleiras, bancadas, corredores
Sanitários	Vasos sanitários, pias, torneiras, espelhos, lixeiras
Vestiários	Armários, bancos, cabides, divisórias
Copa/Refeitório	Mesas, geladeiras, micro-ondas, pias, bancadas

PROCEDIMENTO PARA RESÍDUOS

- Coleta seletiva conforme plano de gerenciamento de resíduos.
- Lixeiras com pedal e tampa.
- Troca diária dos sacos ou sempre que atingirem 2/3 da capacidade.
- Armazenamento temporário em local definido.

MONITORAMENTO E CONTROLE

- Checklists diários com validação pela supervisão de limpeza.
- Verificação da conformidade visual e técnica.
- Rondas periódicas pelos setores administrativos e de apoio.
- Relatórios mensais de indicadores da limpeza e apontamento de não conformidades.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Cargo	Atribuições
Auxiliar de Limpeza	Executar a limpeza conforme normas e com EPIs adequados
Supervisão de Limpeza	Supervisionar rotina, treinar, inspecionar e registrar ações
Gestão Administrativa	Assegurar recursos, condições e articulação com demais serviços

REFERÊNCIAS

- RDC nº 222/2018 – ANVISA
- NR 32 – Segurança e Saúde nos Serviços de Saúde
- Manual de Limpeza Hospitalar – ANVISA
- Diretrizes do PGRSS – Instituto de Excelência em Saúde Pública

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO ENFERMAGEM	
	PROTOCOLO DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO DE BANHEIROS E SANITÁRIOS	CÓDIGO

OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos padronizados de limpeza e desinfecção dos banheiros e sanitários hospitalares (pacientes, acompanhantes, funcionários e público), visando a redução de riscos de infecções, promoção da higiene, conforto e segurança dos usuários.

CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA

Os banheiros e sanitários hospitalares são áreas semi-críticas, devido ao alto risco de contaminação biológica, exigindo atenção rigorosa aos protocolos de higienização.

FREQUÊNCIA DE LIMPEZA

Tipo de Sanitário	Concorrente	Terminal

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Uso comum (público e acompanhantes)	A cada 2 a 3 horas	Ao final do expediente
Funcionários	3x ao dia	Diária
Pacientes (internação ou pronto atendimento)	A cada 2 horas ou sempre que necessário	Diária e após alta/transferência

EPIs OBRIGATÓRIOS

- Luvas de borracha longa
- Avental impermeável
- Máscara cirúrgica
- Gorro (se houver risco de respingos)
- Calçado fechado com antiderrapante

MATERIAIS E EQUIPAMENTOS

- Baldes com sistema de cores (limpo e sujo)
- Panos de limpeza identificados por cor
- Detergente neutro
- Desinfetante hospitalar (ex: hipoclorito 1% ou quaternário de amônio)

- Escova sanitária
- MOP úmido e seco
- Carrinho funcional com divisões
- Placa de "piso molhado"

PROCEDIMENTOS PADRONIZADOS

1. Limpeza Concorrente (Durante o uso)
2. Colocar sinalização de segurança na entrada.
3. Usar EPI completo.
4. Retirar os resíduos das lixeiras e substituir o saco plástico.
5. Limpar pias, torneiras, bancadas e espelhos com pano umedecido em detergente neutro e desinfetante.
6. Higienizar vasos sanitários com escova própria e desinfetante.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

7. Aplicar desinfetante no assento, bordas, botão de descarga e paredes próximas.
8. Lavar o chão com MOP ou pano umedecido em solução desinfetante.
9. Repor papel higiênico, sabonete líquido e papel toalha.
10. Higienizar maçanetas, trincos e puxadores.
11. Retirar a sinalização após secagem do piso.
12. Limpeza Terminal (Final do turno ou da internação)
13. Repetir todas as etapas da limpeza concorrente com maior tempo de contato do desinfetante.
14. Lavar paredes até 1,5 m de altura ou conforme necessidade.
15. Realizar desinfecção dos ralos e grelhas com solução de hipoclorito.
16. Substituir os panos ao final da limpeza (preferência por descartáveis).
17. Registrar a ação em planilha/checklist.

ÁREAS CRÍTICAS DOS SANITÁRIOS

- Torneiras e pias
- Vaso sanitário (assento, tampa, botão)
- Puxadores e trincos
- Interruptores e espelhos
- Lixeiras
- Piso e rodapés

CUIDADOS IMPORTANTES

- Nunca misturar produtos químicos.
- Utilizar panos e baldes diferentes para pias e vasos.
- Não retornar ao vaso após a limpeza da pia.
- Evitar borrifadores com solução, usar pano embebido.
- Garantir boa ventilação do ambiente.
- Manter registro diário da rotina de limpeza.

Profissional	Responsabilidade
Auxiliar de Higienização	Execução rigorosa do protocolo com uso de EPIs
Supervisão da Limpeza	Monitoramento, checklist, correções e notificações

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Coordenação Administrativa	Garantia de insumos, EPIs, capacitações e infraestrutura

REFERÊNCIAS

- RDC nº 222/2018 – ANVISA
- NR 32 – Segurança e Saúde nos Serviços de Saúde
- Manual de Limpeza Hospitalar – ANVISA
- PGRSS – Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde

IESP	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO ENFERMAGEM	
	PROTOCOLO DE LIMPEZA PARA SALAS DE ESPERA, RECEPÇÕES E ÁREAS DE PÚBLICO	CÓDIGO

OBJETIVO

Padronizar os procedimentos de limpeza e desinfecção das áreas de recepção, salas de espera e circulação pública para promover um ambiente seguro, limpo e acolhedor, prevenindo a disseminação de agentes infecciosos e garantindo a segurança dos usuários e profissionais

CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA

Áreas Não Críticas: por não apresentarem exposição direta a fluidos orgânicos, porém com alto fluxo de pessoas e contato por superfícies.

FREQUÊNCIA DE LIMPEZA

Tipo de Limpeza	Frequência Recomendada
Concorrente	A cada 3 horas ou sempre que necessário (grande fluxo)
Terminal	Diariamente ou no final do expediente
Extraordinária	Em casos de contaminação visível, surtos ou eventos especiais

EPIs OBRIGATÓRIOS PARA O COLABORADOR

- Luvas de borracha longa

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Avental plástico impermeável
- Máscara cirúrgica
- Touca (opcional, conforme risco de respingos)
- Calçado fechado antiderrapante

MATERIAIS E EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS

- Panos identificados por cor (uso exclusivo da área pública)
- MOP seco e MOP úmido
- Baldes duplos (água limpa e água suja)
- Detergente neutro
- Desinfetante hospitalar (quaternário de amônio, biguanida, ou hipoclorito 0,1%)
- Pulverizador manual (se autorizado)
- Carrinho funcional
- Placa de advertência “Piso molhado”

PROCEDIMENTOS PADRONIZADOS

Limpeza Concorrente (durante o funcionamento)

- Posicionar a placa de segurança "Piso molhado".
- Higienizar cadeiras, bancadas e corrimãos com pano embebido em desinfetante.
- Limpar os balcões e superfícies de atendimento.
- Retirar os resíduos das lixeiras, substituir sacos plásticos.
- Higienizar as lixeiras com desinfetante.
- Passar MOP úmido no piso com solução de limpeza adequada.
- Reforçar limpeza de maçanetas, interruptores, bebedouros, bancadas de acolhimento e telas de senha.
- Descartar panos sujos de acordo com o PGRSS.
- Registrar o procedimento em check-list de limpeza.

Limpeza Terminal (final do turno)

- Repetir todos os passos da limpeza concorrente com maior tempo de ação do desinfetante.
- Lavar pisos, rodapés e superfícies de maior contato.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Limpar vidros, portas e divisórias até 1,5 m.
- Limpeza dos ventiladores ou grades de ar-condicionado (quando aplicável).
- Organizar e armazenar materiais após término.
- Preencher ficha de verificação e encaminhar à supervisão.

PONTOS DE ATENÇÃO

- Priorizar limpeza de superfícies de alto toque: puxadores, poltronas, mesas, telefones, catracas.
- Em áreas pediátricas, reforçar a limpeza de brinquedos e móveis infantis.
- Utilizar produtos recomendados e autorizados pela CCIH ou setor de higiene hospitalar.
- Evitar uso de vassouras secas ou espanadores para não levantar partículas.
- Avaliar necessidade de higienização extra em períodos de grande fluxo (exames, campanhas de vacinação etc.).

Profissional	**Atribuições**
Auxiliar de Higienização	Executar rigorosamente os procedimentos com uso de EPIs
Supervisor de Limpeza	Avaliar a execução, corrigir desvios, aplicar checklists
CCIH/Coordenação Administrativa	Definir produtos, normas, fiscalizar periodicidade e garantir insumos

REGISTRO E CONTROLE

- Checklist diário por turno de limpeza
- Quadro de limpeza visível ao público
- Relatórios mensais de conformidade

REFERÊNCIAS

- RDC nº 222/2018 – ANVISA
- NR 32 – Segurança e Saúde nos Serviços de Saúde
- Manual de Higiene e Limpeza Hospitalar – ANVISA
- PGRSS – Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO ENFERMAGEM	
	PROTOCOLO DE DESINFECÇÃO DE SUPERFÍCIES COM SUSPEITA DE CONTAMINAÇÃO POR AGENTES INFECCIOSOS	CÓDIGO

OBJETIVO

Estabelecer diretrizes e procedimentos padronizados para a desinfecção de superfícies e ambientes com suspeita ou confirmação de contaminação por agentes infecciosos de alto risco, visando à contenção da disseminação de patógenos e à segurança de pacientes, profissionais de saúde e visitantes.

ABRANGÊNCIA

- Aplica-se a todas as áreas assistenciais, administrativas e de apoio onde houver:
- Presença confirmada ou suspeita de casos de COVID-19;
- Casos com diagnóstico de infecções por Clostridium difficile, Norovírus, tuberculose ativa, escabiose, entre outras de notificação;
- Situações de surtos ou notificação pela CCIH/Vigilância Epidemiológica.

CLASSIFICAÇÃO DA ÁREA (SEGUNDO RISCO)

- Crítica: ambientes de internação, isolamento, pronto-atendimento, consultórios;
- Semicrítica: banheiros, salas de triagem, áreas de espera;
- Não crítica: corredores, recepções, áreas administrativas, desde que houve passagem ou permanência do caso suspeito.

EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL (EPI) OBRIGATÓRIOS

Situação	**EPIs obrigatórios**
Desinfecção em área crítica	Avental impermeável, luvas de borracha longa, máscara N95 ou PFF2, óculos de proteção ou protetor facial, touca e botas impermeáveis

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Desinfecção em área semicrítica/não crítica	Luvas de borracha, avental impermeável, máscara cirúrgica, proteção ocular

PRODUTOS DESINFETANTES INDICADOS

Patógeno	Produto recomendado
COVID-19	Hipoclorito de sódio 0,1% ou álcool 70% para superfícies pequenas
Clostridium difficile	Hipoclorito de sódio 0,5% ou peróxido de hidrogênio acelerado
Norovírus	Hipoclorito de sódio 0,1% a 0,5%

PROCEDIMENTOS PADRONIZADOS DE DESINFECÇÃO

Preparo da Área

- Afastar pessoas e sinalizar com placa de “Ambiente em Desinfecção”.
- Ventilar a área, se possível.
- Retirar objetos soltos ou resíduos.
- Higienizar as mãos antes e após a paramentação.

- Desinfecção Concorrente (durante permanência do paciente)
- Priorizar superfícies de contato frequente: maçanetas, grades de leito, mobiliários, torneiras, interruptores, monitores.
- Utilizar panos descartáveis ou dedicados embebidos na solução desinfetante.
- Não pulverizar ou nebulizar o produto diretamente sobre equipamentos sensíveis.
- Aguardar tempo de ação conforme fabricante do desinfetante (normalmente de 5 a 10 minutos).

Desinfecção Terminal (após saída do paciente)

- Retirar todos os resíduos e lixos contaminados conforme PGRSS.
- Realizar desinfecção de superfícies horizontais e verticais (paredes até 1,5 m).
- Desinfetar piso com solução adequada, utilizando MOP úmido.
- Limpar e desinfetar equipamentos médicos utilizados (de acordo com orientações da Engenharia Clínica).
- Realizar a limpeza das lixeiras com solução clorada.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

TEMPO DE AÇÃO DO PRODUTO

Produto	Tempo mínimo de contato
Hipoclorito de sódio 0,1%	10 minutos
Hipoclorito de sódio 0,5%	10 minutos
Álcool 70%	30 segundos a 1 minuto

FINALIZAÇÃO DO PROCEDIMENTO

- Retirar EPI na ordem correta para evitar contaminação cruzada.
- Descartar materiais contaminados conforme o PGRSS.
- Higienizar as mãos com água e sabão e, se necessário, friccionar álcool 70%.
- Preencher checklist de limpeza e informar à CCIH ou Supervisão.

Profissional	Atribuições
Auxiliar de Higienização	Executar conforme técnica segura, com EPIs corretos
Supervisor de Limpeza	Acompanhar, fiscalizar e validar a limpeza terminal
CCIH	Definir produtos, alertar sobre surtos, padronizar procedimentos
Engenharia Clínica	Garantir desinfecção adequada dos equipamentos, quando necessário

REFERÊNCIAS

- RDC ANVISA nº 222/2018
- Guia de Prevenção e Controle de Infecções COVID-19 – MS/ANVISA
- CDC – Guidelines for Environmental Infection Control in Health-Care Facilities
- Manual de Limpeza e Desinfecção de Superfícies – ANVISA

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

5.3 Portaria e Vigilância Desarmada com CFTV (24h)

O Instituto proverá serviço de controle de acesso e vigilância patrimonial contínua, garantindo segurança física dos usuários, trabalhadores e do patrimônio público, conforme legislação vigente e normas de vigilância patrimonial.

Estrutura operacional:

- Portaria com pessoal treinado em abordagem humanizada, triagem de visitantes e orientação de fluxo de usuários, especialmente em horários de alta demanda;
- Vigilância presencial nas 24 horas, com posto fixo e rondas periódicas;
- Monitoramento por sistema de Circuito Fechado de Televisão (CFTV) com gravação contínua, cobertura das áreas internas e externas da unidade, e controle de entrada e saída de veículos e pessoas.

Protocolos de segurança:

- Controle de entrada de fornecedores, prestadores de serviço e familiares;
- Apoio à organização de filas e contenção de tumultos em momentos críticos;
- Integração com a coordenação da unidade e, se necessário, com os serviços de segurança pública municipal.

Controle de Acesso e Segurança Patrimonial em Serviços de Saúde

1. Contextualização e Conceito

O Controle de Acesso e a Segurança Patrimonial são componentes estratégicos da gestão em saúde, fundamentais para a garantia de um ambiente seguro, ético e funcional. Nas unidades sob responsabilidade do Instituto de Excelência em Saúde Pública, esses serviços cumprem um papel essencial na proteção das pessoas, bens e informações, contribuindo para o pleno funcionamento das atividades assistenciais, administrativas e de apoio.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

A presença de protocolos bem definidos de controle de acesso é uma medida de biossegurança, ordem institucional e prevenção de riscos, evitando situações que comprometam a integridade dos usuários, colaboradores, estruturas físicas, equipamentos e dados sensíveis. A segurança deve estar alinhada com os princípios do acolhimento humanizado, do respeito à dignidade dos pacientes e da proteção da privacidade, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei nº 13.709/2018) e das normas da ANVISA, Ministério da Saúde e Conselhos de Classe.

Finalidade

- Garantir a segurança física e emocional dos usuários, acompanhantes, colaboradores e prestadores de serviço;
- Controlar o acesso de pessoas e veículos às dependências da unidade;
- Prevenir perdas patrimoniais, furtos, danos, invasões e situações de risco;
- Apoiar na organização do fluxo de entrada e saída, especialmente em áreas sensíveis como pronto-atendimento, UTI, almoxarifado, farmácia e setores administrativos;
- Atuar em situações de emergência em articulação com as áreas assistenciais e direção da unidade.

Diretrizes Fundamentais

- Princípio da Prevenção: antecipar riscos e agir proativamente para impedir ocorrências.
- Segurança Humanizada: aliar controle e acolhimento, garantindo respeito à população atendida.
- Classificação de Áreas Sensíveis: setores como UTI, salas cirúrgicas, farmácia, CPD e almoxarifado devem ter restrição de acesso rigorosa, com autorização formal e registro de entrada.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Segurança com Sigilo e Ética: o controle de acesso deve respeitar as normas de confidencialidade das informações e da privacidade dos usuários.

Protocolos e Procedimentos Operacionais Padrão

Identificação e Registro

- Identificação obrigatória de todos os indivíduos que acessam a unidade (visitantes, prestadores, funcionários, voluntários), por meio de:
- Documento oficial com foto;
- Registro manual ou digital no sistema de controle;
- Crachá temporário com categoria de acesso.
- Visitantes e acompanhantes devem estar cadastrados previamente ou mediante autorização assistencial e seguir critérios definidos pela unidade (ex: horários, número de visitantes por leito, idade mínima).

Controle por Categorias

- Diferenciação por nível de acesso, com critérios por setor:
- Funcionários: livre acesso às áreas de atuação;
- Visitantes: acesso restrito e supervisionado, com controle de horários e setores;
- Fornecedores: acesso condicionado à autorização da área requisitante e registro de material entregue;
- Ambulâncias e veículos de serviço: liberação mediante protocolo de entrada e saída.

Segurança Física e Monitoramento

- Monitoramento eletrônico contínuo por câmeras (CFTV), com gravações seguras por tempo mínimo regulamentar;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Rondas periódicas presenciais, registradas em livro de ocorrências e acompanhadas por checklists;
- Sistema de alarme e controle de perímetro nas áreas externas e acessos restritos;
- Controle de chaves e fechaduras, com identificação de responsáveis por acessos especiais.

Atendimento de Ocorrências

- Atuação em situações de:
- Conflito interpessoal (acompanhantes, usuários, colaboradores);
- Agressões ou ameaças;
- Furtos e perdas patrimoniais;
- Invasões, vandalismo ou riscos à segurança coletiva.
- Acionamento do setor responsável e, se necessário, de órgãos externos (Polícia Militar, Guarda Municipal, Bombeiros).

Abordagem Humanizada e Ética

- Treinamento periódico dos profissionais de segurança para práticas de:
- Mediação de conflitos;
- Comunicação não violenta;
- Postura ética e acolhedora;
- Respeito à diversidade e aos direitos humanos.

Responsabilidades Institucionais

Setor	Responsabilidades
Segurança Patrimonial	Execução do controle de acesso, registro, rondas, resposta a incidentes
Direção da Unidade	Definição dos critérios de acesso, horários e zonas restritas

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Recursos Humanos	Capacitação e uniformização das condutas dos profissionais de segurança
TI/Infraestrutura	Suporte a sistemas de vigilância e controle eletrônico
Jurídico e LGPD	Garantia da conformidade legal no tratamento de dados coletados

Documentação e Registros

- Livro de ocorrências com registros diários;
- Lista de visitantes e acompanhantes por turno;
- Registros de rondas e inspeções;
- Relatórios de incidentes e encaminhamentos;
- Controle de emissão e devolução de crachás;
- Planilhas de controle de chaves e acesso restrito.

Referências Normativas

- Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- RDC ANVISA nº 50/2002 – Estrutura física de serviços de saúde;
- Portaria GM/MS nº 2.616/1998 – Controle de infecção hospitalar;
- Resoluções dos Conselhos de Classe (CFM, COREN, CRF, etc.) sobre fluxos e sigilo;
- Normas de segurança patrimonial e biossegurança.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO ENFERMAGEM	
	CONTROLADOR DE ACESSO EM UNIDADES DE SAÚDE	CÓDIGO

Objetivo

Estabelecer diretrizes, fluxos e condutas padronizadas para a atuação dos profissionais responsáveis pelo controle de acesso nas unidades de saúde, garantindo a segurança patrimonial e institucional, o ordenamento de fluxo de pessoas e a preservação da integridade física, informacional e assistencial.

Campo de Aplicação

Aplica-se aos controladores de acesso, profissionais de segurança patrimonial, recepcionistas e demais colaboradores envolvidos na triagem, identificação e liberação de entrada e saída de pessoas nas unidades de saúde geridas pelo Instituto de Excelência em Saúde Pública.

RESPONSABILIDADES

Profissional	Atribuições
Controlador de Acesso	Realizar triagem, identificação e registro de entrada/saída de pessoas; aplicar protocolos de segurança e acolhimento.
Coordenação Administrativa	Validar normas de acesso, supervisionar escalas e treinamentos.
Direção da Unidade	Delimitar zonas restritas, fluxos e políticas de acesso.
TI/Infraestrutura	Manter os sistemas eletrônicos de controle e videomonitoramento.
Jurídico e LGPD	Garantir a conformidade da coleta e uso de dados pessoais.

Diretrizes Gerais

- A entrada e circulação de pessoas serão restritas às áreas autorizadas, com controle por identificação visual, documental e eletrônica.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Todo visitante ou prestador deve ser identificado, registrado e autorizado conforme critérios definidos.
- O profissional deverá agir com ética, cordialidade, imparcialidade e descrição, respeitando os princípios da humanização e os direitos individuais.

Procedimentos Padronizados

- Início do Turno
- Checar o funcionamento dos sistemas eletrônicos, rádio comunicadores e câmera de segurança.
- Realizar leitura e assinatura do livro de ocorrências do turno anterior.
- Conferir lista de visitantes agendados, prestadores e fornecedores autorizados.

Controle de Entrada

Etapa	Procedimento
Identificação	Solicitar documento oficial com foto. Visitantes devem apresentar RG ou CNH
Registro	Registrar nome completo, CPF, setor de destino, nome do responsável ou paciente, horário de entrada e saída. Utilizar sistema eletrônico ou planilha padronizada
Crachá Temporário	Entregar crachá de identificação com cor ou código correspondente à categoria (visitante, fornecedor, prestador, acompanhante).
Verificação de Autorização	Conferir autorização assistencial no caso de acompanhantes ou visitantes fora dos horários padrão
Orientação Inicial	Informar ao visitante as regras da unidade (proibição de fotos, uso de celular, EPIs, áreas restritas, etc.).

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Fluxos Específicos

Acompanhantes e Visitantes:

Somente nos horários definidos pela unidade;

Quantidade máxima por leito (ex: 1 acompanhante, 1 visitante);

Crianças com menos de 12 anos só entram mediante justificativa assistencial;

Prestadores e Fornecedores:

Somente mediante agendamento prévio com setor solicitante;

Acompanhamento obrigatório de funcionário responsável;

Liberação para entrada com equipamentos apenas com termo de responsabilidade.

5.4 Monitoramento e Segurança Preventiva

Verificar comportamento suspeito, atitudes agressivas ou não conformidades;

Realizar rondas periódicas nas entradas e pontos estratégicos;

Manter comunicação com coordenação, recepção e assistência em tempo real;

Preencher relatórios de incidente e comunicar a supervisão em casos críticos.

5.5 Encerramento do Turno

Relatar todas as intercorrências no livro de ocorrências;

Atualizar registros eletrônicos de acessos e devolução de crachás;

Realizar checklist de fechamento de portões, trancas e painéis de segurança.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

5.4 Suporte Logístico para Coleta de Resíduos de Serviços de Saúde (RSS)

A coleta, acondicionamento, armazenamento e destinação final dos resíduos produzidos na unidade será executada conforme as diretrizes da RDC nº 222/2018, ABNT NBR 12.808/2020 e Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) da Unidade de Pronto Atendimento.

Serviço abrangente que inclui:

- Coleta interna por categoria (Grupo A – biológico; Grupo B – químico; Grupo E – perfurocortante; etc.);
- Uso de recipientes padronizados, resistentes, com tampa, vedação e identificação por cores;
- Armazenamento temporário em área exclusiva, coberta, ventilada, sinalizada e com acesso restrito;
- Contratação e acompanhamento de empresa terceirizada licenciada para transporte e destinação final dos resíduos em local ambientalmente autorizado (aterro sanitário, incineração, etc.);
- Controle documental por Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR), com registros acessíveis à vigilância sanitária e órgãos ambientais.
- Equipe técnica capacitada para manipulação, coleta segura e acidentes com resíduos perigosos, com uso obrigatório de EPIs, protocolos de contingência e plano de emergência.

Fluxo unidirecional para resíduos de saúde

O fluxo de resíduos de saúde em uma unidade de pronto atendimento começa com a segregação, no local e momento em que são gerados. Essa é a etapa mais importante e deve ser feita com a participação de todos os colaboradores da Unidade.

Estas são as etapas do fluxo de resíduos de saúde, que devem ser respeitadas:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Segregação
- Acondicionamento
- Coleta
- Armazenamento
- Transporte
- Destinação

Características dos resíduos

Os resíduos devem ser separados de acordo com suas características físicas, químicas, biológicas, estado físico e riscos envolvidos.

Embalagem

Os resíduos devem ser embalados em sacos ou recipientes que evitem vazamentos e resistam a punctura e ruptura.

Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS)

O PGRSS é um documento que descreve as ações relativas ao manejo de resíduos sólidos. Deve ser elaborado com base em um diagnóstico dos resíduos gerados, rotinas e processos de limpeza e higienização, ações de correção e prevenção, entre outros.

O Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) é um documento de caráter técnico que tem como objetivo orientar qual o gerenciamento e destinação correta dos resíduos resultados dos serviços em saúde.

O PGRSS foi regulamentado por meio das resoluções CONAMA nº 283/01, CONAMA nº 358/05 e ANVISA RDC 306/04, na qual foram estabelecidas as ações consideradas

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

corretas no manejo e destinação dos resíduos resultantes dos serviços de atendimento à saúde, sejam eles humanas ou animais.

No Plano elaborado pelos técnicos do Instituto de Excelência em Saúde estão descritos os princípios da não-geração de resíduos e sua minimização, além de informar qual tratamento e disposição final serão dados a eles, diferenciando suas categorias e qual processo cada um terá, que pode ser destinação a um aterro industrial certificado, incineração, entre outros.

Quando elaboramos nosso PGRSS tem ainda como objetivo proteger os trabalhadores envolvidos no processo, além da preservação dos recursos naturais, do meio ambiente e também da saúde pública.

Tópicos que Serão Respeitados no Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS)Unidade de Pronto Atendimento (UPA).

1. Introdução

O Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) tem como objetivo a correta gestão dos resíduos gerados, garantindo a proteção da saúde pública e do meio ambiente, em conformidade com as legislações vigentes:

Resoluções do CONAMA nº 283/01 e nº 358/05 RDC ANVISA nº 306/04. Normas estaduais e municipais aplicáveis

Este plano estabelece diretrizes para a minimização da geração de resíduos e define os procedimentos para segregação, acondicionamento, armazenamento, transporte, tratamento e disposição final adequada.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este Plano poderá sofrer alterações de acordo com reuniões entre a equipe da unidade e equipe da Secretaria Municipal de Saúde, assim da assinatura do contrato de Gestão.

2. Princípios da não-Geração e Minimização de Resíduos

A não geração e a redução de resíduos são princípios da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS). A PNRS é uma legislação que visa gerir os resíduos sólidos no Brasil.

Não geração:

- evitar a produção de resíduos,
- Adotar um consumo consciente,
- Questionar a necessidade de adquirir novos produtos.

Redução

- Diminuir a quantidade de resíduos gerados
- Substituir sacolas plásticas por ecobags reutilizáveis
- Evitar o uso de produtos descartáveis
- Conservar, consertar e reformar as coisas ao invés de substituí-las por outras

Outros princípios da PNRS

- Prevenção e precaução
- Poluidor-pagador e protetor-recebedor
- Visão sistêmica, na gestão dos resíduos sólidos

Como reduzir a geração de resíduos

- Separar e destinar corretamente materiais recicláveis
- Limpar os materiais recicláveis antes de enviá-los para a coleta seletiva
- Compostar restos de alimentos, como cascas e folhas

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Para reduzir a geração de resíduos, a UPA adotará as seguintes práticas:

- Uso racional de insumos e materiais descartáveis.
- Substituição de materiais por alternativas reutilizáveis e sustentáveis sempre que possível.
- Capacitação contínua dos profissionais para evitar desperdícios e incentivar práticas seguras e sustentáveis.
- Implementação da logística reversa para materiais recicláveis e medicamentos vencidos.
- Aplicação da segregação correta para evitar a mistura de resíduos comuns com infectantes, reduzindo a quantidade de resíduos perigosos.
- Separação do lixo orgânico para ser encaminhado a lugares que recebem para compostagem.

3. Classificação dos Resíduos e Tratamento

Os resíduos serão classificados conforme a RDC ANVISA nº 306/04 e Resolução CONAMA nº 358/05, adotando os seguintes processos de tratamento e disposição final:

Classificação dos Resíduos de Serviços de Saúde

Os Resíduos de Serviços de Saúde são classificados em 5 grupos: A, B, C, D, E.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.



Grupo A: resíduos com a possível presença de agentes biológicos que, por suas características de maior virulência ou concentração, podem apresentar risco de infecção.

Grupo A – Resíduos Biológicos e Infectantes

Exemplos: Materiais contaminados com sangue e fluidos biológicos, culturas e meios de cultura, resíduos de laboratório.

Tratamento: Autoclavagem ou incineração.

Disposição Final: Aterro sanitário industrial certificado ou incineração em unidade licenciada.

Divide-se em subgrupos: A1, A2, A3, A4, A5.

A1 1. Culturas e estoques de microrganismos; resíduos de fabricação de produtos biológicos, exceto os hemoderivados; descarte de vacinas de microrganismos vivos ou

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.
Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

atenuados; meios de cultura e instrumentais utilizados para transferência, inoculação ou mistura de culturas; resíduos de laboratórios de manipulação genética.

A.2. Resíduos resultantes da atenção à saúde de indivíduos ou animais, com suspeita ou certeza de contaminação biológica por agentes classe de risco 4, microrganismos com relevância epidemiológica e risco de disseminação ou causador de doença emergente que se torne epidemiologicamente importante ou cujo mecanismo de transmissão seja desconhecido;

A.3. Bolsas transfusionais contendo sangue ou hemocomponentes rejeitadas por contaminação ou por má conservação, ou com prazo de validade vencido, e aquelas oriundas de coleta incompleta;

A.4. Sobras de amostras de laboratório contendo sangue ou líquidos corpóreos, recipientes e materiais resultantes do processo de assistência à saúde, contendo sangue ou líquidos corpóreos na forma livre. Para as ações de testagem e vacinação, daremos destaque aos seguintes subgrupos do Grupo A:

A 4 1. Kits de linhas arteriais, endovenosas e dialisadores, quando descartados;

A 4.2. Filtros de ar e gases aspirados de área contaminada; membrana filtrante de equipamento médico hospitalar e de pesquisa, entre outros similares; G R U P O A ;

A.4.3 Sobras de amostras de laboratório e seus recipientes contendo fezes, urina e secreções provenientes de pacientes que não contenham e nem sejam suspeitos de conter agentes Classe de **Risco 4**, e nem apresentem relevância epidemiológica e risco de disseminação, ou microrganismo causador de doença emergente que se torne epidemiologicamente importante ou cujo mecanismo de transmissão seja desconhecido ou com suspeita de contaminação com príons;

A5 1. Órgãos, tecidos, fluidos orgânicos, materiais perfurocortantes ou escarificantes e demais materiais resultantes da atenção à saúde de indivíduos ou animais, com suspeita ou certeza de contaminação com príons.

4 Grupo B – Resíduos Químicos Perigosos

Grupo B: resíduos contendo produtos químicos que apresentam periculosidade à saúde pública ou ao meio ambiente.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Exemplos: Medicamentos vencidos, resíduos de produtos químicos utilizados em diagnóstico e tratamento.

Tratamento: Neutralização química ou incineração.

Disposição Final: Encaminhamento para empresas licenciadas para tratamento adequado, seguido de disposição em aterro industrial certificado.

5 Grupo C – Resíduos Radioativos

Grupo C: resíduos resultantes de atividades humanas que contenham radionuclídeos em quantidades superiores ao estabelecido pela Comissão Nacional de Energia Nuclear (CNEN).

Exemplos: Materiais provenientes de exames de medicina nuclear.

Tratamento: Armazenamento temporário em local específico até atingir nível seguro de radiação.

Disposição Final: Devolução ao fornecedor ou descarte conforme normas da CNEN (Comissão Nacional de Energia Nuclear).

6 Grupo D – Resíduos Comuns

Grupo D: resíduos que não apresentam risco biológico, químico ou radiológico à saúde ou ao
meio ambiente, podendo ser equiparados aos resíduos domiciliares

Exemplos: Papel, papelão, plástico, vidro não contaminados.

Tratamento: Coleta seletiva e encaminhamento para reciclagem.

Disposição Final: Aterro sanitário comum ou reciclagem.

7 Grupo E – Perfurocortantes

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Grupo E: materiais perfurocortantes ou escarificantes.

Manejo dos resíduos do grupo E

Os materiais perfurocortantes devem ser descartados em recipientes identificados, rígidos, providos com tampa, resistentes à punctura, ruptura e vazamento. Devendo estes recipientes serem substituídos de acordo com a demanda ou quando o nível de preenchimento atingir 3/4 (três quartos) da capacidade ou de acordo com as instruções do fabricante, sendo proibidos seu esvaziamento manual e seu reaproveitamento. Após lacre da caixa que deve ser realizado pela equipe de enfermagem a mesma deve ser envolvida em saco branco leitoso identificado e encaminhado para o abrigo interno (sala de utilidades) para posterior coleta interna e armazenamento em abrigo externo onde será realizada a coleta externa para destinação final.

Os RSS do Grupo E, quando contaminados por agentes biológicos, químicos e substâncias radioativas, devem ter seu manejo de acordo com cada classe de risco associada. É permitida a separação do conjunto seringa agulha com auxílio de dispositivos de segurança, sendo vedada a desconexão e o reencape manual de agulhas.

Exemplos: Agulhas, lâminas, vidrarias quebradas.
Tratamento: Incineração ou autoclavagem.
Disposição Final: Encaminhamento para aterro industrial certificado.

8. Armazenamento e Transporte Interno

Os resíduos serão acondicionados conforme sua classificação, em recipientes adequados, identificados e segregados para posterior transporte interno seguro até a central de resíduos da UPA.

9. Transporte Externo e Destinação Final

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

O transporte dos resíduos perigosos será realizado por empresa licenciada, garantindo a rastreabilidade até a disposição final em locais licenciados para cada tipo de resíduo.

10. Monitoramento e Treinamento

Capacitação periódica dos funcionários sobre segregação, acondicionamento e manuseio correto dos resíduos.

Auditorias internas para avaliar a eficácia do gerenciamento dos resíduos.

Monitoramento do cumprimento da legislação ambiental e sanitária.

11. Descarte dos Resíduos Infectantes

1. Enquadrar todos os resíduos provenientes da assistência a pacientes suspeitos ou confirmados de infecção pelo novo Coronavírus (COVID-19) no grupo A, subgrupo A1 (RESÍDUO INFECTANTE), conforme RDC/ANVISA nº 222/2018.
2. O estabelecimento de saúde ou local de testagem e/ou de vacinação, deve prover lixeira de material lavável, resistente à punctura, ruptura, vazamento e tombamento, com tampa provida de sistema de abertura sem contato manual para a coleta dos resíduos oriundos da suspeita e/ou contaminação pelo coronavírus e os demais RSS. Essa lixeira deve ser identificada como “Resíduo Infectante”.
3. Acondicionar os resíduos contaminados em sacos apropriados e identificados pelo símbolo de substância infectante. Apesar da recomendação do uso de sacos vermelhos para resíduos com potencial contaminação pelo coronavírus, se admite o uso de sacos brancos leitosos com identificação de risco biológico.
4. Substituir os sacos quando atingirem 2/3 de sua capacidade ou pelo menos uma vez a cada 48 horas, independentemente do volume, e identificados pelo símbolo de substância infectante.
5. Fechar o saco com ao lacre, ou duplo nó, para um melhor fechamento e garantia do isolamento do material dentro do saco.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

6. Dispor os resíduos infectantes no local destinado ao armazenamento (abrigo externo) ou enviar diretamente para empresa terceirizada para coleta de resíduos de serviços de saúde.

7. Todo manejo de resíduos deverá ser realizado com o uso de EPI.

12 O Que Não é Resíduo Infectante

Ao segregar resíduo infectante de resíduo comum, fique atento para não errar na classificação, gerando um volume maior de resíduo infectante, que ensejará em impactos financeiros e ambientais.

12.1 Não É Resíduo Infectante:

- Embalagem terciária (como: caixas de avental, caixas de luvas, caixas de máscaras,);
- Embalagem secundária (como: invólucros plásticos ou de papel);
- Embalagens e Invólucros dos componentes dos testes;
- Invólucros de seringas e agulhas;
- Papel toalha utilizado em higienização das mãos;
- Material de escritório;
- Copos descartáveis e embalagens de alimentos.

13 Considerações Finais

Este PGRSS será revisado periodicamente para garantir sua adequação às legislações vigentes e aprimorar continuamente as práticas de gestão de resíduos na Unidade de Pronto Atendimento.

Responsável Técnico:

Data:

Compromisso do Instituto

O Instituto de Excelência em Saúde Pública assegura a prestação desses serviços com altos padrões técnicos, protocolos operacionais padronizados (POPs) e conformidade

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

legal, reconhecendo seu papel como suporte essencial para a segurança do paciente, controle de infecção, eficiência assistencial e preservação do ambiente hospitalar.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

5.5 Implantação da Educação Permanente e Continuada em Saúde

Como eixo estratégico para a qualificação contínua da assistência e dos serviços correlatos na Unidade de Pronto Atendimento 24h de Paraibuna, o Instituto de Excelência em Saúde Pública incluirá, entre os serviços implantados, a Educação Permanente e Continuada em Saúde, conforme diretrizes da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS – Portaria GM/MS nº 1.996/2007) e dos programas de incentivo à qualidade do cuidado no SUS.

A implantação do Núcleo de Educação Permanente e Continuada terá como objetivo promover o desenvolvimento técnico, ético, gerencial e relacional das equipes multiprofissionais e de apoio, por meio de estratégias formativas baseadas em necessidades reais do território, dos usuários e dos trabalhadores.

Principais ações e componentes do serviço:

- Institucionalização de um Núcleo de Educação Permanente vinculado à coordenação geral da Unidade, com calendário formativo definido, registro de atividades e articulação intersetorial com a gestão municipal e regional;

- Realização de capacitações presenciais e online, oficinas, rodas de conversa, treinamentos técnicos, simulações clínicas, atualizações normativas e revisões de protocolo, com periodicidade mensal e foco multidisciplinar;

- Integração com as comissões internas (Farmácia, Prontuário, Segurança do Paciente, Ética e CCIH), garantindo a educação voltada à segurança, racionalidade terapêutica, boas práticas sanitárias e resolutividade clínica;

Promoção de ciclos formativos sobre temas estratégicos como:

- Prevenção de eventos adversos e erros de medicação;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Uso racional de antimicrobianos e controle de infecções;
- Cuidados paliativos e abordagem humanizada em urgência/emergência;
- Atendimento à pessoa com sofrimento psíquico ou uso de substâncias psicoativas;
- Protocolo de acolhimento com classificação de risco (ACCR);
- Criação de indicadores de participação, adesão e impacto pedagógico, com avaliação contínua das ações formativas e seus reflexos na qualidade assistencial;
- Utilização de instrumentos de gestão do conhecimento como cartilhas, vídeos técnicos, painéis de orientação, simuladores clínicos, protocolos assistenciais ilustrados e plataformas de EAD.

Projeto de Educação Permanente e Continuada para Unidade de Pronto Atendimento

Introdução

A Educação Permanente e Continuada (EPC) é uma estratégia essencial para o desenvolvimento de profissionais de saúde, especialmente no contexto de ambientes dinâmicos e desafiadores como as Unidades de Pronto Atendimento (UPAs). No Instituto de Excelência em Saúde Pública, a EPC é considerada um pilar fundamental para a melhoria contínua dos serviços prestados à população e a garantia de um atendimento de saúde de qualidade, eficaz e seguro.

O presente Plano de Educação Permanente e Continuada destina-se a qualificar e capacitar de forma contínua os profissionais da Unidade de Pronto Atendimento Municipal, alinhando-se aos princípios e diretrizes do Instituto de Excelência em Saúde Pública. A proposta abrange uma série de ações educacionais e de desenvolvimento profissional que serão implementadas ao longo do ano, com o objetivo de aprimorar o atendimento de urgência e emergência na Unidade, refletindo as mais recentes evidências científicas, práticas clínicas e avanços tecnológicos aplicáveis à saúde pública.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

O foco do projeto é proporcionar aos profissionais de saúde da Unidade uma formação robusta e multidisciplinar, que envolva tanto competências técnicas quanto humanísticas, com ênfase na comunicação, no acolhimento, na empatia e na gestão de qualidade. Considerando a complexidade e a especificidade do atendimento em serviços de urgência e emergência, é fundamental garantir que os profissionais estejam atualizados, bem preparados e capacitados para lidar com as múltiplas demandas e situações de risco que surgem nesse contexto.

O projeto será executado de maneira integrada e contínua, por meio de cursos especializados, workshops práticos, seminários, simulações e grupos de discussão, focando na melhoria dos processos assistenciais, na segurança do paciente e na evolução das práticas profissionais. A cada trimestre, temas específicos serão abordados com profundidade, proporcionando uma formação integral que englobará tanto os aspectos clínicos como os de gestão e operação.

Com a implementação deste plano, espera-se que a Unidade se torne um modelo de excelência no atendimento à saúde pública, não apenas pela qualidade técnica do serviço prestado, mas também pelo comprometimento e competência dos seus profissionais. Assim, a Educação Permanente e Continuada se revela como uma ferramenta estratégica, capaz de garantir que as equipes de saúde estejam em sintonia com as melhores práticas, novos protocolos e tendências da saúde pública, contribuindo diretamente para o bem-estar da comunidade atendida.

Objetivo Geral

O objetivo deste projeto é oferecer uma Educação Permanente e Continuada para os profissionais da Unidade de Pronto Atendimento Municipal, com foco na qualificação contínua e atualização técnica, visando melhorar a qualidade do atendimento de urgência e emergência. Através de um modelo de aprendizagem híbrido, que combina encontros presenciais e ensino a distância, o projeto busca garantir que os profissionais estejam aptos a lidar com as demandas do atendimento de urgência e emergência, promovendo práticas clínicas baseadas em evidências, atualização constante de

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

protocolos de saúde, e a integração de novas tecnologias. O projeto também prioriza o desenvolvimento de competências humanísticas e de gestão de qualidade, assegurando que os profissionais sejam capazes de oferecer um atendimento mais eficiente, seguro e empático à população atendida. A metodologia híbrida permitirá maior flexibilidade e acessibilidade, ampliando as oportunidades de capacitação e atendendo às necessidades de aprendizagem dos profissionais em diferentes momentos e contextos de trabalho.

Objetivos Específicos

I. Capacitar os profissionais de saúde para o manejo de situações de urgência e emergência, com foco na aplicação de protocolos atualizados de atendimento e na utilização de ferramentas e tecnologias emergentes.

II. Promover o desenvolvimento de habilidades em comunicação interpessoal e trabalho em equipe, com ênfase na interação eficaz entre os profissionais de diferentes áreas e com os pacientes, visando um atendimento mais humanizado e colaborativo.

III. Atualizar os profissionais sobre novas práticas clínicas, tecnologias aplicadas à saúde pública e tendências no atendimento emergencial, incorporando inovações como telemedicina, monitoramento remoto e inteligência artificial no contexto de saúde.

IV. Fomentar a prática de atitudes empáticas, respeitosas e éticas no atendimento ao paciente, garantindo que os profissionais atendam com sensibilidade, consideração e responsabilidade, respeitando a dignidade e os direitos dos pacientes.

V. Melhorar o entendimento sobre gestão de qualidade, segurança do paciente e cuidados em saúde, com foco em práticas de prevenção de erros, segurança no uso de medicamentos, manejo de equipamentos e a aplicação de indicadores de qualidade para monitoramento contínuo dos serviços.

VI. Fortalecer a liderança e gestão de equipes dentro da Unidade, promovendo a capacitação dos gestores para um melhor gerenciamento de recursos humanos,

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

materiais e financeiros, com foco na otimização do atendimento e dos resultados organizacionais.

VII. Aprimorar a capacidade de tomada de decisão rápida e assertiva em situações de emergência, através de simulações práticas e análise de casos reais, garantindo que os profissionais possam agir com confiança e competência em cenários críticos.

VIII. Desenvolver competências de autocuidado e prevenção do burnout entre os profissionais da saúde, implementando práticas de cuidado emocional e psicossocial para fortalecer o bem-estar da equipe e promover a saúde mental no ambiente de trabalho.

IX. Estabelecer uma cultura de melhoria contínua, capacitando os profissionais a identificar, analisar e propor soluções para problemas assistenciais e operacionais, com base em feedbacks, análise de resultados e práticas de gestão da qualidade.

Público-Alvo

O público-alvo deste projeto inclui todos os profissionais que atuam diretamente no atendimento e suporte à saúde na Unidade, com o objetivo de garantir que cada membro da equipe esteja preparado para oferecer um atendimento de qualidade e humanizado. O projeto abrange:

Médicos: Profissionais responsáveis pela avaliação clínica, diagnóstico e manejo de pacientes em situações de urgência e emergência.

Enfermeiros: Profissionais essenciais na execução de cuidados diretos aos pacientes, coordenação de equipe e gestão de processos assistenciais.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Técnicos e Auxiliares de Enfermagem: Profissionais que desempenham um papel fundamental no cuidado diário dos pacientes, apoiando as atividades de enfermagem e garantindo a qualidade na assistência de saúde.

Farmacêuticos: Responsáveis pela gestão de medicamentos e orientação sobre terapêuticas, além de garantir a correta dispensação e o uso seguro de fármacos.

Recepcionistas: Profissionais que são a porta de entrada para os serviços da UPA, fundamentais para a organização do fluxo de atendimento e acolhimento dos pacientes.

Demais profissionais envolvidos no atendimento e gestão da Unidade, como técnicos em radiologia, administrativos e gestores, que têm um papel essencial na operação e eficiência dos serviços prestados.

Este projeto visa oferecer uma formação integrada e contínua, reconhecendo a importância de cada membro da equipe para o funcionamento eficaz da Unidade e o impacto coletivo na qualidade do atendimento ao paciente.

Metodologia

A metodologia adotada para este projeto será diversificada e integradora, com o objetivo de atender aos diferentes estilos de aprendizagem dos colaboradores da Unidade, proporcionando uma experiência de aprendizado dinâmica e acessível. Serão combinados métodos presenciais e ensino a distância (EaD), garantindo flexibilidade e abrangência na capacitação. A estrutura pedagógica incluirá:

Aulas teóricas (presenciais e online): Com conteúdo técnico e atualizado, abordando os principais protocolos, novas práticas e tecnologias aplicadas ao atendimento de urgência e emergência. As aulas online serão disponibilizadas em plataformas

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

interativas, permitindo que os profissionais tenham acesso ao material a qualquer momento e no ritmo que melhor se adapte à sua rotina.

Workshops práticos e simulações: Sessões interativas e hands-on, nas quais os profissionais poderão treinar e testar suas habilidades em situações reais e simuladas, como manobras de ressuscitação, manejo de trauma e atendimento a vítimas de emergências clínicas. Essas atividades serão realizadas tanto presencialmente quanto em formato virtual, por meio de simulações em plataformas digitais.

Palestras e seminários com especialistas: Encontros com profissionais renomados e especialistas da área da saúde para discutir os avanços mais recentes, compartilhar experiências e debater sobre temas emergentes, como inovações tecnológicas, novos protocolos de atendimento e a gestão de serviços de saúde pública. Parte dessas atividades será realizada de forma presencial, enquanto outras serão transmitidas online, ampliando o alcance da formação.

Grupos de Discussão e Fóruns Online: Espaços para a troca de experiências, resolução de dúvidas e reflexões sobre práticas cotidianas. Os grupos de discussão serão facilitados por líderes de áreas específicas da saúde e terão tanto formato presencial quanto digital, com o uso de plataformas de fóruns online que permitem interação contínua, independentemente da localização.

Estudos de Caso: Análises detalhadas de situações reais enfrentadas na Unidade, onde os participantes poderão aplicar seus conhecimentos em contextos práticos. Esses estudos de caso serão apresentados de forma híbrida, com sessões presenciais e materiais complementares disponibilizados online, permitindo que os participantes aprofundem suas análises e soluções em grupo.

Avaliação contínua e feedbacks: Para garantir a eficácia do aprendizado, serão realizadas avaliações periódicas, tanto presenciais quanto online, com base em participação, desempenho prático e compreensão teórica. Além disso, o

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

monitoramento do progresso dos profissionais será realizado ao longo do ano, por meio de questionários, autoavaliação e feedbacks contínuos, assegurando ajustes nas abordagens pedagógicas conforme necessário.

A metodologia híbrida permite que os profissionais se beneficiem de uma formação mais flexível, com momentos presenciais para interação direta e momentos online para autonomia e reflexão, garantindo a máxima eficiência no processo de aprendizagem.

Temas a Serem Trabalhados Durante o Ano

1º Trimestre: Fundamentos do Atendimento de Urgência e Emergência

Módulo 1: Protocolos de atendimento de urgência e emergência: Acolhimento e classificação de risco.
Módulo 2: Manejo inicial de situações críticas (cardiovasculares, respiratórias e neurológicas).
Módulo 3: Atendimento a vítimas de trauma: avaliação primária e secundária.
Módulo 4: Protocolos de suporte avançado à vida (BLS e ACLS).

Objetivo: Garantir que todos os profissionais estejam capacitados para atender as situações de urgência e emergência com excelência, com base nos protocolos clínicos mais recentes.

2º Trimestre: Atendimento Humanizado e Comunicação Interpessoal

Módulo 1: Comunicação eficaz na saúde: entre profissionais e com pacientes.
Módulo 2: Acolhimento e empatia no atendimento: a importância da escuta ativa e da Humanização no acolhimento.
Módulo 3: Conflitos no ambiente de trabalho: como gerir e resolver problemas.
Módulo 4: Gestão emocional e autocuidado: prevenindo o burnout/ética da profissão e postura.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Objetivo: Aperfeiçoar as habilidades de comunicação e promover um atendimento humanizado, assegurando que o paciente se sinta acolhido e compreendido, além de melhorar a qualidade de vida dos profissionais.

3º Trimestre: Gestão de Qualidade e Segurança do Paciente

Módulo 1: Gestão de qualidade na saúde: conceitos, métodos e ferramentas que ajudam na gestão da qualidade.

Módulo 2: Monitoramento de indicadores de qualidade e segurança/ Introdução a projetos de acreditação da Unidade.

Módulo 3: Melhoria contínua e cultura de segurança do paciente.

Módulo 4: Práticas de prevenção de erros e segurança no uso de medicamentos.

Objetivo: Implementar boas práticas e fortalecer a cultura de segurança, com foco na qualidade do atendimento e prevenção de riscos aos pacientes.

4º Trimestre: Inovações Tecnológicas e Gestão de Equipamentos

Módulo 1: Uso de novas tecnologias no atendimento de emergência: de equipamentos a sistemas de informação, inserção no sistema de regulação, entre outros que possam agilizar o atendimento do paciente;

Módulo 2: A importância da telemedicina no atendimento de urgência e emergência, onde o matriciamento pode contribuir com os casos clínicos;

Módulo 3: Gestão de equipamentos médicos: manutenção e boas práticas, como verificar o bom funcionamento, qual a melhor calibragem, peso, (respiradores)

Módulo 4: Eficiência e inovação na gestão hospitalar: como otimizar os recursos disponíveis.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Objetivo: Capacitar os profissionais da Unidade sobre as inovações tecnológicas e o uso adequado de novos recursos e sistemas, além de promover uma gestão eficiente dos equipamentos e recursos.

A implementação do Plano de Educação Permanente e Continuada do Instituto de Excelência em Saúde Pública representa um compromisso estratégico com o desenvolvimento humano, institucional e social, sendo um eixo estruturante para a qualificação das práticas profissionais e a consolidação da cultura organizacional voltada à excelência em saúde pública.

Articulado às diretrizes da Política Nacional de Educação Permanente em Saúde (PNEPS), da Política Nacional de Humanização (PNH) e às metas institucionais de qualidade, o plano estabelece como objetivos centrais:

- Qualificar continuamente os profissionais de saúde conforme as especificidades de cada serviço e território;
- Garantir a transversalidade entre as áreas assistenciais, administrativas e de apoio técnico-operacional;
- Fortalecer os Núcleos de Educação Permanente e os espaços de apoio institucional como catalisadores da aprendizagem e da inovação;
- Monitorar sistematicamente os impactos das ações educativas sobre os indicadores assistenciais, operacionais e de satisfação dos usuários.

Entre os resultados esperados, destacam-se a melhoria na resolutividade dos serviços, o aumento da satisfação de usuários e trabalhadores, a diminuição de falhas assistenciais e a consolidação de uma cultura de qualidade, segurança e cuidado centrado nas pessoas.

O cronograma de execução, detalhado no Anexo I, organiza as ações formativas por eixos temáticos, unidades e públicos-alvo, com definição de periodicidade, metodologias ativas e formas de avaliação.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Concluímos, portanto, que a Educação Permanente e Continuada, quando assumida como política institucional e compromisso ético com a saúde pública, transcende o campo da capacitação e se torna vetor de transformação, sustentação e qualificação contínua do cuidado. Investir em formação é investir em vidas – e é por isso que este plano é, acima de tudo, um pacto pela excelência do SUS e pela dignidade das pessoas que dele dependem.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Anexo I – Cronograma de Execução do Plano de Educação Permanente e Continuada

Instituto de Excelência em Saúde Pública

Ano-Base: 2025

1º Trimestre: Fundamentos do Atendimento de Urgência e Emergência

Objetivo: Garantir que todos os profissionais estejam capacitados para atender as situações de urgência e emergência com excelência, com base nos protocolos clínicos mais recentes.

Mês	Módulo	Tema	Público-Alvo	Metodologia	Unidades
Janeiro	Módulo 1	Protocolos de atendimento: acolhimento e classificação de risco	Enfermagem, Médicos, Recepção	Oficina prática e simulações	Unidade de Pronto Atendimento,
Fevereiro	Módulo 2	Manejo inicial de situações críticas (cardio, resp e neuro)	Equipe multidisciplinar	Simulação realística e discussão	Unidade de Pronto Atendimento
Março	Módulo 3	Atendimento a vítimas de trauma: avaliação primária e secundária	Equipe de emergência	Aulas práticas e simulação de trauma	Unidade de Pronto Atendimento
Março	Módulo 4	Protocolos de suporte avançado à vida (BLS e ACLS)	Médicos e Enfermeiros	Curso com certificação	Unidade de Pronto Atendimento

2º Trimestre: Atendimento Humanizado e Comunicação Interpessoal

Objetivo: Aperfeiçoar habilidades de comunicação e promover atendimento humanizado, melhorando a qualidade de vida dos profissionais.

Mês	Módulo	Tema	Público-Alvo	Metodologia	Unidades
Abril	Módulo 1	Comunicação eficaz: entre profissionais e com pacientes	Todos os profissionais	Dinâmicas e simulações	Unidade de Pronto Atendimento
Maio	Módulo 2	Acolhimento e empatia: escuta ativa e humanização	Equipe de recepção e acolhimento	Oficina e roda de conversa	Unidade de Pronto Atendimento
Maio	Módulo 3	Conflitos no trabalho: como gerir e resolver	Lideranças e equipe técnica-administrativa	Estudo de caso e dramatizações	Unidade de Pronto Atendimento
Junho	Módulo 4	Gestão emocional e autocuidado / Ética	Todos os profissionais	Palestra interativa e vivências	Unidade de Pronto Atendimento

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

		e postura profissional			

3º Trimestre: Gestão de Qualidade e Segurança do Paciente

Objetivo: Implementar boas práticas e fortalecer a cultura de segurança com foco em qualidade e prevenção de riscos.

Mês	Módulo	Tema	Público-Alvo	Metodologia	Unidades
Julho	Módulo 1	Conceitos e métodos da gestão da qualidade	Equipe técnica e gestores	Oficina teórica-prática	Unidade de Pronto Atendimento
Agosto	Módulo 2	Indicadores e projetos de acreditação	Supervisores e coordenadores	Workshop e estudo dirigido	Unidade de Pronto Atendimento
Agosto	Módulo 3	Cultura de segurança e melhoria contínua	Equipe multidisciplinar	Painéis e rodas de experiência	Unidade de Pronto Atendimento
Setembro	Módulo 4	Prevenção de erros e segurança no uso de medicamentos	Farmacêuticos, enfermagem, médicos	Estudo de caso e aula interativa	Unidade de Pronto Atendimento

4º Trimestre: Inovações Tecnológicas e Gestão de Equipamentos

Objetivo: Otimizar o uso de recursos tecnológicos e aprimorar a gestão de equipamentos no atendimento de urgência e emergência.

Mês	Módulo	Tema	Público-Alvo	Metodologia	Unidades
Outubro	Módulo 1	Tecnologias no atendimento: regulação, sistemas, equipamentos emergenciais	Profissionais da urgência e apoio técnico	Demonstração prática e seminário	Unidade de Pronto Atendimento e convidados.
Outubro	Módulo 2	Telemedicina e matriciamento clínico	Médicos e equipes de apoio	Roda de conversa com especialistas	Unidade de Pronto Atendimento e convidados
Novembro	Módulo 3	Gestão de equipamentos: manutenção e boas práticas	Técnicos, engenheiros clínicos, enfermeiros	Curso técnico e checklist aplicado	Unidade de Pronto Atendimento e convidados
Dezembro	Módulo 4	Eficiência e inovação na gestão hospitalar	Coordenadores, Diretores, Supervisores	Oficina estratégica com estudos de caso	Unidade de Pronto Atendimento e convidados

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Compromisso institucional com o desenvolvimento contínuo:

O Instituto compreende que não há qualidade sem qualificação e que a educação em saúde deve estar integrada ao cotidiano de trabalho, promovendo práticas reflexivas, baseadas em evidências e centradas na realidade da equipe e da comunidade atendida. Por isso, a implantação da Educação Permanente e Continuada será tratada como um serviço estruturante e transversal, voltado à formação crítica, ao fortalecimento da autonomia técnica e à consolidação de uma cultura de cuidado qualificado, seguro e humanizado e todos os temas passarão antes pelo crivo dos profissionais da Unidade e SMS, podendo ser alterados de acordo com a necessidade apontada.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

6. Governança Clínica e Gestão da Qualidade

O Instituto de Excelência em Saúde Pública implantará na Unidade de Pronto Atendimento de Paraibuna um modelo de governança clínica e gestão da qualidade estruturado, participativo e orientado por evidências, em consonância com as diretrizes do Ministério da Saúde, da ANVISA, e com os princípios do SUS. O objetivo é assegurar a segurança do paciente, a melhoria contínua dos processos assistenciais e gerenciais, e o fortalecimento da cultura da qualidade no ambiente de urgência e emergência.

6.1 Estruturas Formais de Governança

Serão instituídas e operacionalizadas comissões técnico-gerenciais multidisciplinares, que funcionarão como instâncias deliberativas e de suporte à tomada de decisão clínica, assistencial e administrativa. Tais comissões serão compostas por profissionais da própria equipe da Unidade, com apoio técnico do Instituto, e atuarão com regimentos próprios, atas registradas e plano de ação anual.

Comissões previstas:

- Comissão de Farmácia e Terapêutica (CFT) – análise da REMUME, protocolos terapêuticos e gestão do uso racional de medicamentos;
- Comissão de Prontuário – qualificação dos registros assistenciais, auditoria de prontuários, sigilo, segurança da informação e conformidade legal;
- Comissão de Segurança do Paciente (NSP) – implantação de barreiras de segurança, protocolo de cirurgia segura, dupla checagem, identificação segura e prevenção de quedas e erros de medicação;
- Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) – monitoramento epidemiológico, plano de prevenção e controle de IRAS, uso de antimicrobianos e ações sanitárias integradas à limpeza e lavanderia;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Comissão de Óbitos e Eventos Sentinela – análise clínica e epidemiológica de causas evitáveis, resposta a incidentes críticos e formulação de medidas preventivas;
- Comissão de Ética Assistencial – mediação de dilemas éticos, promoção de direitos dos usuários e valorização da conduta profissional.

6.2 Educação Permanente e Qualificação Profissional

Como pilar da governança clínica, a Educação Permanente em Saúde será implementada de forma transversal, com planejamento sistematizado, cronograma formativo e ações mensais voltadas para:

- Atualização técnica das equipes;
- Simulações clínicas de situações críticas (PCR, intubação, uso de medicamentos de alto risco, etc.);
- Aplicação prática de protocolos assistenciais e fluxos operacionais;
- Fortalecimento da cultura de segurança, comunicação efetiva e cuidado centrado no usuário.

6.3 Indicadores de Desempenho e Monitoramento Contínuo

Será implantado um sistema de monitoramento contínuo de indicadores assistenciais, operacionais e de segurança, com metas trimestrais, análise de série histórica e relatórios consolidados, incluindo:

- Tempo médio de espera por atendimento médico e de enfermagem;
- Taxa de internação e de encaminhamentos à rede de retaguarda;
- Produção por equipe/profissional e por tipo de atendimento;
- Incidência de eventos adversos notificados e analisados;
- Consumo de medicamentos por classe terapêutica e perfil epidemiológico local.

A consolidação desses dados será discutida em reuniões gerenciais e comissões, gerando planos de intervenção, ações corretivas e ajuste de processos.

6.4 Farmacovigilância e Resposta a Incidentes Críticos

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

A farmácia atuará ativamente na captação, análise, registro e resposta sistemática a falhas de medicação, eventos adversos e queixas técnicas relacionadas ao uso de medicamentos e insumos, com base nos protocolos da ANVISA e na integração com o sistema NOTIVISA.

Serão desenvolvidos os seguintes mecanismos:

- Notificação padronizada por profissionais da assistência;
- Investigação técnica de eventos adversos medicamentosos (EAM);
- Avaliação da causalidade e medidas preventivas;
- Relatórios mensais consolidados e feedforward para as comissões e coordenação.

7. Gestão de pessoal e recursos humanos

A gestão de pessoas na Unidade de Pronto Atendimento será conduzida de forma estratégica, com foco na qualidade da assistência, cumprimento das normativas legais, valorização profissional e sustentabilidade operacional do serviço. O Instituto de Excelência em Saúde Pública se compromete com uma política de recursos humanos pautada na transparência, meritocracia, capacitação contínua e proteção à saúde do trabalhador, considerando os desafios inerentes ao ambiente de urgência e emergência.

7.1 Escalas e Dimensionamento de Equipes

Será realizada a elaboração técnica e gerenciamento das escalas de trabalho, em conformidade com:

- Portarias do Ministério da Saúde que regulam a composição mínima por tipo de UPA (como Portaria GM/MS nº 10/2017);

- Normas do Conselho Federal de Medicina, Conselho Federal de Enfermagem e outros conselhos profissionais;
- Carga horária legal e descanso interjornada;
- Cobertura 24 horas, inclusive fins de semana e feriados, com garantia de reposições imediatas em casos de afastamento, licença ou ausência justificada;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Disponibilização de sistema de ponto biométrico, com relatórios mensais auditáveis e integrados à folha de pagamento e prestação de contas.

7.2 Recrutamento, Capacitação e Valorização Profissional

O Instituto garantirá a manutenção de um quadro completo de profissionais qualificados, recrutados conforme critérios técnicos, perfil de competência, experiência assistencial e compatibilidade ética com o serviço público.

Medidas previstas:

- Processos seletivos amplamente divulgados, com critérios objetivos e transparentes;
- Capacitação técnica e ética obrigatória no ingresso e ao longo da permanência na unidade;
- Educação permanente institucionalizada, conforme descrito anteriormente, com ações de reciclagem clínica, protocolos operacionais e atualização normativa;
- Avaliação de desempenho contínua, com devolutiva, estímulo ao aperfeiçoamento e reconhecimento de boas práticas.

7.3 Saúde e Segurança do Trabalhador

A política de segurança do trabalho será conduzida conforme os princípios da Norma Regulamentadora nº 32 (NR-32), da legislação trabalhista vigente e das recomendações da ANVISA, com o objetivo de preservar a saúde física, mental e emocional das equipes.

Ações previstas:

- Implantação do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO);
- Realização periódica de exames admissionais, periódicos e demissionais;
- Monitoramento de exposição ocupacional a agentes biológicos, químicos e físicos;
- Disponibilização e controle rigoroso do uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) adequados por setor;
- Protocolos para manejo de acidentes com material perfurocortante e fluídos corporais;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Ações educativas sobre ergonomia, saúde mental, síndrome do esgotamento e estratégias de enfrentamento ao estresse ocupacional.

7.4 Cultura Institucional e Ética no Trabalho

Será fomentado um ambiente organizacional ético, participativo e colaborativo, com incentivo ao respeito mútuo, à comunicação não violenta, à ética profissional e ao cuidado com quem cuida.

O Instituto atuará na prevenção de:

- Assédio moral e sexual no ambiente de trabalho;
- Discriminação de qualquer natureza;
- Condutas que prejudiquem o vínculo de confiança com os usuários e a imagem institucional da Unidade de Pronto Atendimento Municipal.

8. Tecnologia da informação e sistemas

O Instituto de Excelência em Saúde Pública implantará um sistema de Tecnologia da Informação estruturado, seguro e integrado, como elemento central de suporte à gestão assistencial, administrativa, financeira e regulatória da Unidade de Pronto Atendimento de Paraibuna. A informatização plena da unidade garantirá rastreabilidade de processos, confiabilidade dos dados, agilidade nos fluxos e transparência na prestação de contas ao gestor municipal.

8.1 Implantação e Manutenção de Sistema Informatizado

Será implantado um sistema informatizado de gestão em saúde com os seguintes módulos integrados:

- Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP): para registro completo, legível e cronológico dos atendimentos médicos, de enfermagem e multiprofissionais;
- Prescrição eletrônica com dupla checagem (medicação, exames e terapias), integrada ao sistema da farmácia para controle de estoque e dispensação segura;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Classificação de risco informatizada, com rastreamento de tempo de espera e priorização clínica;
- Controle logístico e de estoque de insumos e medicamentos, com rastreabilidade por lote, validade, número de série e alertas de estoque crítico;
- Agenda e controle de fluxo de pacientes, com registros em tempo real e relatórios por setor, turno e profissional;
- Módulo de faturamento e produção SUS, com parametrização por AIH, BPA, APAC, conforme os componentes do SIA/SUS e SIH/SUS;
- Painel de indicadores gerenciais e clínicos, com exportação de dados para relatórios técnicos e prestação de contas.

O sistema será customizado para a realidade da Unidade de Pronto Atendimento Municipal, com interface amigável, capacitação dos usuários e suporte técnico permanente, assegurando estabilidade, backups automáticos e proteção contra falhas operacionais.

8.2 Alinhamento e Interoperabilidade com Sistemas Oficiais

O Instituto garantirá a total conformidade do sistema com os padrões do Ministério da Saúde e das plataformas estaduais, assegurando a interoperabilidade necessária ao funcionamento em rede e à transparência institucional. Entre os sistemas integrados estão:

- CNES – Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde: manutenção atualizada das equipes, serviços e estrutura da unidade;
- SIA/SUS e SIH/SUS: envio regular da produção ambulatorial e hospitalar com consistência entre registros clínicos e administrativos;
- e-SUS/PEC: integração, quando aplicável, com a rede de atenção primária e vigilância;
- SIGA/Saúde ou plataformas locais de regulação, para encaminhamento, consultas especializadas e comunicação com a central municipal;
- NOTIVISA: plataforma da ANVISA para notificação de eventos adversos, queixas técnicas e falhas terapêuticas;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- CNES/SCNES Web e e-Gestor AB: ferramentas complementares de gestão e envio de dados para pactuações e relatórios da rede.
- Outros sistemas de gestão que possam existir na Secretaria Municipal de Saúde;

8.3 Segurança da Informação e LGPD

O sistema contará com mecanismos de segurança digital em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018), garantindo:

- Controle de acesso por perfil e login individualizado;
- Registro de logs de acesso e alterações nos prontuários;
- Armazenamento seguro de dados em servidores criptografados e com redundância de backup;
- Políticas de confidencialidade para todos os colaboradores com acesso a dados sensíveis.

A informatização integral da unidade será conduzida com o compromisso de melhorar a eficiência assistencial, ampliar a transparência, garantir a segurança da informação e promover decisões clínicas baseadas em dados qualificados, consolidando a Unidade de Pronto Atendimento como um espaço moderno, integrado e inteligente em sua atuação.

9. Controle de qualidade, monitoramento e avaliação institucional

O Instituto de Excelência em Saúde Pública compromete-se com a implantação de um sistema contínuo de monitoramento, avaliação e controle de qualidade institucional, como ferramenta de gestão baseada em resultados, melhoria contínua e transparência pública. Esta abordagem é essencial para garantir que os serviços prestados na Unidade de Pronto Atendimento de Paraibuna alcancem os mais elevados padrões de excelência técnica, segurança e efetividade assistencial.

9.1 Sistema de Monitoramento e Indicadores Assistenciais

Será instituída uma rotina de monitoramento mensal de indicadores-chave, com análise de desempenho por setor, equipe e unidade de tempo. Esses indicadores serão

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

validados em reuniões técnicas e subsidiarão as decisões da coordenação e da gestão municipal.

Indicadores priorizados:

- Tempo médio de espera por classificação de risco e atendimento médico;
- Taxa de resolutividade local (atendimentos concluídos na própria Unidade);
- Índice de encaminhamentos ao hospital de referência por classificação de risco;
- Produção por categoria profissional e por área de cuidado (emergência, observação, pediatria, estabilização);
- Frequência e tipificação de eventos adversos (queda, falha de medicação, erros de dose, etc.);
- Taxa de adesão a protocolos clínicos padronizados;
- Consumo médio mensal de medicamentos críticos por classe terapêutica;
- Aderência às metas de higienização, desinfecção e controle de infecção hospitalar.
- E outros pactuados com o Município.

9.2 Auditoria Técnica e Qualidade dos Registros

A equipe técnica realizará auditorias sistemáticas nos prontuários clínicos, prescrições, evoluções de enfermagem e registros multiprofissionais, com foco em:

- Integridade das informações;
- Conformidade com as normas ético-legais e boas práticas clínicas;
- Rastreabilidade de medicamentos, exames e condutas terapêuticas;
- Consistência entre diagnóstico, procedimento executado e evolução registrada.
- Os resultados das auditorias serão apresentados às equipes como devolutiva pedagógica, com plano de ação para correção de desvios e aprimoramento de rotinas.

9.3 Avaliação Institucional e Satisfação dos Usuários

Será implementado o monitoramento da experiência do usuário por meio de instrumentos simplificados e ágeis de pesquisa de satisfação, aplicados em pontos

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

estratégicos da jornada do paciente (alta médica, observação, atendimento de enfermagem, etc.).

Dimensões avaliadas:

- Tempo de espera e acolhimento;
- Clareza das informações recebidas;
- Conduta profissional e postura ética da equipe;
- Conforto e limpeza das instalações;
- Percepção de segurança e escuta qualificada.

Os dados coletados alimentarão relatórios trimestrais de avaliação institucional, com destaque para boas práticas, áreas de alerta e propostas de melhoria.

9.4 Relatórios Gerenciais e Prestação de Contas

Será elaborada uma prestação de contas técnica e operacional mensal, contendo:

- Consolidado de atendimentos por perfil clínico e faixa etária;
- Produção SUS compatível com o SIA/SUS e SIH/SUS;
- Consumo de medicamentos e insumos;
- Avaliação dos indicadores pactuados;
- Medidas corretivas adotadas frente a inconformidades identificadas.

Estes relatórios serão disponibilizados à Secretaria Municipal de Saúde e aos órgãos de controle social, garantindo transparência, rastreabilidade e responsabilidade institucional.

Todos os serviços ora listados enquadram-se no escopo da Chamada Pública nº 0002/2025 – Edital nº 0027/2025, sendo o Instituto integralmente responsável pela sua implantação, operacionalização, monitoramento e prestação de contas dentro dos prazos e padrões de qualidade exigidos.

10 – Serviços de Nutrição (usuários, acompanhantes e colaboradores)

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Base Legal e Obrigações Contratuais

De acordo com a Minuta do Contrato de Gestão (Anexo II) do Edital nº 0027/2025 – Chamamento Público nº 0002/2025, o Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP), caso contratado para a gestão e operacionalização da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) do Município de Paraibuna, deverá garantir o fornecimento de alimentação:

a) Aos usuários da unidade, em especial os pacientes em observação ou que permaneçam por período superior a 6 horas.

b) Aos profissionais de saúde e apoio logístico, que desempenham suas funções em regime de plantão contínuo de 12h ou 24h, garantindo suporte adequado ao desempenho assistencial e técnico.

Essas obrigações encontram respaldo tanto nas exigências do edital quanto nas normativas da Anvisa, do SUS e da legislação trabalhista, reforçando o compromisso institucional com a segurança, dignidade e bem-estar de pacientes e trabalhadores.

Objetivo do Serviço de Alimentação

Assegurar a provisão de refeições balanceadas, seguras e adequadas, tanto para os pacientes internados em observação por tempo prolongado, quanto para profissionais em plantão, respeitando as diretrizes nutricionais e sanitárias vigentes, contribuindo para a humanização do atendimento e manutenção da qualidade dos serviços prestados.

Modelo Operacional Proposto pelo IESP

Contratação Especializada

O IESP contratará empresa terceirizada especializada em alimentação hospitalar e institucional, com as seguintes exigências:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Licenciamento sanitário vigente.
- Responsável técnico nutricionista.
- Certificações como ISO 22000, HACCP ou equivalentes.
- Experiência comprovada com serviços de saúde.

Estrutura e Logística

Copa ou refeitório interno, com equipamentos adequados para conservação, higienização e distribuição das refeições.

Entrega diária de refeições preparadas em embalagem térmica, lacrada, identificada e com tempo de transporte inferior a 2 horas.

Controle de temperatura, validade, armazenamento e condições de transporte.

Disponibilização de mobiliário e utensílios, com controle de higienização.

Públicos Atendidos e Tipos de Refeição

Pacientes com permanência > 6 horas

Refeições fornecidas de acordo com os horários institucionais.

Dietas adaptadas mediante prescrição médica (hipossódica, pastosa, líquida, etc.).

Acompanhante também contemplado nos casos de necessidade clínica ou pediátrica.

E Dietas especificas como enterais e parenterais caso o usuário necessite.

Recebem as seguintes refeições de acordo com o seu período de permanência na Unidade.

Café da manhã

Almoço

Jantar

Ceia ou lanche noturno, conforme jornada.

Cardápio variado e equilibrado, com controle calórico e nutricional.

Colaboradores em regime de plantão

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Profissionais das áreas assistenciais (médicos, enfermagem, técnicos), administrativas e apoio logístico (higiene, portaria, manutenção, farmácia).

Recebem as seguintes refeições conforme horário e escala:

Café da manhã

Almoço

Jantar

Os cardápios serão variado e equilibrado, com controle calórico e nutricional, sempre com o devido acompanhamento nutricional.

Horários de Distribuição Sugeridos

Refeição	Horário aproximado
Café da manhã	6h30 – 8h30
Almoço	11h30 – 13h30
Jantar	17h30 – 19h30
Lanche/ceia	22h30 – 23h30 (plantão noturno)

Qualidade e Segurança Alimentar

Aplicação da RDC 216/2004 (ANVISA) para serviços de alimentação.

Coleta e armazenagem de amostras-testemunha por 72h.

Controle rigoroso de temperatura, umidade e tempo de exposição dos alimentos.

Implantação de checklist diário de limpeza, armazenamento e boas práticas de manipulação.

Fiscalização periódica pelo nutricionista responsável pelo fornecimento da alimentação e pela equipe da Unidade e SMS.

Indicadores de Desempenho

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Indicador	Meta
Cobertura alimentar a pacientes em observação	≥ 95 %
Cobertura alimentar a profissionais em plantão	100 % dos trabalhadores elegíveis
Satisfação dos usuários (pacientes e equipe)	≥ 90 % em pesquisa semestral
Conformidade sanitária em inspeções	100 % sem não conformidades graves
Controle de temperatura das refeições	≥ 95 % dentro dos padrões estabelecidos

Integração ao Plano de Trabalho do IESP

Este componente será incorporado formalmente ao Plano de Trabalho Geral da UPA, dentro dos eixos de:

- Assistência direta ao paciente (apoio à permanência com conforto e dignidade).
- Segurança do trabalho e saúde ocupacional (suporte nutricional a colaboradores).
- Humanização do cuidado (acolhimento e bem-estar dos públicos atendidos).
- Logística e apoio institucional (estruturação e supervisão de serviços essenciais).

Suplementação com Dietas Enterais e Parenterais

Nos casos em que houver indicação médica formal para suporte nutricional especializado, o Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP) assegurará o fornecimento de dietas enterais e/ou parenterais, conforme prescrição clínica e respeitando os protocolos de segurança vigentes. Tais dietas serão providas por meio da aquisição regular de fórmulas industrializadas, devidamente registradas na ANVISA, com armazenamento e administração realizados de acordo com as normas da RDC nº 63/2000 (enteral) e RDC nº 45/2023 (parenteral). A gestão das dietas será supervisionada por nutricionista e farmacêutico da unidade, garantindo rastreabilidade, controle de validade e suporte técnico adequado à prescrição médica.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

A alimentação é um eixo essencial da assistência em serviços de pronto atendimento. O Instituto de Excelência em Saúde Pública se compromete a garantir, com qualidade técnica, rigor sanitário e sensibilidade humana, o acesso a refeições adequadas a todos os pacientes em observação e a todos os profissionais em regime de plantão da UPA de Paraibuna, cumprindo integralmente as exigências do edital, da legislação vigente e das boas práticas de gestão pública.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

C4 – ATIVIDADES VOLTADAS À QUALIDADE:

Apresentação das Comissões de Qualidade Institucional

Compreendendo a importância da governança clínica, da segurança do paciente e da transparência nos processos assistenciais e administrativos, o Instituto de Excelência em Saúde Pública estrutura e implanta em todas as suas unidades um sistema robusto de Comissões Institucionais de Qualidade, alinhado às diretrizes do Ministério da Saúde, da ANVISA e da legislação sanitária vigente.

Para a Unidade de Pronto Atendimento Municipal de Paraibuna, o Instituto atenderá integralmente às exigências do Edital de Chamamento Público, que determina a constituição das seguintes comissões obrigatórias:

- **Comissão de Ética em Saúde**
- **Comissão de Análise e Avaliação de Prontuários**

Entretanto, visando elevar o padrão assistencial e a resolutividade da unidade, o Instituto irá institucionalizar todas as demais comissões previstas em normativas nacionais compatíveis com o perfil funcional de uma Unidade de Pronto Atendimento, garantindo o monitoramento contínuo da qualidade, segurança e humanização do cuidado.

Essas comissões integram o modelo de gestão por qualidade e risco adotado pelo Instituto, atuando de forma sistemática na avaliação de indicadores, gestão de eventos adversos, fortalecimento da ética profissional, conformidade documental, controle de infecções, melhoria do acesso e estímulo à educação permanente das equipes.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

O compromisso com a excelência na atenção em urgência e emergência, a segurança clínica e o controle sanitário e assistencial são parte indissociável da missão institucional do Instituto de Excelência em Saúde Pública, e se expressa na criação e efetiva atuação das comissões técnicas que seguem descritas neste documento.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Implantação da Comissão de Ética Em Saúde

Instituto de Excelência em Saúde Pública –Unidade de Pronto Atendimento -Paraibuna

1. Finalidade e objetivos da Comissão

A Comissão de Ética em Saúde da Unidade de Pronto atendimento Municipal de Paraibuna tem como finalidade promover, difundir e fiscalizar os princípios éticos que regem as práticas dos profissionais de saúde no ambiente institucional, assegurando o respeito aos direitos dos usuários, a integridade das condutas e o fortalecimento da cultura ética no cuidado e na gestão dos serviços públicos de saúde.

- Garantir o cumprimento dos Códigos de Ética de cada profissão regulamentada (Enfermagem, Medicina, Psicologia, Assistência Social, Farmácia, etc.);
- Promover um ambiente organizacional pautado na ética, humanização e dignidade;
- Receber, analisar e mediar denúncias, queixas ou conflitos éticos no âmbito institucional;
- Orientar os profissionais quanto a condutas éticas adequadas no exercício de suas funções;
- Promover ações educativas e de formação ética contínua junto às equipes;
- Atuar em conjunto com as outras comissões internas, sempre que os temas envolvam dilemas éticos ou violações de direitos.

3. Composição e Perfil dos Membros

A Comissão será composta por, no mínimo, 3 (cinco) membros efetivos e 2 (dois) suplentes, indicados pela Coordenação Geral da Unidade, com participação multiprofissional e interdisciplinar. O mandato será de 2 (dois) anos, com possibilidade de recondução.

Composição mínima sugerida:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Cargo	Profissional	Perfil
Presidente	Médico ou Enfermeiro	Com experiência em gestão, conduta ética reconhecida e atuação no SUS
Secretário	Técnico Administrativo	Responsável pelo registro de atas, controle de documentos e cronogramas
Membro 1	Farmacêutico	Com atuação clínica ou de dispensação
Suplentes	Profissionais da saúde ou apoio	Preferencialmente de setores distintos da assistência

4. Princípios Orientadores

- Autonomia e respeito à dignidade humana/Confidencialidade e sigilo profissional/Imparcialidade nas deliberações/Compromisso com a legalidade e justiça/Apoio à mediação de conflitos éticos/Defesa dos direitos dos usuários e da integridade dos profissionais.

5. Competências da Comissão

- Atuar como instância consultiva e educativa em matéria de ética e conduta profissional;
- Sugerir medidas corretivas e preventivas quando identificadas infrações éticas ou dilemas morais no serviço;
- Encaminhar aos conselhos de classe os casos que configurarem infração aos respectivos códigos de ética;
- Articular com a direção técnica da Unidade e comissões correlatas ações para mitigação de riscos éticos;
- Desenvolver campanhas educativas e rodas de conversa sobre temas como: sigilo profissional, negligência, responsabilidade técnica, assédio, comunicação não violenta, etc.

7. Prazos para Atuação

Reuniões ordinárias: bimestrais (mínimo 6 ao ano)

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Reuniões extraordinárias: conforme demanda e urgência
- Análise de denúncias ou representações: prazo máximo de 30 dias para conclusão preliminar
- Encaminhamentos formais: até 10 dias úteis após deliberação

Regimento Interno da Comissão de Ética em Saúde

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º – A Comissão de Ética em Saúde da Unidade de Pronto Atendimento de Paraibuna é um órgão colegiado, consultivo, educativo e fiscalizador, de caráter permanente e multiprofissional, instituído para promover, orientar e acompanhar as questões éticas no exercício profissional e institucional no âmbito da unidade.

Art. 2º – A Comissão de Ética reger-se-á por este Regimento Interno, respeitando os princípios constitucionais, os princípios do SUS, as normas éticas de cada categoria profissional e demais legislações sanitárias, trabalhistas e administrativas vigentes.

Art. 3º – A atuação da Comissão não substitui, interfere ou anula as competências legais dos conselhos profissionais, sendo sua finalidade precípua a prevenção, orientação e mediação ética no âmbito institucional.

CAPÍTULO II

DAS FINALIDADES E OBJETIVOS

Art. 4º – São finalidades da Comissão de Ética:

I – Promover o exercício ético e responsável das profissões da saúde;

II – Proteger os direitos dos usuários dos serviços públicos de saúde;

III – Orientar e educar os profissionais quanto às normas de conduta ética;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

IV – Mediar conflitos que envolvam dilemas morais, assédio ou condutas nticompatíveis;

V – Promover a cultura do respeito, da dignidade e da humanização na assistência.

Art. 5º – Constituem objetivos específicos da Comissão:

I – Analisar representações, denúncias ou ocorrências de possível infração ética;

II – Apresentar pareceres internos sobre condutas e situações que exijam orientação ética;

III – Encaminhar aos órgãos competentes os casos que extrapolem a esfera institucional;

IV – Participar da formulação e revisão de normas internas com impacto ético-assistencial;

V – Realizar atividades educativas, rodas de conversa, capacitações e campanhas institucionais.

CAPÍTULO III
DA COMPOSIÇÃO

Art. 6º – A Comissão será composta por, no mínimo, 5 (cinco) membros titulares e 2 (dois) suplentes, com mandato de 2 (dois) anos, prorrogável por igual período.

Parágrafo único: A nomeação dos membros será feita por ato da Direção Técnica da Unidade, com anuência do Instituto de Excelência em Saúde Pública.

Art. 7º – A composição da Comissão deverá ser multiprofissional, contemplando profissionais da área da saúde e setores administrativos, preferencialmente com histórico ético reconhecido.

Art. 8º – Os cargos da Comissão são:

I – Presidente;

II – Secretário;

IV – Membros efetivos;

V – Suplentes.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 9º – Compete aos membros:

– Zelar pelo sigilo, imparcialidade e legalidade dos processos analisados;

II – Participar das reuniões ordinárias e extraordinárias;

III – Cumprir as funções previstas neste Regimento e nas designações da presidência.

CAPÍTULO IV

DAS COMPETÊNCIAS DA COMISSÃO

Art. 10 – São competências da Comissão de Ética em Saúde:

I – Estabelecer canais de escuta qualificada para profissionais e usuários;

II – Acolher e analisar relatos de condutas antiéticas ou situações de conflito institucional;

III – Propor ações corretivas, educativas e preventivas;

IV – Registrar e documentar suas atividades com rigor técnico e ético;

V – Emitir recomendações à Direção Técnica sempre que necessário;

VI – Encaminhar aos Conselhos Regionais os casos que configurem infração ética grave;

VII – Elaborar relatórios periódicos de atividades e avaliação da cultura ética institucional.

CAPÍTULO V

DAS ATRIBUIÇÕES DOS CARGOS

Art. 11 – Compete ao Presidente:

I – Coordenar as reuniões da Comissão;

II – Representar institucionalmente a Comissão;

III – Assinar pareceres e encaminhamentos;

IV – Convocar reuniões ordinárias e extraordinárias.

Art. 12 – Compete ao Vice-Presidente:

I – Substituir o Presidente em suas ausências ou impedimentos;

II – Colaborar com o planejamento das ações educativas da Comissão.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 13 – Compete ao Secretário:

I – Elaborar as atas e registrar os encaminhamentos;

II – Organizar e arquivar os documentos da Comissão;

III – Gerenciar o calendário de reuniões e atividades.

CAPÍTULO VI

DO FUNCIONAMENTO

Art. 14 – A Comissão reunir-se-á:

I – Ordinariamente a cada dois meses;

II – Extraordinariamente por convocação do Presidente ou por ⅓ dos membros.

Art. 15 – As deliberações serão tomadas por maioria simples de votos dos presentes.

Art. 16 – As reuniões deverão ser registradas em atas assinadas por todos os presentes.

Art. 17 – As denúncias ou representações deverão ser acolhidas de forma sigilosa, com prazo de resposta inicial de até 30 (trinta) dias.

Art. 18 – O trâmite dos casos seguirá as seguintes etapas:

a) Abertura do processo interno (com número identificador);

b) Análise preliminar da admissibilidade;

c) Convocação de partes e testemunhas, se necessário;

d) Elaboração de parecer técnico e ético;

e) Encaminhamento à direção, conselho de classe ou arquivamento fundamentado.

CAPÍTULO VII

DAS AÇÕES EDUCATIVAS

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 19 – A Comissão deverá realizar, no mínimo, 2 (duas) ações educativas por semestre, podendo ser:

I – Palestras e oficinas;

II – Roda de conversas com equipes;

III – Campanhas temáticas (ex: ética e sigilo, respeito ao usuário, assédio institucional);

IV – Apoio à educação permanente da unidade.

CAPÍTULO VIII

DO SIGILO E IMPARCIALIDADE

Art. 20 – Os membros da Comissão deverão manter absoluto sigilo sobre informações sensíveis, processos em andamento e identidades envolvidas.

Art. 21 – Será vedada a participação de membros diretamente envolvidos em quaisquer dos fatos apurados.

CAPÍTULO IX

DAS PENALIDADES E ENCAMINHAMENTOS

Art. 22 – A Comissão de Ética não possui caráter punitivo ou disciplinar, devendo encaminhar:

I – Aos Conselhos Profissionais os casos de infração ética grave;

II – À Direção Técnica, situações de conduta institucional inadequada ou que demandem mediação;

III – Ao Ministério Público, apenas quando identificados riscos aos direitos fundamentais ou crimes previstos em lei.

CAPÍTULO X

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 23 – Este Regimento poderá ser revisado mediante proposta de, no mínimo, ⅔ dos membros da Comissão, com aprovação da Direção Técnica.

Art. 24 – Os casos omissos serão resolvidos pelo colegiado, com parecer fundamentado e consulta à instância superior quando necessário.

Art. 25 – Este Regimento entra em vigor na data de sua publicação e homologação pela Direção Técnica da Unidade.

Cronograma Anual de Atividades

Mês	Atividade
Janeiro	Planejamento anual da comissão
Fevereiro	Oficina sobre sigilo profissional e ética na documentação
Abril	Roda de conversa com todos os setores: “Ética no dia a dia da Unidade”
Junho	Análise de eventuais denúncias e relatório semestral
Agosto	Capacitação sobre ética interprofissional e bioética
Outubro	Participação no ciclo de Educação Permanente
Dezembro	Relatório anual e prestação de contas à coordenação da unidade

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Finalidade

A Comissão de Análise e Revisão de Prontuários (CARP) tem como objetivo promover a melhoria contínua da qualidade dos registros assistenciais e administrativos nos prontuários dos usuários do SUS nas Unidades de Saúde geridas pelo Instituto de Excelência em Saúde Pública no município de Paraibuna. A comissão atuará como instrumento de avaliação sistemática, educativa e padronizadora, garantindo a completude, fidedignidade, rastreabilidade, legibilidade e legalidade das informações registradas nos prontuários.

Perfil dos Membros

A Comissão será multiprofissional, formada por representantes com perfil técnico e experiência assistencial e/ou administrativa na área da saúde, respeitando a proporcionalidade e as especificidades da unidade:

Presidente: Representante da Direção Técnica da Unidade;
Secretário: Profissional da área de Registros e Prontuário (preferencialmente com formação em Gestão da Informação, Enfermagem ou áreas afins);
Representantes da Assistência: Profissionais médicos, enfermeiros e outros da equipe multiprofissional (fisioterapeuta, farmacêutico, psicólogo, etc.);
Representante da área de Auditoria e Faturamento (quando houver);
Representante do Serviço Social (quando aplicável);
Representante da Qualidade e Segurança do Paciente (se houver comissão na unidade).
Atribuições da Comissão

- Avaliar sistematicamente os prontuários físicos ou eletrônicos;
- Identificar falhas e lacunas nos registros (ausência de dados clínicos, assinaturas, datas, horários, evolução multidisciplinar, entre outros);

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.
Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Propor estratégias de correção e padronização dos registros;
- Desenvolver ações educativas e devolutivas às equipes;
- Elaborar relatórios periódicos com indicadores qualitativos e quantitativos dos prontuários;
- Sugerir melhorias no modelo de prontuário eletrônico ou nos formulários utilizados;
- Atuar em articulação com a Comissão de Ética, Segurança do Paciente e Núcleo de Educação Permanente.

Metodologia de Atuação

1. A comissão analisará amostras periódicas e representativas de prontuários (mínimo de 5 a 10% do total de atendimentos/mês);
2. Serão utilizados checklists padronizados conforme critérios de qualidade assistencial, legais e normativos (como RDC nº 63/2011, Código de Ética Médica e de Enfermagem, Resoluções CFM e COFEN, Lei LGPD, etc.);
3. Serão priorizados casos de maior complexidade clínica, intercorrências, óbitos, eventos adversos, internações prolongadas, negações de faturamento e denúncias formais;
4. A cada reunião, será elaborada uma ata e um relatório técnico contendo: prontuários analisados, não conformidades, percentuais de adequação e recomendações às equipes.

Organização e Estrutura

A CARP será vinculada à Diretoria Técnica da Unidade, com apoio da Gestão da Qualidade, Serviço de Arquivo Médico (SAME) e Setor de Regulação/Faturamento;

O Instituto de Excelência em Saúde Pública será responsável por garantir os meios técnicos, humanos e logísticos para o funcionamento da Comissão (salas, acesso a sistemas, formulários, apoio administrativo);

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Poderá haver subdivisões locais da CARP nas unidades maiores, sob coordenação central.

Proposta de Regimento Interno

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Regimento Interno regulamenta a constituição, competências, organização, funcionamento e atribuições da Comissão de Análise e Revisão de Prontuários (CARP), no âmbito das Unidades de Saúde sob gestão do Instituto de Excelência em Saúde Pública, no município de Paraibuna.

Art. 2º A CARP é um colegiado de caráter técnico-consultivo e educativo, de natureza multiprofissional, com foco na promoção da qualidade dos registros assistenciais, administrativos e legais dos prontuários de pacientes.

Art. 3º A CARP tem atuação permanente e será implantada em todas as unidades sob gestão do Instituto, abrangendo os diferentes níveis de complexidade: Atenção Básica, Especializada, CAPS, UPA, SAMU e outros serviços públicos de saúde.

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

Art. 4º São objetivos da CARP:

I – Garantir a integridade, fidedignidade, legibilidade e rastreabilidade dos registros em prontuários físicos ou eletrônicos;

II – Promover a padronização dos registros clínicos e administrativos conforme legislação vigente;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

III – Realizar análises periódicas de amostras de prontuários;

IV – Identificar falhas e inconsistências nos registros de saúde;

V – Propor ações corretivas e preventivas às equipes multiprofissionais;

VI – Desenvolver indicadores de desempenho documental;

VII – Emitir relatórios técnicos e subsidiar ações de auditoria e faturamento;

VIII – Contribuir para a melhoria da qualidade do cuidado e da segurança do paciente.

CAPÍTULO III
COMPOSIÇÃO

Art. 5º A CARP será composta por, no mínimo, 5 (cinco) membros titulares e respectivos suplentes, designados por portaria da Direção da Unidade, com mandato de 1 (um) ano, permitida a recondução.

Art. 6º A composição da comissão será multiprofissional, devendo conter:

I – 01 (um) representante da Direção Técnica da Unidade (Presidente);

II – 01 (um) representante da equipe de Enfermagem;

III – 01 (um) representante da equipe Médica;

IV – 01 (um) profissional da área de Registros/SAME;

V – 01 (um) representante da área de Faturamento ou Auditoria;

VI – Representantes de outras categorias profissionais, conforme realidade da unidade (fisioterapia, psicologia, serviço social, etc.).

Art. 7º O Presidente da Comissão será designado formalmente e terá como atribuições coordenar as reuniões, aprovar atas e relatórios e representar a comissão junto à Direção e instâncias superiores.

Art. 8º O Secretário será responsável por lavrar as atas, organizar os documentos, manter os registros das reuniões e sistematizar os relatórios técnicos.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CAPÍTULO IV

ATRIBUIÇÕES DA COMISSÃO

Art. 9º Compete à CARP:

I – Estabelecer critérios técnicos e metodológicos para a análise dos prontuários;

II – Elaborar cronograma anual de reuniões e avaliações;

III – Analisar amostras representativas de prontuários de pacientes atendidos;

IV – Identificar registros incompletos, ilegíveis, sem assinatura, carimbo ou data;

V – Analisar a evolução multiprofissional e o cumprimento das boas práticas de documentação clínica;

VI – Avaliar se os registros estão compatíveis com o faturamento SUS;

VII – Emitir pareceres técnicos com recomendações às equipes;

VIII – Elaborar e divulgar relatórios com indicadores de qualidade documental;

IX – Encaminhar casos críticos ou recorrentes à Direção Técnica para providências educativas e administrativas;

X – Promover reuniões educativas e devolutivas com os setores envolvidos;

XI – Zelar pelo sigilo e ética na análise de documentos contendo informações pessoais de pacientes.

CAPÍTULO V

FUNCIONAMENTO E METODOLOGIA

Art. 10 As reuniões da Comissão ocorrerão, preferencialmente, de forma mensal, com calendário aprovado na primeira reunião ordinária do ano.

Art. 11 As reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo Presidente ou pela maioria simples dos membros.

Art. 12 As decisões da Comissão serão tomadas por maioria simples, com registro formal em ata assinada pelos presentes.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 13 A análise dos prontuários será feita por amostragem, preferencialmente de:

I – Internações de longa permanência ou casos complexos;

II – Óbitos ocorridos na unidade;

III – Atendimentos com intercorrências clínicas;

IV – Prontuários com devolução do faturamento;

V – Prontuários sorteados aleatoriamente dentro do universo mensal.

Art. 14 A Comissão deverá utilizar checklists padronizados com critérios de avaliação baseados em normativas da ANVISA, CFM, COFEN, Ministério da Saúde e LGPD.

Art. 15 A devolutiva aos setores será feita por meio de relatórios técnicos, reuniões de feedback e, quando necessário, capacitações internas.

CAPÍTULO VI
REGISTROS, INDICADORES E RELATÓRIOS

Art. 16 Todos os prontuários analisados deverão ser registrados nominalmente em planilhas com data, número de atendimento, profissional responsável e principais falhas encontradas.

Art. 17 Os indicadores mínimos a serem monitorados pela CARP incluem:

I – Taxa de completude dos registros;

II – Porcentagem de prontuários com assinaturas e carimbos regulares;

III – Tempo médio de preenchimento das evoluções;

IV – Porcentagem de não conformidades por categoria profissional;

V – Percentual de prontuários com impacto no faturamento.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 18 A CARP deverá emitir relatórios mensais e um relatório anual consolidado, com apresentação à Direção Técnica da Unidade e ao Instituto de Excelência em Saúde Pública.

CAPÍTULO VII
ÉTICA E CONFIDENCIALIDADE

Art. 19 Todos os membros da CARP deverão assinar Termo de Confidencialidade, comprometendo-se a manter o sigilo sobre as informações analisadas, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Art. 20 É vedada a exposição nominal de profissionais em relatórios externos, salvo em processos formais com o devido contraditório.

CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21 As unidades de saúde deverão manter arquivados os registros das atas, relatórios, listas de presença e demais documentos da CARP por, no mínimo, 5 (cinco) anos.

Art. 22 O Instituto de Excelência em Saúde Pública poderá realizar auditorias nas atividades da CARP e propor atualizações neste regimento conforme novas normativas legais.

Art. 23 Os casos omissos neste Regimento serão resolvidos pela Direção Técnica da Unidade em conjunto com a Assessoria Técnica do Instituto.

Art. 24 Este Regimento entra em vigor na data de sua publicação e aplicação formal nas unidades de saúde do município de Paraibuna.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Cronograma de Atividades

Mês	Atividade Prevista
Janeiro	Planejamento anual, definição de critérios e metas
Fevereiro	Análise de internações críticas e registros cirúrgicos
Março	Avaliação de prontuários de pronto atendimento
Abril	Análise de registros de óbitos e intercorrências
Maio	Devolutiva de indicadores e capacitação em boas práticas
Junho	Auditoria em conjunto com Comissão de Segurança do Paciente
Julho	Avaliação de registros de pacientes com múltiplas internações
Agosto	Análise da documentação multiprofissional
Setembro	Revisão de prontuários de saúde mental (CAPS)
Outubro	Avaliação da consistência documental para faturamento SUS
Novembro	Planejamento das melhorias para o próximo ciclo
Dezembro	Relatório final anual e apresentação à gestão institucional

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Proposta de Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA

Contextualização da CIPA em Unidades de Saúde

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) é um instrumento essencial de promoção à saúde e segurança no ambiente laboral, especialmente nas unidades de saúde, onde os riscos ocupacionais são constantes, multifatoriais e frequentemente agravados pela exposição a agentes biológicos, químicos, físicos, ergonômicos e psicossociais. No contexto do Sistema Único de Saúde (SUS), a atuação da CIPA se torna ainda mais estratégica, especialmente quando as unidades são geridas por Organizações Sociais (OS), sendo indispensável para garantir ambientes de trabalho seguros, saudáveis e em conformidade com as normativas legais.

O Instituto de Excelência em Saúde Pública implantará e coordenará a constituição da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) em todas as Unidades de Saúde sob sua gestão no município de Paraibuna, contemplando todos os níveis de complexidade – da Atenção Básica à Urgência e Emergência, incluindo Unidades de Pronto Atendimento, Centros de Especialidades, CAPS, SAMU e outras estruturas vinculadas. A iniciativa segue as determinações da Norma Regulamentadora nº 5 (NR-5) e os princípios da Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora (PNSTT), observando as especificidades do ambiente hospitalar e ambulatorial.

A CIPA deverá ser composta por representantes eleitos pelos trabalhadores e por representantes designados pela direção da unidade, conforme preconizado pela legislação vigente. O Instituto garantirá o suporte técnico e administrativo necessário à implantação e manutenção da Comissão, incluindo treinamentos obrigatórios, elaboração de planos de ação e suporte na análise e prevenção de acidentes e incidentes.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Público-Alvo da CIPA

A CIPA é voltada a todos os trabalhadores da unidade de saúde, abrangendo:

- Profissionais assistenciais (médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas etc.);
- Equipe administrativa (almoxarifado, recepção, financeiro, RH etc.);
- Equipe de apoio (higiene, nutrição, manutenção, segurança patrimonial);
- Terceirizados e estagiários, quando aplicável.

A comissão deve atuar de forma representativa, contemplando os diferentes setores e realidades da unidade, a fim de mapear adequadamente os riscos e propor soluções eficazes.

Número de Profissionais na CIPA

O número de membros da CIPA (titulares e suplentes) é definido com base no quadro I da Norma Regulamentadora nº 5 (NR-5) do Ministério do Trabalho, conforme o número total de empregados da unidade e o grau de risco da atividade econômica (conforme Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE).

Unidades de saúde geralmente são classificadas com grau de risco 3 ou 4, o que exige:

- Empresas com até 20 empregados: não obrigatoriedade da CIPA, mas deve ser designado um responsável pela prevenção.
- Empresas entre 20 e 50 empregados: CIPA por designação.
- Empresas com mais de 50 empregados: obrigatoriedade de constituição formal da CIPA, com eleição entre trabalhadores e indicação pela empresa.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Exemplo: Em uma unidade de saúde com 120 funcionários e grau de risco 3, a NR-5 determina a formação da CIPA com 2 representantes titulares dos empregados e 2 indicados pela empresa, além dos respectivos suplentes.

Normativas Aplicáveis à CIPA

A criação, organização e funcionamento da CIPA são regulados por diversas normativas e dispositivos legais, entre os quais se destacam:

- NR-5 – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Portaria MTP nº 422, de 7 de outubro de 2021): norma base que estabelece diretrizes sobre constituição, atribuições, eleições, treinamentos e funcionamento da CIPA.
- CLT – Consolidação das Leis do Trabalho (Art. 163): determina a obrigatoriedade da CIPA em estabelecimentos com empregados regidos pela CLT.
- Lei nº 8.080/1990 (Lei Orgânica da Saúde): trata da organização do SUS e reforça a importância da promoção da saúde no ambiente de trabalho.
- NR-32 – Segurança e Saúde no Trabalho em Estabelecimentos de Saúde: estabelece medidas específicas para os riscos do setor saúde (exposição a agentes biológicos, químicos, acidentes perfurocortantes, ergonomia etc.).
- NBR ISO 45001 (opcional, mas recomendável): norma internacional de gestão de saúde e segurança ocupacional.

Importância no Contexto da Saúde Pública

- Em ambientes hospitalares, os riscos ocupacionais são complexos e podem incluir:
- Acidentes com materiais biológicos e perfurocortantes;
- Doenças ocupacionais por exposição contínua a agentes infecciosos;
- Transtornos musculoesqueléticos por sobrecarga física;
- Estresse e esgotamento profissional (Síndrome de Burnout).

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Diante disso, a CIPA atua preventivamente para:

- Elaborar o Mapa de Riscos;
- Propor melhorias em EPIs e condições de trabalho;
- Fiscalizar o cumprimento de normas de biossegurança;
- Promover campanhas educativas (como a SIPAT);
- Apoiar a gestão na cultura da segurança do paciente e do trabalhador.

Finalidade da Comissão

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) tem como objetivo promover e preservar a saúde e a integridade física dos trabalhadores, por meio da prevenção de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho. Atua também como elo entre os trabalhadores e a administração da unidade de saúde gerida pela Organização Social, contribuindo para a melhoria contínua das condições de trabalho, segurança e bem-estar nas dependências da unidade.

A CIPA deve observar as disposições previstas na Norma Regulamentadora nº 5 (NR-5) do Ministério do Trabalho e Emprego, adaptando-se às especificidades do ambiente hospitalar e assistencial do Sistema Único de Saúde (SUS).

Constituição da Comissão

A CIPA será composta por representantes do empregador e dos empregados, com a seguinte estrutura:

Presidente: Indicado pela Direção da Unidade.

Vice-Presidente: Eleito entre os representantes dos empregados.

Secretário(a): Escolhido de comum acordo entre os membros.

Membros Titulares (empregados): Eleitos pelos trabalhadores.

Membros Suplentes (empregados): Eleitos pelos trabalhadores.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Membros Titulares (empresa): Indicados pela Direção.

Membros Suplentes (empresa): Indicados pela Direção.

A quantidade de membros será definida conforme o dimensionamento previsto na NR-5, de acordo com o número de funcionários da unidade.

Proposta de Regimento Interno da CIPA

Seção I –

Disposições Gerais

Art. 1º – Do Mandato

I. A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) terá mandato de 1 (um) ano, contados a partir da data da posse dos seus membros, conforme estabelecido na Norma Regulamentadora nº 5 (NR-5).
II. Será permitida uma reeleição consecutiva para os membros eleitos pelos empregados, desde que participem novamente do processo eleitoral e sejam reconduzidos pela maioria dos votos.
III. A renovação parcial ou total da comissão ao final de cada mandato visa garantir a continuidade das ações preventivas, bem como a representatividade atualizada da força de trabalho da unidade.

Art. 2º – Da Composição

I. A CIPA será composta por representantes dos empregados (eleitos por voto direto e secreto) e por representantes indicados pelo Instituto de Excelência em Saúde Pública, de acordo com o número total de funcionários e o grau de risco da unidade, conforme disposto no Quadro I da NR-5.
II. Todos os membros (titulares e suplentes) terão direito à voz nas reuniões, e os titulares terão direito a voto nas deliberações formais.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

III. A composição deverá contemplar, sempre que possível, diferentes setores e categorias profissionais da unidade de saúde.

Art. 3º – Das Reuniões Ordinárias

I. A CIPA realizará reuniões ordinárias mensais, com data previamente agendada e comunicada a todos os membros. As reuniões ocorrerão preferencialmente em local apropriado nas dependências da própria unidade de saúde, durante o expediente, sem prejuízo da remuneração dos membros.

II. As pautas deverão ser elaboradas previamente e distribuídas com antecedência mínima de 48 horas, sempre que possível. As atas de cada reunião serão registradas em livro próprio ou sistema eletrônico institucional, devidamente assinadas por todos os presentes.

Art. 4º – Das Reuniões Extraordinárias

I. Poderão ser convocadas reuniões extraordinárias sempre que ocorrerem situações que demandem ação urgente ou imediata da comissão, tais como:
   a. Acidentes graves ou fatais no ambiente de trabalho;
   b. Denúncias ou constatações de riscos iminentes;
   c. Necessidade de análise de Relatórios de Inspeção, Auditorias ou demandas do SESMT (Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho);
   d. Atendimentos a determinações de órgãos fiscalizadores (MPT, Anvisa, CEREST etc.).
   e. A convocação de reunião extraordinária pode ser feita pelo presidente da CIPA, pelo vice-presidente, ou pela maioria simples dos membros.

Art. 5º – Das Decisões da Comissão

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

I. As decisões da CIPA serão tomadas por maioria simples dos votos dos membros titulares presentes às reuniões, não sendo permitida a votação por procuração.

II. Em caso de empate, o voto de desempate será atribuído ao presidente da CIPA. As deliberações tomadas deverão constar em ata e ser encaminhadas formalmente à direção da unidade para ciência e providências cabíveis.

III. O objetivo das deliberações é sempre buscar soluções viáveis para eliminar ou minimizar riscos ocupacionais, promover campanhas educativas e contribuir para um ambiente de trabalho seguro e saudável.

Art. 6º – Da Participação nas Atividades

I. Os membros da CIPA têm o direito e o dever de participar das reuniões, treinamentos, inspeções e ações programadas, sem sofrer prejuízo de sua remuneração ou de suas funções habituais.

II. A ausência não justificada a mais de 3 (três) reuniões consecutivas poderão acarretar a substituição automática do membro pelo respectivo suplente, mediante deliberação da comissão.

Art. 7º – Da Publicidade e Transparência

Todas as ações da CIPA devem ser divulgadas nos murais ou canais institucionais da unidade, com objetivo de dar transparência às decisões e fomentar a participação dos trabalhadores.

Relatórios, atas, mapas de risco, cronogramas e materiais educativos produzidos devem estar disponíveis para consulta dos colaboradores.

Art. 8º – Das Competências da CIPA

- Identificar os riscos no ambiente de trabalho e elaborar o Mapa de Riscos.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Propor medidas de prevenção de acidentes e melhorias nas condições de trabalho.
- Realizar inspeções periódicas nos setores da unidade.
- Participar da análise de acidentes de trabalho, recomendando ações corretivas.
- Promover a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT).
- Divulgar normas de segurança e saúde no trabalho entre os colaboradores.

Art. 9º processo para as Reuniões

- Serão registradas em atas, arquivadas e assinadas por todos os presentes.
- A convocação será realizada pelo Presidente da CIPA com antecedência mínima de 5 dias úteis.
- A ausência não justificada por mais de três reuniões consecutivas implica desligamento do membro.

Art. 10º Dos Treinamento

Todos os membros da CIPA deverão receber treinamento inicial e periódico, conforme definido na NR-5.

Cronograma de Atividades Anual da Cipa

Mês	Atividade
Janeiro	Planejamento anual e revisão do regimento interno
Fevereiro	Reunião com setor de Segurança do Trabalho e elaboração do plano de ação anual
Março	Inspeção de segurança e atualização do mapa de riscos
Abril	Campanha de uso correto de EPIs
Maio	Palestra sobre ergonomia e prevenção de LER/DORT
Junho	Simulado de evacuação e combate a incêndio

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Julho	Revisão de procedimentos de biossegurança e coleta de resíduos
Agosto	Avaliação semestral das ações preventivas
Setembro	Planejamento e organização da SIPAT
Outubro	Realização da SIPAT – Semana Interna de Prevenção de Acidentes
Novembro	Levantamento de sugestões dos trabalhadores para o próximo ciclo
Dezembro	Apresentação do relatório anual de atividades

A constituição da CIPA em unidades de saúde geridas por Organizações Sociais é uma iniciativa indispensável para a promoção de ambientes de trabalho mais seguros, saudáveis e humanizados. A atuação efetiva da comissão representa um avanço na cultura de prevenção de acidentes e no cumprimento das obrigações legais, além de fortalecer o diálogo entre os profissionais e a gestão. A estruturação da CIPA, conforme a presente proposta, contribuirá significativamente para a excelência na gestão dos serviços de saúde pública.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Proposta de Comissão de Verificação de Óbitos

A comissão de verificação de óbitos é um importante instrumento de controle de qualidade nas instituições de Saúde para o conhecimento das causas da morte e contribuir para o aprimoramento da assistência à saúde.

Visa atender a resolução CFM No. 1897/2009, analisar os óbitos, os procedimentos e condutas profissionais realizadas, bem como a qualidade de informações dos atestados de óbitos. É um órgão de assessoria diretamente vinculado à autoridade máxima da Instituição.

Dos Membros e seu perfil

A composição mínima da comissão deverá ser de três membros médicos e um enfermeiro, podendo ser superior a isso. Poderá haver representantes dos serviços abaixo definidos:

- Sala de Emergência (sala vermelha);
- Leitos de Observação;
- Serviço de Clínica Médica e Pediatria;
- Serviço de Enfermagem;

Diretrizes e Finalidades:

Para realização dos trabalhos da comissão os membros deverão ser disponibilizados de suas atividades assistenciais por tempo a ser definido pela Diretoria.

O mandato deverá ser de 24 meses, podendo ser renovável conforme definição da Diretoria Técnica. A relação dos membros de cada mandato deverá ser publicada na

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Unidade a cada dois anos, bem como a substituição de qualquer membro, a qualquer momento.

O presidente da comissão, assim como todos os membros serão nomeados e os cargos de vice-presidente e secretário poderão ser definidos pela comissão.

Deverão ocorrer reuniões periódicas, conforme necessidade de cada unidade, com data, local e horário, previamente definidos e informados, sendo no mínimo realizadas reuniões mensais.

A ausência de um membro em três reuniões consecutivas sem justificativa ou ainda seis reuniões não consecutivas sem justificativa durante 12 meses gera sua exclusão automática. Na ausência do presidente ou de seu vice, os membros da comissão, a seus critérios, poderão realizar a reunião.

As decisões da comissão serão tomadas após aprovação, por meio de votação aberta e justificada por maioria simples dos membros presentes. Para apreciação e estudos preliminares de assuntos específicos, bem como de normas de preenchimento e qualidade do atestado de óbito ou relatórios de biópsias, será designado um relator ou convidado um consultor, o qual apresentará parecer sobre o assunto, em prazo pré-estabelecido.

Da mesma forma poderão ser convidados outros profissionais para participar das reuniões, desde que autorizado em plenária prévia.

As reuniões da comissão deverão ser registradas em ata resumida e arquivada uma cópia contendo: data e hora da mesma, nome e assinatura dos membros presentes, resumo do expediente, decisões tomadas. Os assuntos tratados pela comissão deverão ser guardados em sigilo ético por todos os membros.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Além das reuniões ordinárias poderão ser realizadas reuniões extraordinárias para tratar de assuntos que exijam discussões emergentes ou urgentes, podendo ser convocadas pelo Diretor Técnico ou pelo Diretor Clínico.

Após cada reunião, o grupo deverá elaborar um relatório e enviá-lo à Comissão de Ética Médica e Diretoria Clínica. O envio de informações e indicadores operacionais deverá ser mensal.

Proposta de Regimento de Comissão de Verificação de Óbitos

Capítulo I

Das disposições gerais

Art. 1º A Comissão de Revisão de Óbito foi criada em atendimento a determinação da Resolução Interministerial MEC/MS n.º 2.400 de 2 de outubro de 2007, que torna obrigatória a criação da Comissão de Avaliação de Óbitos nas instituições de saúde, da Portaria MS/GM nº 1405, de 29 de junho de 2006, que instituiu a rede Nacional de Serviços de Verificação de Óbito e Esclarecimentos da Causa Mortis e da Resolução CFM nº 2.171/2017 que regulamenta e normatiza as Comissões de Revisão de Óbito

Capítulo II

Da natureza e finalidade

Art. 2º A Comissão de Revisão de Óbito é obrigatória em todas as unidades hospitalares e serviços de Urgência Emergência como Pronto Socorro, Unidade de Pronto Atendimento, e serviços de saúde.

Art. 3º Compete à Comissão de Revisão de Óbito da Unidade a avaliação de todos os óbitos da faixa etária a partir de 1 ano de idade ocorridos na unidade, devendo, quando necessário, analisar laudos de necropsias realizados no Serviço de Verificação de Óbitos ou no Instituto Médico Legal.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 4º A Comissão de Revisão de Óbito deverá ser composta por no mínimo 3 (três) membros, sendo médico, enfermeiro e outro profissional da área de saúde.

§ 1º Caso a Comissão seja formada por mais de 3 (três) membros, pode haver no máximo 2 (dois) enfermeiros e 3 (três) médicos.

§ 2º Outros profissionais de saúde, além de médicos e enfermeiros, poderão compor a Comissão de Revisão de Óbito, sendo 1 (um) representante por profissão.

§ 3º O coordenador da Comissão de Revisão de Óbito será obrigatoriamente médico.

Art. 5º Os membros componentes da Comissão de Revisão de Óbito serão indicados pela Direção Técnica da instituição.

Capítulo III

Do mandato

Art. 6º A duração do mandato da Comissão de Revisão de Óbito será de no máximo 30 (trinta) meses, com os membros só podendo ser substituídos neste período a pedido.

Parágrafo único. Ao término do mandato, a diretoria técnica poderá renovar a Comissão em parte ou na totalidade de seus membros

Capítulo IV

Do funcionamento e Organização

Art. 7º A Comissão de Revisão de Óbito se reunirá mensalmente, caso haja óbito a ser analisado, podendo realizar reuniões extraordinárias sempre que necessário.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 8º A análise da conduta do médico assistente ao paciente falecido deverá ser feita obrigatoriamente por médico componente da Comissão de Revisão de Óbito, sendo vedada a análise da conduta médica por outro profissional não médico membro da Comissão

Art. 9º Não compete ao médico membro da Comissão de Revisão de Óbito, ao analisar a conduta do médico que assistiu ao paciente, emitir juízo de valor em relação à imperícia, imprudência ou negligência, pois esta competência é exclusiva dos Conselhos de Medicina.

Parágrafo único. O médico membro da Comissão de Revisão de Óbito, ao analisar a conduta do médico que assistiu o paciente, deve se limitar a elaborar relatório conclusivo de forma circunstancial, exclusivamente dos fatos analisados.

Art. 10º Os óbitos analisados pela Comissão de Revisão de Óbito que necessitem esclarecimentos em relação as condutas médicas adotadas, devem ser encaminhados ao diretor técnico da instituição para análise e este, se necessário, encaminhará os casos para a Comissão de Ética Médica da instituição, que deverá observar as disposições da Resolução do Conselho Federal de Medicina nº 2.152/2016 e, na ausência desta, ao Conselho Regional de Medicina.

Parágrafo único. Quando necessários esclarecimentos de condutas adotadas por outros profissionais de saúde que atenderam o paciente, o caso deve ser encaminhado aos Conselhos Profissionais dos profissionais envolvidos.

Art. 11 É vedado a utilização do termo morte evitável para os casos de óbitos que necessitem de esclarecimentos em relação às condutas adotadas pelos profissionais que atenderam o paciente.

Parágrafo único. Estes casos devem ser classificados como óbito a esclarecer.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 12º Os membros da Comissão de Revisão de Óbito estão obrigados a manter a privacidade, a confidencialidade e o sigilo das informações contidas no prontuário em análise.

Art. 13º A Comissão de Revisão de Óbito emitirá anualmente relatório detalhado sobre o perfil epidemiológico dos óbitos ocorridos na instituição, que deverá ser entregue ao diretor técnico para as providências necessárias.

Parágrafo único. É responsabilidade do diretor técnico a implantação, na instituição, das medidas corretivas necessárias para a melhora no percentual de óbitos, com base no relatório anual da Comissão de Revisão de Óbito, devendo comunicar o fato ao Conselho Regional de Medicina.

Art. 14º Este Regimento Interno entra em vigor na data de sua aprovação e publicação, revogadas as disposições em contrário

Além das obrigações constantes no regimento, será também atribuições da Comissão de Óbitos:

- Analisar e emitir parecer sobre os assuntos relativos à óbitos que lhe forem enviados;
- Elaborar normas para auditoria e revisão dos prontuários de pacientes que foram a óbito;
- Realizar a revisão dos prontuários relacionados aos óbitos;
- Normatizar e fiscalizar o adequado registro e preenchimento dos atestados de óbitos;
- Convocar o médico que atestou o óbito caso as informações sejam conflitantes;
- Criar instruções necessárias para melhorar a qualidade das informações dos prontuários de óbito;
- Correlacionar os diagnósticos prévios com os resultados de necrópsias, mesmo que realizadas pelo SVO (Serviço de Verificação de Óbitos);

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Zelar pelo sigilo ético das informações;
- Emitir parecer técnico ou relatório quando solicitado pela Comissão de Ética Médica ou outro serviço interessado;
- Assessorar a Direção Técnico ou Clínica da Instituição em assuntos de sua competência;
- Definir anualmente metas de melhorias e suas estratégias, sempre buscando a qualidade com atuação de Educação Permanente;
- Desenvolver atividades de caráter técnico-científico com fins de subsidiar conhecimentos relevantes.
- São atribuições do Presidente da Comissão, além de outras instituídas neste regimento ou que decorram de suas funções ou prerrogativas:
- Convocar e presidir as reuniões;
- Indicar seu vice-presidente;
- Representar a comissão junto à Diretoria da instituição, ou indicar seu representante;
- Subscrever todos os documentos e resoluções da comissão previamente aprovados pelos membros desta;
- Fazer cumprir o regimento.

Nas decisões da comissão, além do seu voto, terá o voto de qualidade (voto de Minerva). Nas faltas e impedimentos legais do presidente, assumirá seu vice-presidente. As atribuições do vice-presidente serão assumir as atividades do presidente na sua ausência.

São atribuições e competências da secretaria da Comissão:

- Organizar a ordem do dia;
- Receber e protocolar os processos e expedientes;
- Lavrar a ata das sessões/reuniões;
- Convocar os membros da comissão para as reuniões determinadas pelo presidente;
- Organizar e manter o arquivo da comissão;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Preparar a correspondência;
- Realizar outras funções determinadas pelo presidente relacionadas ao serviço desta secretaria.

Componentes dos Indicadores Mínimos a Serem Constituídos

Os indicadores serão avaliados com base nos prontuários de óbitos:

- Avaliação de presença nas reuniões;
- Avaliação de reuniões realizadas;
- Avaliação de óbitos;
- Avaliação de óbitos com documentação incompleta;
- Taxa de mortalidade institucional;

Cronograma de Atividade – Comissão de Revisão de Óbito

PRAZO	AÇÃO
Primeiro trimestre	- Constituição formal da comissão - Nomeação da equipe; - Aprovar e fazer valer o regimento interno da comissão de verificação de óbitos;
Segundo trimestre	- Fomentar a educação e o treinamento de todo o pessoal da Unidade; - Definir diretrizes de ações para melhoria; - Avaliar os indicadores obtidos e traçar planejamento de melhorias;
Terceiro trimestre	- Estabelecer o plano de melhorias para o correto preenchimento dos atestados de óbito; - Acompanhamento dos indicadores; - Divulgação dos resultados mensalmente para as chefias dos setores;
Quarto trimestre	- Acompanhamento dos indicadores; - Divulgação dos resultados para as chefias dos setores; - Planejamento de ações;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Proposta de Comissão de Controle de Infecção Hospitalar- CCIH

Diretrizes e metodologia

Infecção Hospitalar é definida como “aquela adquirida após admissão do paciente e que se manifesta após a internação ou a alta, quando puder ser relacionada com a internação ou procedimentos hospitalares”.

A vigilância epidemiológica ativa é um dos pilares do controle das Infecções Hospitalares (IH), pois permite a determinação do perfil endêmico das instituições, a identificação de eventos inesperados (surtos) e o direcionamento das ações de prevenção e controle. A monitorização das IH é um fator de segurança para o paciente e deverá estar de acordo com a Portaria MS nº2616 de 12 de maio de 1998.

Dos Membros e seus perfis

Para a adequada execução do programa de controle de infecção hospitalar deverá ser constituída uma Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH), órgão de assessoria à autoridade máxima da instituição e de execução das ações de controle de infecção hospitalar.

A CCIH deverá ser composta por membros consultores e executores, prioritariamente por profissionais da área de saúde, de nível superior, formalmente designados, representantes dos serviços médicos; de enfermagem; de farmácia; laboratório de microbiologia e administração.

Os membros executores da CCIH representam o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar e, portanto, serão encarregados da execução das ações programadas de controle de infecção hospitalar que será composta por: Médico; Enfermeiro,

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

preferencialmente com especialização em controle de infecção hospitalar; enfermeiro de CCIAH.

Regimento da Comissão de Controle De Infecção Hospitalar

Capítulo I

Das Finalidades

Art. 1º O Programa de Controle de Infecção Hospitalar de uma instituição de saúde tem por finalidade desenvolver um conjunto de ações deliberadas e sistemáticas, com vistas à redução máxima possível da incidência e da gravidade das infecções hospitalares em Unidades de Saúde, e assim, melhorar a qualidade da assistência prestada.

Capítulo II

Da Composição e Perfil

Art. 2º O CCIH será constituído por uma Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH), órgão de assessoria à Direção. A CCIH deverá ser composta por profissionais da saúde, de nível superior, formalmente designados.

Art. 3º Os membros da CCIH serão de dois tipos: Consultores e Executores.

Os membros consultores serão representantes, dos seguintes serviços:

a- Serviço médico

b- Serviço de enfermagem

c- Serviço de farmácia

d- Laboratório de microbiologia

e- Administração

§ 1º O núcleo básico citado anteriormente, poderá ser acrescido de representantes de outros serviços de áreas afins.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

§ 2º O Presidente ou Coordenador da CCIH será um dos membros da mesma, indicado pela Direção da Instituição.

§ 3º Os membros executores da CCIH representam o serviço de controle de infecção hospitalar e, portanto, são os executores das ações programadas de controle de infecção hospitalar.

Capítulo III

Das Competências

Art. 4º A Direção da Unidade:

I. Constituir formalmente a CCIH

II. Nomear os componentes da CCIH, por ato próprio.

III. Propiciar a infraestrutura necessária à correta operacionalização da CCIH

IV. Aprovar e fazer respeitar o regimento interno da CCIH.

V Garantir a participação do Presidente da CCIH nos órgãos colegiados deliberativos e formuladores de política da instituição como, por exemplo, os conselhos deliberativos e conselhos técnicos, independente da natureza da entidade mantenedora do hospital.

Art. 5º Ao Presidente ou Coordenador:

I. Cumprir e fazer cumprir as determinações da C.C.I.H. aprovadas pela direção.

II. Representar a C.C.I.H. nos órgãos colegiados, deliberativos e formadores de política da instituição, como por exemplo, os conselhos técnicos, independentemente da natureza da entidade mantenedora da instituição de saúde.

III. Convocar periodicamente as lideranças da instituição para tomadas de decisões de situações identificadas pela C.C.I.H.

IV. Promover e participar de reuniões com os membros executores.

I. Assegurar atualização técnica e cientifica dos membros da C.C.I.H.

Art. 6º Ao representante do Serviço Médico:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

I. Apoiar na implementação de ações de Controle de Infecção nas áreas específicas de sua responsabilidade

II. Supervisionar a indicação e realização de procedimentos com risco em desenvolver Infecção Hospitalar.

III. Promover e participar de atividades de ensino e atualização baseado no plano de ação de controle de Infecção Hospitalar

IV. Participar das reuniões periódicas da C.C.I.H.

V. Participar de eventos científicos referentes a área.

VI. Participar da elaboração de relatórios da C.C.I.H.

II. Participar do parecer técnico para aquisição de produtos médico-hospitalares.

Art. 7º Ao representante do Serviço de Enfermagem:

I. Colaborar para que haja adesão máxima do Serviço de Enfermagem á política de Controle de Infecções adotadas pela Instituição.

II. Promover e participar de atividades técnico-científicas e atualização referentes ao plano de ação de controle de Infecção Hospitalar, visando a melhoria da qualidade da assistência no serviço de enfermagem.

III. Supervisionar a indicação e realização de procedimentos com risco em desenvolver Infecção Hospitalar.

IV. Emitir parecer técnico sobre produtos e equipamentos a serem adquiridos pela instituição.

V. Colaborar com a Elaboração do Manual de Normas e Rotinas de Procedimentos.

VI. Participar das reuniões periódicas da C.C.I.H.

Art. 8º Ao representante da Farmácia:

I. Fornecer mensalmente o levantamento de consumo de antimicrobiano por clinica, especialidade e paciente.

II. Participar da definição da Política de utilização de medicamentos e produtos químicos, juntamente com a Comissão de Farmácia e Terapêutica.

III. Informar o uso adequado de produtos e medicamentos que visem a garantia da qualidade da assistência prestada.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

IV. Colaborar com a avaliação microbiológica e emitir Parecer Técnico sobre produtos químicos e medicamentos a serem adquiridos pela instituição.

V. Assegurar a qualidade das condições de armazenamento e prazo de validade de medicamentos e soluções germicidas.

VI. Participar das reuniões periódicas da C.C.I.H.

Art. 9º Ao representante da Microbiologia:

I. Orientar a equipe de saúde quanto a coleta de amostras para exames microbiológico e interpretação de resultados.

II. Elaborar e divulgar relatório periodicamente sobre o padrão de sensibilidade e resistência microbiana referente aos antimicrobianos usados na instituição.

III. Manter arquivos dos dados microbiológicos, permitido estudos e levantamentos.

IV. Analisar micro biologicamente a água consumida na instituição.

V. Realizar levantamento periódico da frequência de microrganismos isolados nas I.H. e da prevalência das cepas resistentes aos antimicrobianos

VI. Participar das reuniões periódicas da C.C.I.H.

Art. 10º Ao representante da Administração:

I. Apoiar as ações de controle com vista a prevenção e controle de Infecção Hospitalar

II. Estimular a comunidade hospitalar, quanto a adesão das atividades que visem a prevenção e controle das IH, demonstrando, que são desejadas e necessárias à instituição.

III. Definir política de controle de qualidade (promover manutenção preventiva e periódica dos equipamentos; garantir a realização semestral da lavagem e desinfecção dos tanques da instituição).

IV. Participar das reuniões periódicas da C.C.I.H.

Art. 11º À CCIH compete:

I. elaborar, implantar, manter e avaliar um Programa de Controle de Infecções Hospitalares adequado às características e necessidades da instituição;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

II. implantar e manter sistema de vigilância epidemiológica das infecções hospitalares;

III. realizar investigação epidemiológica de casos e surtos, sempre que indicado, e implantar medidas imediatas de controle;

IV. propor e cooperar na elaboração, implementação e supervisão da aplicação de normas e rotinas técnico-administrativas visando à prevenção e controle das infecções hospitalares;

V. propor, elaborar, implementar e supervisionar a aplicação de normas e rotinas técnico-administrativas, visando limitar a disseminação de agentes nas infecções em curso no hospital, através de medidas de isolamento e precauções;

VI. cooperar com o setor de treinamento com vistas a obter capacitação adequada do quadro de funcionários e profissionais no que diz respeito ao controle de infecções hospitalares;

VII. elaborar e divulgar regularmente relatórios.

VIII. definir, em cooperação com a Comissão de Farmácia e Terapêutica, política de utilização de antimicrobianos, germicidas e materiais médico hospitalares.

IX. elaborar o regimento interno da CCIH.

X. cooperar com a ação de fiscalização do Serviço de Vigilância Sanitária do órgão estadual ou municipal de gestão do SUS, bem como fornecer prontamente as informações epidemiológicas solicitadas pelas autoridades sanitárias competentes;

XI. notificar ao organismo de gestão estadual ou municipal do SUS os casos diagnosticados ou suspeitos de doenças sob vigilância epidemiológica, atendidos em qualquer dos serviços ou unidades do hospital, e atuar cooperativamente com os serviços de saúde coletiva;

XII. notificar ao Serviço de Vigilância Sanitária do organismo de gestão estadual ou municipal do SUS, os casos e surtos diagnosticados ou suspeitos de infecções associadas à utilização de insumos e produtos industrializados.

XIII. Realizar reuniões periódicas

XIV. Monitorar o controle de qualidade da água utilizada na instituição.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Parágrafo Único: Os hospitais poderão consorciar-se, no sentido da utilização recíproca de recursos técnicos, materiais e humanos, com vistas a implantar e manter programa de controle de infecções hospitalares.

Capítulo IV

Do Sistema de Comunicação

Art. 12º A comunicação escrita utilizada interna e externamente pode ocorrer através dos seguintes instrumentos:

I. Agenda de reunião

Instrumento de comunicação interna/externa da CCIH, utilizado para disciplinar as reuniões, que deverá distribuída aos participantes, 24 h antes da reunião, tendo como responsável, o coordenador da mesma em alinhamento com os demais.

II. Súmula

Instrumento em que são registradas e descritas as decisões, conclusões e orientações das reuniões. Deverá ser distribuída aos participantes até 48 horas após a realização da reunião. É elaborada por quem coordena a reunião ou alguém por delegação deste. O código da súmula é o mesmo da sua respectiva agenda de reunião.

III. Programa de ação anual

Disparador do processo de planejamento da CCIH. "É um conjunto hierarquizado de prioridades da instituição de saúde. Apresenta em linhas gerais estratégias adotadas a médio e longo prazo, dando subsídios para o planejamento e transformações de metas em resultados.

IV. Relatórios

Interpretação e análise de indicadores técnicos, administrativos ou financeiros que podem subsidiar tomadas de decisões e facilitar o processo de acompanhamento dos resultados.

V. Comunicação Interna

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Correspondência interna destinada a tratar de assuntos de interesse da C.C.I.H. (técnicos, administrativos ou financeiros), podendo ser utilizada entre as áreas ou serviços da instituição.

VI. Comunicado

Instrumento que contém avisos e/ou determinações da C.C.I.H. destinado a todo o hospital ou algumas áreas ou serviço.

VII. Boletim informativo

Instrumento utilizado para informar e educar os colaboradores a respeito de assuntos e temas da C.C.I.H. e que a instituição deve estimular a participação de outros serviços. Deve ser realizado e distribuído periodicamente com os contracheques dos colaboradores.

Art. 13º A comunicação oral utilizadas interna e externamente pode ocorrer através dos seguintes instrumentos:

I. Reuniões de Alinhamento Gerencial

Compõem o processo de alinhamento entre os membros da CCIH. Têm por objetivo discutir as ações a serem desenvolvidas pelas diversas áreas em curto período de tempo, tomadas de decisões administrativas e repasse de informações/orientações gerais, segundo cronograma anual.

II. Reuniões de alinhamento técnico

Compõem o processo de alinhamento entre a CCIH e as demais áreas ou serviço. Com o objetivo de discutir as ações técnicas a serem desenvolvidas pelas Divisões em curto período de tempo, os pontos críticos e tomadas de decisões relativas a qualidade, segundo às necessidades das áreas ou serviços.

III. Reuniões de acompanhamento, avaliação e julgamento

São reuniões mensais estabelecidas oficialmente em cronograma divulgado anualmente e compõem o processo de acompanhamento, avaliação e julgamento da CCIH, áreas ou serviço. Têm por objetivo formalizar e disciplinar o processo de planejamento e de acompanhamento, avaliação e julgamento. São responsáveis, ainda, por promover a integração das equipes e das ações desenvolvidas.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

IV. Reuniões extraordinárias

São as reuniões que ocorrem extra aos Processos de Planejamento. Podem ser convocadas sempre que necessário para busca de apoios na identificação de soluções e oportunidades de servir. Têm por objetivo refletir o modelo participativo de gestão, em que todo profissional ou parceiro do hospital pode promover o diálogo nos diversos níveis hierárquicos.

Capítulo V

Do Sistema de Vigilância Epidemiológica.

Art. 11º Vigilância Epidemiológica das infecções hospitalares é a observação ativa, sistemática e continua de sua ocorrência e de sua distribuição entre pacientes, hospitalizados ou não, e dos eventos e condições que afetam o risco de sua ocorrência, com vistas à execução oportuna das ações de prevenção e controle.

Art. 12 º O método de vigilância Epidemiológica, deverá atender às características do hospital, à estrutura do pessoal e a natureza do risco da assistência, com base em critérios de magnitude, gravidade, redutibilidade das taxas ou custo.

I. São indicados os métodos prospectivos, retrospectivos e transversais, visando determinar taxas de incidência ou prevalência.

Art. 13 º São recomendados os métodos de busca ativos de coleta de dados para Vigilância Epidemiológica das infecções hospitalares.

Art. 14 º Todas as alterações de comportamento epidemiológico deverão ser objeto de investigação epidemiológica específica.

Art. 15 º Os indicadores mais importantes a serem obtidos e analisados periodicamente no hospital e, especialmente nos serviços de Berçário de Alto Risco, UTI (adulto/pediatria/neonatal), Queimados, são;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

I. Taxas de Infecção Hospitalar, calculada tomando como numerador o número de episódios de Infecção hospitalar no período considerado, e como denominador o total de saídas (altas, óbitos e transferências) ou entradas no mesmo período;

II. Taxa de Pacientes com Infecção Hospitalar, calculada tomando como numerador o número de doentes que apresentaram Infecção hospitalar no período considerado, e como denominador o total de saídas (altas, óbitos e transferências) ou entradas no período;

III. Distribuição Percentual das Infecções Hospitalares por localização topográfica no paciente, calculada tendo como numerador o número de episódios de infecção hospitalar em cada topografia, no período considerado, e como denominador o número total de episódios de infecção hospitalar ocorridos no período;

IV. Taxa de Infecções Hospitalares por Procedimento, calculada tendo como numerador o número de pacientes submetidos a um procedimento de risco que desenvolveram infecção hospitalar e como denominador o total de pacientes submetidos a este tipo de procedimento.

V. Recomenda-se que os indicadores epidemiológicos dos incisos I e II, sejam calculados utilizando-se no denominador o total de pacientes dia, no período.

a. O número de pacientes dia é obtido somando-se os dias totais de permanência de todos os pacientes no período considerado.

VI. Recomenda-se que o indicador do inciso IV pode ser calculado utilizando-se como denominador o número total de procedimentos dia.

b. O número de pacientes dia é obtido somando-se o total de dias de permanência do procedimento realizado no período considerado.

VII. Outros procedimentos de risco poderão ser avaliados, sempre que a ocorrência respectiva o indicar, da mesma forma que é de utilidade o levantamento das taxas de infecção do sítio cirúrgico, por cirurgião e por especialidade.

VIII. Frequência das Infecções Hospitalares por Microrganismos ou por etiologias, calculada tendo como numerador o número de episódios de infecção hospitalar por microrganismo e como denominador o número de episódios de infecções hospitalares que ocorreram no período considerado.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

IX. Coeficiente de Sensibilidade aos Antimicrobianos, calculado tendo como numerador o número de cepas bacterianas de um determinado microrganismo sensível e determinado antimicrobiano e como denominador o número total de cepas testadas do mesmo agente com antibiograma realizado a partir dos espécimes encontrados.

X. Indicadores de uso de antimicrobianos.

a. Percentual de pacientes que usaram antimicrobianos (uso profilático ou terapêutico) no período considerado. Pode ser especificado por clínica de internação. É calculado tendo como numerador o total de pacientes em uso de antimicrobiano e como denominador o total de tratamento com antimicrobianos iniciados no mesmo período.

b. Frequência com que cada antimicrobiano é empregado em relação aos demais, é calculada tendo como numerador o total de tratamentos iniciados com determinado antimicrobiano o período, e como denominador o total de tratamentos com antimicrobianos iniciados no mesmo período.

XI. Taxa de letalidade associada a infecção hospitalar, é calculada tendo como numerador o número de óbitos ocorridos de pacientes com infecção hospitalar no período considerado, e como denominador o número de pacientes que desenvolveram infecção hospitalar no período.

XII. Consideram-se obrigatórias as, informações relativas aos indicadores epidemiológicos dos incisos I, II, III e XI, no mínimo com relação aos serviços de Berçário de alto risco, UTI (adulto/pediátrica/neonatal) e queimados.

Art. 16 º Relatórios e Notificações.

I. A CCIH deverá elaborar periodicamente um relatório com os indicadores epidemiológicos interpretados e analisados. Esse relatório deverá ser divulgado a todos os serviços e à direção, promovendo-se seu debate na comunidade hospitalar.

II. O relatório deverá conter informações sobre o nível endêmico das infecções hospitalares sob vigilância e as alterações de comportamento epidemiológico detectadas, bem como as medidas de controle adotadas e os resultados obtidos.

III. É desejável que cada cirurgião receba, anualmente, relatório com as taxas de infecção em cirurgias limpas referentes às suas atividades, e a taxa média de infecção

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

de cirurgias limpas entre pacientes de outros cirurgiões de mesma especialidade ou equivalente.

IV. O relatório da vigilância epidemiológica e os relatórios de investigações epidemiológicas deverão ser enviados às Coordenações Estaduais/ Distritais/ Municipais e à Coordenação de Controle de Infecção Hospitalar do Ministério da Saúde, conforme as normas específicas das referidas Coordenações.

Capítulo VI

Do Processo de Educação

Art. 20º- A C.C.I.H. deve participar do processo educativo dos clientes internos e externos com vistas à prevenção e controle das infecções hospitalares, envolvendo atividades de educação continuada, reciclagem e treinamento técnico com aulas teórica e prática, principalmente as relacionadas ao controle de infecção hospitalar.

Parágrafo único: O projeto de educação deverá ser elaborado através do levantamento das necessidades do cliente e do serviço, realizando o diagnóstico, determinando coberturas e metas e identificando facilitadores.

Capítulo VII

Do Sistema De Acompanhamento, Avaliação, Julgamento E Resultados.

Art. 21º O sistema de acompanhamento do P.C.I.H. da instituição será operacionalizado através dos seguintes instrumentos: Vigilância em serviço dos setores; Vigilância Epidemiológica das Infecções Hospitalares, Análise dos indicadores mencionados na legislação vigente, Controle de qualidade da água, Controle de qualidade da validação da esterilização.

Art. 22º - A avaliação e julgamento dos resultados das ações do P.C.I.H. acontecerá através dos seguintes instrumentos: Análise do plano de ação para o cumprimento das metas e prazos; Comparação dos resultados obtidos com os índices esperados. Após

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

construção do nível endêmico da instituição usá-lo como instrumento de comparação; Aplicação de questionário visando a avaliação das ações de controle de infecção hospitalar nas diversas áreas da instituição

Cronograma de Atividade – CCIH

PRAZO	AÇÃO
Primeiro trimestre	- Constituição formal da equipe de CCIH e nomeação da equipe consultora e executora; - Aprovar e fazer valer o regimento interno da CCIH; - Propiciar infraestrutura necessária a correta operacionalização da CCIH; - Informar o órgão oficial municipal quanto à composição da equipe de CCIH;
Segundo trimestre	- Fomentar a educação e o treinamento de todo o pessoal hospitalar; - Definir diretrizes de ações de controle de infecção hospitalar; - Avaliar os indicadores obtidos e traçar planejamento de melhorias;
Terceiro trimestre	- Estabelecer o plano de melhorias para a prevenção de infecções; - Acompanhamento dos indicadores e taxas de infecção; - Divulgação dos resultados mensalmente para as chefias dos setores;
Quarto trimestre	- Acompanhamento dos indicadores e taxas de infecção; - Divulgação dos resultados para as chefias dos setores; - Planejamento de ações;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Introdução:

A Comissão de Ética Médica será realizada conforme a Resolução CFM Nº 2.152/2016 (publicada no DOU de 10 de novembro de 2016, Seção I, p. 566), que estabelece normas de organização, funcionamento, eleição e competências das Comissões de Ética Médica dos estabelecimentos de saúde.

Não, somente são obrigadas a eleger e manter comissão de ética as instituições que possuírem mais de 30 médicos em seu corpo clínico, devendo obedecer a seguinte proporção:

De 31 (trinta e um) a 999 - No mínimo 03 titulares e 03 suplentes.

Acima de 1.000 - A Comissão deverá ser composta por no mínimo 05 titulares e 05 suplentes.

No âmbito das instituições de saúde que contarem com menos de 30 (trinta) médicos, a composição de Comissão de Ética Médica é facultativa e deverá ser aprovada pelo Conselho Regional de Medicina.

O Instituto Esperança abaixo apresenta uma proposta de comissão, independente dos números dos profissionais médicos.

Antes de deflagrar o processo eleitoral o INSTITUTO ESPERANÇA irá eleger o Diretor Clínico, caso contrário deverá preliminarmente realizar processo eleitoral para elegê-lo, pois conforme determina a o art. 13 da Resolução 2.152/2016, ao Diretor Clínico competirá designar uma comissão eleitoral para realizar o pleito.

Requisitos de Investidura para Membro da Comissão de Ética

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Ser médico regularmente inscrito no CRM da circunscrição onde encontra-se estabelecida a instituição na qual pleiteará o cargo de membro da comissão de ética;
- Não possuir débito de qualquer natureza junto ao CRM da circunscrição;
- Não ter sido o médico apenado eticamente nos últimos 8 (oito) anos, com decisão transitada em julgado no âmbito administrativo, ou que estejam afastados cautelarmente pelo CRM;
- Não ser membro da comissão eleitoral;
- Não estar investido em cargo diretivo na instituição a exemplo de Diretor Administrativo, Diretor Técnico;
- Pertencer ao corpo clínico da Instituição

Proposta de Regimento da Comissão de Ética Médica

CAPÍTULO I

DAS DEFINIÇÕES

Art. 1. A Comissão de Ética Médica da Unidade de Saúde doravante referida como CEM constitui-se numa extensão do Conselho Regional de Medicina do Estado de sua circunscrição, tendo funções investigatórias, educativas e fiscalizadoras do desempenho ético da medicina no âmbito da Unidade de Pronto Atendimento.

Art. 2. A Comissão de Ética Médica deve possuir autonomia em relação à atividade administrativa e diretiva da Unidade de Saúde, cabendo ao diretor técnico prover as condições de seu funcionamento, tempo suficiente e materialidade necessárias ao desenvolvimento dos trabalhos.

Art. 3. Os atos da Comissão de Ética são restritos ao corpo clínico da instituição a qual está vinculado o seu registro.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO ESTRUTURAL DA COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

Art. 4. A Comissão de Ética Médica da Unidade será composta por 03 (três)ou 5 (cinco) membros titulares e 03 (três) ou 05 (cinco) suplentes, eleitos dentre os integrantes do Corpo Clínico, obedecidas as normas dispostas neste regimento, podendo ser reeleitos.

Art. 5. A Comissão de Ética Médica será composta por 01 (um) Presidente, 01 (um) Secretário eleito dentre os membros efetivos.

CAPÍTULO III

DA COMPETÊNCIA DA COMISSÃO DE ÉTICA

Art. 6 - Compete à Comissão de Ética Médica, na Unidade de Saúde:

I. Fiscalizar o exercício da atividade médica, atentando para que as condições de trabalho do médico, bem como sua liberdade, iniciativa e qualidade de atendimento oferecido aos pacientes estejam de acordo com os preceitos éticos e legais que norteiam a profissão;
II. Instaurar procedimentos preliminares internos mediante denúncia formal ou de ofício;
III. Colaborar com o Conselho Regional de Medicina do Estado do Espírito Santo na tarefa de educar, discutir, divulgar e orientar os profissionais sobre temas relativos à ética médica;
IV. Atuar preventivamente, conscientizando o corpo clínico da instituição quanto às normas legais que disciplinam o seu comportamento ético;
V. Orientar o paciente da instituição de saúde sobre questões referentes à Ética Médica;
VI. Atuar de forma efetiva no combate ao exercício ilegal da medicina;
VII. Promover debates sobre temas da ética médica, inserindo-os na atividade regular do corpo clínico da instituição de saúde;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CAPÍTULO IV

DA COMPETÊNCIA

Art. 7º - Compete ao Presidente da Comissão de Ética Médica:

I. Representar a Comissão de Ética Médica para todos os fins;
II. Comunicar ao Conselho Regional de Medicina quaisquer indícios de infração aos dispositivos éticos vigentes, eventual exercício ilegal da medicina ou irregularidades que impliquem em cerceio à atividade médica no âmbito da instituição a qual se encontra vinculada;
III. Convocar as reuniões ordinárias e extraordinárias da Comissão de Ética Médica;
IV. Convocar o secretário para substituí-lo em seus impedimentos ocasionais;
V. Convocar os membros suplentes para auxiliar nos trabalhos da Comissão de Ética Médica, sempre que necessário;
VI. Nomear os membros encarregados para instruir as apurações internas instauradas;
VII. Parágrafo Único. O presidente deverá ser membro efetivo da Comissão de Ética Médica.

Art. 8º - Compete ao Secretário da Comissão de Ética Médica da Unidade de Saúde

I. Substituir o presidente em seus impedimentos ou ausências;
II. Secretariar as reuniões da Comissão de Ética Médica;
III. Lavrar atas, editais, cartas, ofícios e demais documentos relativos aos atos da Comissão de Ética Médica, mantendo arquivo próprio;
IV. Abrir e manter sob sua guarda o livro de registros da Comissão de Ética Médica, onde deverão constar os atos e os trabalhos realizados, de forma breve, para fins de fiscalização.

Art. 9º - Compete aos membros efetivos e suplentes da Comissão de Ética Médica:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

I. Eleger o presidente e o secretário;

II. Participar das reuniões ordinárias e extraordinárias, propondo sugestões e assuntos a serem discutidos e, quando efetivos ou suplentes convocados, votar nas matérias em apreciação;

III. Instruir as apurações internas, quando designados pelo presidente;

IV. Participar ativamente das atividades da Comissão de Ética Médica, descritas no artigo 6º deste regimento.

CAPÍTULO V
DAS ELEIÇÕES DA COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

Art. 10. A escolha dos membros da Comissão de Ética da Unidade de Saúde será feita mediante processo eleitoral através de voto direto e secreto, não sendo permitido o uso de procuração, dela participando os médicos que compõe o corpo clínico da instituição, conforme previsto no regimento interno do Corpo Clínico.

Art. 11. Não poderão integrar a Comissão de Ética Médica os médicos que exercerem cargos na direção técnica, clínica ou administrativa da instituição e os que não estejam quites com o Conselho Regional de Medicina.

Parágrafo Único. Quando investidos nas funções de direção durante o curso de seu mandato, o médico deverá se afastar dos trabalhos da Comissão de Ética Médica, enquanto perdurar o impedimento.

Art. 12. São inelegíveis para a Comissão de Ética Médica os médicos que não estiverem quites com o Conselho Regional de Medicina, bem como os que tiverem sido apenados eticamente nos últimos 8 (oito) anos, com decisão transitada em julgado no âmbito administrativo, ou que estejam afastados cautelarmente pelo CRM.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Parágrafo Único. Considerando a existência de penas privadas, o Conselho Regional de Medicina deverá apenas certificar a condição de elegível ou inelegível dos candidatos, de acordo com seus antecedentes ético-profissionais.

Art. 13. O mandato da Comissão de Ética Médica da Unidade de Saúde tem duração de 02 (dois) anos, podendo ocorrer à reeleição de seus membros.

Parágrafo Único. As eleições deverão ser realizadas até 30 (trinta) dias antes do término do mandato.

Art. 14. O diretor clínico da Unidade Saúde designará uma comissão eleitoral com a competência de organizar, dirigir e supervisionar todo o processo eleitoral, de acordo com as normas do Conselho Regional de Medicina.

Parágrafo Único. Os integrantes da comissão eleitoral e membros de cargos diretivos da instituição não podem ser candidatos à Comissão de Ética Médica da Unidade de Pronto Atendimento.

Art. 15. A comissão eleitoral convocará a eleição, por intermédio de edital a ser divulgado na instituição de saúde, 30 (trinta) dias antes da data fixada para a eleição e validará e publicará a lista dos votantes do corpo clínico.

Art. 16. A candidatura deverá ser formalizada perante a comissão eleitoral, com a antecedência mínima de 15 (quinze) dias da data da eleição, por intermédio de chapas, de acordo com a regra de proporcionalidade prevista no artigo 3º da Resolução CFM Nº 2.152/2016 e no artigo 4º deste regimento.

Parágrafo Primeiro: No momento da inscrição, a chapa designará um representante para acompanhar os trabalhos da comissão eleitoral e fiscalizar o processo de eleição.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Parágrafo Segundo: O requerimento de inscrição deverá ser subscrito por todos os candidatos que compõe a chapa.

Art. 17. A comissão eleitoral divulgará, no âmbito da instituição de saúde, as chapas inscritas, de acordo com o número de registro, durante o período mínimo de uma semana.

Art. 18. A comissão eleitoral procederá à apuração dos votos imediatamente após o encerramento da votação, podendo ser acompanhada pelo representante das chapas e demais interessados, a critério da comissão eleitoral.

Parágrafo único. Será considerada eleita à chapa que obtiver maioria simples dos votos apurados.

Art. 19. O resultado da eleição será lavrado em ata pela comissão eleitoral, que deverá ser encaminhada ao Conselho Regional de Medicina para homologação e registro.

Art. 20. Os protestos, impugnações e recursos deverão ser formalizados, por escrito, dentro de, no máximo de 2 (dois) dias após a ocorrência do fato, encaminhados em primeira instância à comissão eleitoral e, em segunda instância, ao Conselho Regional de Medicina de sua circunscrição.

Art. 21. Homologado e registrado o resultado, os membros eleitos serão empossados pelo Conselho Regional do Estado onde estiver locada a Unidade.
Parágrafo único. O Conselho Regional de Medicina emitirá certificado de eleição, com a composição da Comissão de Ética Médica, que deverá ser afixado nos Postos de Urgência em local visível ao público.

Art. 22. Nos casos de afastamento definitivo ou temporário de um de seus membros efetivos, o presidente da Comissão de Ética Médica procederá à convocação do

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

suplente, pelo tempo que perdurar o afastamento, devendo comunicar imediatamente ao CRM.

Parágrafo Primeiro. Se o membro da Comissão de Ética Médica deixar de fazer parte do corpo clínico do hospital, o seu mandato cessará automaticamente, cabendo ao presidente comunicar imediatamente ao CRM-ES.

Parágrafo Segundo. Sobrevindo condenação ético-profissional transitada em julgado no âmbito administrativo contra qualquer membro da Comissão de Ética Médica, este deverá imediatamente ser afastado pelo CRM.

Art. 23. Nos casos de ocorrer vacância do cargo de presidente ou de secretário, far-se-á nova escolha, dentre os membros efetivos, para o cumprimento do restante do mandato.

Parágrafo único. Quando ocorrer vacância em metade ou mais dos cargos da Comissão de Ética Médica, será convocada nova eleição para preenchimento dos cargos vagos até que nova eleição oficial seja realizada, que poderá ter candidatura individual.

CAPÍTULO VI
DO FUNCIONAMENTO

Art. 24. A Comissão de Ética Médica no Município de Vila Velha - ES se reunirá ordinariamente mensalmente, e, extraordinariamente, quantas vezes necessárias para o bom andamento dos trabalhos.

Art. 25. Os atos administrativos da Comissão de Ética Médica terão caráter sigiloso, exceto quando se tratar de atividade didático pedagógica no âmbito da Instituição de saúde.

Art. 26. As deliberações da Comissão de Ética Médica dar-se-ão por maioria simples, sendo prerrogativa do presidente o voto qualificado em caso de empate.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CAPÍTULO VII

DA APURAÇÃO INTERNA

Art. 27. A apuração interna será instaurada mediante:

- Denúncia por escrito, devidamente identificada e, se possível, fundamentada;

- Ex: ofício, por intermédio de despacho do presidente da Comissão de Ética Médica;

Parágrafo único. Instaurada a apuração, o presidente da Comissão de Ética Médica deverá informar imediatamente ao CRM-ES para protocolo e acompanhamento dos trabalhos.

Art. 28. As apurações internas deverão ser realizadas pelo membro da Comissão designado, sem excesso de formalismo, tendo por objetivo a apuração dos fatos no local em que ocorreram.

Art. 29. Instaurada a apuração interna, os envolvidos serão informados dos fatos e, se for o caso, convocados mediante ofício para prestar esclarecimentos em audiência ou por escrito, no prazo de 15 dias contados da juntada aos autos do comprovante de recebimento.

Parágrafo único. A apuração interna no âmbito da Comissão de Ética Médica, por se tratar de procedimento sumário de esclarecimento, não está sujeita às regras do contraditório e da ampla defesa.

Art. 30. A apuração interna deverá ter a forma de autos judiciais, com folhas devidamente numeradas e rubricadas, ordenadas cronologicamente.

Parágrafo único. O acesso aos autos é permitido apenas às partes, aos membros da Comissão de Ética Médica e ao CRM-ES.

Art. 31. Encerrada a apuração dos fatos, será lavrado termo de encerramento dos trabalhos e serão encaminhados os autos ao presidente da Comissão de Ética Médica, que poderá sugerir o seu arquivamento ou encaminhá-los ao CRM-ES.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Parágrafo único. O presidente da Comissão de Ética Médica poderá colocar os autos para apreciação dos demais membros que, em votação simples, poderão deliberar pela realização de novos atos instrutórios.

Art. 32. Todos os documentos obtidos e relacionados com os fatos, quais sejam, cópias dos prontuários, das fichas clínicas, das ordens de serviço e outros que possam ser úteis ao deslinde dos fatos, deverão ser encartados aos autos de apuração, quando do seu envio ao CRM-ES.

Art. 33. Se houver denúncia envolvendo algum membro da Comissão de Ética Médica, este deverá abster-se de atuar na apuração dos fatos denunciados, devendo o presidente da comissão remeter os autos diretamente ao CRM-ES para as providências cabíveis.

Art. 34. A Comissão de Ética Médica não poderá emitir nenhum juízo de valor a respeito dos fatos que apurar.

§ 1º. O CRM-ES não está subordinado a nenhum ato da Comissão de Ética Médica, podendo refazê-los, reformá-los ou anulá-los se necessário à apuração dos fatos, nos termos da Lei.

§ 2º. A atuação da Comissão de Ética Médica é de extrema valia à apuração das infrações éticas, não significando, entretanto, qualquer derrogação, sub-rogação ou delegação das funções legais dos Conselhos Regionais de Medicina.

CAPÍTULO VIII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 35. Os médicos envolvidos nos fatos a serem apurados, convocados nas apurações internas que deliberadamente se recusarem a prestar esclarecimentos à Comissão de Ética Médica, ficarão sujeitos a procedimento administrativo no âmbito do CRM-ES, conforme preconiza o art. 17 do Código de Ética Médica.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 36. O CRM-ES deverá fornecer todo o apoio necessário à Comissão de Ética Médica, tanto estimulando a participação do corpo clínico no processo eleitoral, quanto no respaldo à sua autonomia, conforme estabelecido na Resolução CFM Nº 2.152/2016, no seu artigo 36.

Art. 37. O presidente da Comissão de Ética Médica deverá fornecer ao CRM-ES relatório sobre as atividades realizadas, a cada seis meses ou quando solicitado.

Art. 38. Os casos omissos serão decididos pelo Conselho Regional de Medicina do Espírito Santo.

Cronograma de Atividade – Comissão de Ética Médica

PRAZO	AÇÃO
Primeiro trimestre	- Eleição dos profissionais para compor a Comissão de Ética Médica; - Validação do regimento interno da CEM; - Registro da CEM junto ao CRM-ES; - Estabelecer cronograma de reuniões;
Segundo trimestre	- Fomentar a educação e o treinamento relacionado a ética profissional de todo o pessoal médico; - Definir diretrizes de ações frente aos problemas encontrados; - Avaliar os indicadores;
Terceiro trimestre	- Acompanhamento dos casos éticos; - Suporte em questões éticas a pedido das chefias dos setores;
Quarto trimestre	- Fechamento dos indicadores e avaliação dos resultados; - Planejamento de ações;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

As Comissões de Éticas de Enfermagem (C.E.E.) exercem, mediante delegação do Conselho Regional de Enfermagem, atividade destinada à prestação idônea de serviços de Enfermagem nas instituições de saúde e congêneres, assumindo funções educativas, consultivas e fiscalizadoras do exercício profissional e ético dos profissionais de enfermagem.

As C.E.E. deverão atuar de modo preventivo, com vistas à conscientização dos profissionais de enfermagem, quanto ao exercício de suas atribuições legais, bem como à necessidade de salvaguardar a segurança do paciente. Sua atuação deverá abranger a prevenção de condutas de risco à imagem profissional e institucional.

O Conselho Regional de Enfermagem do Espírito Santo (COREN-ES) regulamenta as Comissões de Ética de Enfermagem (CEE) no estado. O Conselho Federal de Enfermagem (Cofen) normatiza a criação e funcionamento das CEEs em todo o país, por meio da: Resolução Cofen nº 593/2018

A Comissão de Ética de Enfermagem é vinculada ao COREN-ES e deve manter a sua autonomia em relação à Instituição onde atua, não podendo ter qualquer vinculação ou subordinação à Enfermeira Responsável Técnica ou a Gerência/Diretoria de Enfermagem da instituição. Cabe ao Enfermeiro Responsável Técnico prover condições necessárias ao desenvolvimento dos trabalhos da CEE.

Perfil dos Membros

Os membros da Comissão de Ética de Enfermagem serão eleitos por meio de voto facultativo secreto e direto preferencialmente.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Os candidatos serão divididos em chapas, constituídas da seguinte forma: 3 (três) integrantes, sendo 2 (dois) enfermeiros assistenciais e 1 (um) Técnico de enfermagem e 1 (um) auxiliar de enfermagem.

A convocação da eleição será feita pelo Enfermeiro Responsável Técnico, por Edital a ser divulgado na Instituição no período de 60 (sessenta) dias antes da eleição.

A Comissão de Ética de Enfermagem será composta por 1 (um enfermeiro) Presidente, 1 (um enfermeiro) Secretário e 1 vogal na categoria de Técnico e/ou Auxiliar de Enfermagem, com vínculo empregatício com a instituição.

O cargo de Presidente e de Secretário somente poderá ser preenchido por Enfermeiros.

O Enfermeiro que exerça cargo de Responsável Técnico de Enfermagem não poderá participar da CEE.

O tempo de mandato da CEE será de 3 (três) anos sendo admitida uma reeleição.

Proposta de Regimento da Comissão de Ética de Enfermagem

CAPÍTULO I

DA NATUREZA E FINALIDADE

Art. 1º A Comissão de Ética de Enfermagem (CEE) da Unidade de Pronto Atendimento é um órgão representativo do COREN-ES nas questões éticas envolvendo os profissionais da Enfermagem.

Art. 2º A Comissão de Ética de Enfermagem (CEE) da Unidade de Pronto Atendimento, atende a determinação da Decisão COFEN nº 593/2018, que normatiza a criação e funcionamento das Comissões de Ética de Enfermagem-CEE nas Instituições com Serviço de Enfermagem.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 3º A atuação da CEE limita-se ao exercício ético-legal dos profissionais da Enfermagem nas áreas de assistência, ensino, pesquisa e administração.

Art. 4º A CEE tem como finalidades: a orientação, a conscientização, o assessoramento, a emissão de pareceres e a compilação de fatos relacionados ao exercício ético-profissional da categoria.

Parágrafo único. O julgamento e a atribuição de pena são exclusivos do Plenário do COREN-ES e do COFEN.

CAPÍTULO II
DOS OBJETIVOS

Art. 5º A CEE tem os seguintes objetivos:

I- Divulgar o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem e as demais normas disciplinares e éticas do exercício profissional.
II- Promover e/ou participar de atividades que visem à interpretação do Código de Ética e a sensibilização dos profissionais de Enfermagem em relação ao comportamento ético-profissional.
III- Promover e/ou participar de atividades multiprofissionais ligadas à ética.
IV- Assessorar e orientar a Divisão de Enfermagem, membros da equipe, clientes, familiares e demais interessados, sobre questões éticas e as implicações decorrentes de atitudes não éticas.
V- Verificar as condições oferecidas pela instituição para o desempenho profissional da categoria.
VI- Averiguar denúncias ou fatos não éticos, fazendo os devidos encaminhamentos.

CAPÍTULO III
DA COMPOSIÇÃO E ORGANIZAÇÃO

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 6º A CEE atende os profissionais da Enfermagem de todas as áreas de trabalho da Instituição, no que se refere aos aspectos éticos do exercício da profissão.

Art. 7º A CEE é constituída por Enfermeiro (a), Técnico (a) de Enfermagem e Auxiliar de Enfermagem, observando os seguintes critérios:

I- Ter, no mínimo, um ano de efetivo exercício profissional.
II- Estar em pleno gozo dos direitos profissionais.
III- Inexistir condenação em processo ético, processo disciplinar, processo civil ou processo penal nos últimos cinco anos.

Art. 8º A CEE será constituída por no mínimo 03 membros efetivos e um suplente.

Art. 09º A CEE das Unidades será composta de 01 (um) Presidente, 01 (um) Secretário, nomeados pela equipe.

Parágrafo único. O cargo de Presidente somente poderá ser ocupado por Enfermeiro lotado na Instituição.

Art. 10º O Enfermeiro que exerça cargo de Responsável Técnico de Enfermagem, não poderá participar da CEE da respectiva Instituição.

Art. 11º O tempo de mandato da CEE será de 03 (três) anos, sendo admitida apenas uma reeleição pelos componentes de Enfermagem, por igual período.

Art. 12º O afastamento dos membros integrantes da CEE poderá ocorrer por término de mandato, afastamento temporário, desistência ou destituição.
Parágrafo único. Diante de qualquer forma de afastamento, o Presidente da CEE comunicará o fato à Comissão de Ética de enfermagem.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 13º Entende-se por término de mandato, quando os integrantes da Comissão concluírem os três anos de gestão.

Art. 14º É caracterizado o afastamento temporário, quando o membro integrante da Comissão se afastar por tempo determinado, no máximo, por um período de 6 (seis) meses, ou quando estiver sendo submetido a processo ético.

Parágrafo único. A solicitação do afastamento temporário deverá ser encaminhada à Presidência da CEE, por escrito, com antecedência de, no mínimo, 15 (quinze) dias da data de início do afastamento.

Art. 15º É caracterizada a desistência, quando o membro decide por vontade própria retirar-se da Comissão.

Parágrafo único. A decisão de desistência deverá ser comunicada, por escrito, ao Presidente da CEE, com antecedência de 30 (trinta) dias.

Art. 16º Entende-se por destituição o afastamento definitivo do integrante da CEE, que se dará por decisão da Comissão, tomada em Reunião Ordinária, constando o fato em ata.

§1 A destituição ocorrerá nos seguintes casos:

a) ausência, não justificada, em 3 (três) reuniões consecutivas;

b) não estar em pleno gozo dos seus direitos profissionais;

c) ter sido condenado em processo ético, civil ou penal.

§2º A destituição implica na perda do direito a nova candidatura para integrar a CEE.

Art. 17º A substituição dos integrantes da CEE se processará da seguinte maneira:

I- A vacância por término de mandato atenderá os critérios estabelecidos no Art. 14º deste regimento.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

II- Na vacância por afastamento temporário, a substituição será feita pelo suplente, sendo indicado um suplente em caráter temporário, se o afastamento ultrapassar a 30 dias.

Parágrafo único. A vaga de suplente em caráter temporário será preenchida:

a) pelo próximo candidato mais votado nas últimas eleições; e se não houver,
b) por escolha dos membros da CEE;
c) ou indicado pela Divisão de Enfermagem, cabendo a CEE avaliação acerca do perfil e interesse do candidato para atividades inerentes ao cargo.

III- Na vacância por desistência ou por destituição, a substituição será feita pelo suplente que passará para efetivo, sendo chamado o candidato mais votado para integrar a Comissão como suplente e concluir o mandato do desistente ou destituído.

Parágrafo único. Não havendo suplente eleito, será realizada nova eleição.

Art. 18º A CEE reunir-se-á ordinariamente, no mínimo, a cada 30 dias, podendo ocorrer reuniões extraordinárias, convocadas pelo Presidente, ou por autoconvocação pela maioria simples dos seus integrantes.

§1º Na ausência do Presidente, o enfermeiro mais votado coordenará a reunião.
§2º As reuniões serão secretariadas por profissional “ad hoc” indicado pela Gestão da Unidade. Na sua ausência será substituído pelo secretário nominado.
§3º Serão lavradas atas de todas as reuniões da Comissão, constando a relação dos presentes, as justificativas dos ausentes, o registro das decisões tomadas e os encaminhamentos a serem feitos.
§4º O quórum mínimo para as reuniões, verificado até 15 minutos após a hora marcada para o início, é de maioria simples dos membros efetivos ou suplente quando na condição de substituto.
§5º Na ausência de quórum, a reunião será suspensa, sendo feita nova convocação.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

§6º As reuniões poderão ser realizadas remotamente por meio de mídia digital.

Art. 19º As decisões da CEE serão tomadas por maioria simples de seus membros efetivos ou de suplente, quando na condição de substituto.

§1º Os membros efetivos terão direito a voz e voto.

§2º O membro suplente poderá participar de todas as reuniões com direito a voz e, nos casos em que estiverem substituindo um membro efetivo, terá direito a voto.

§3º É indicada a participação do membro suplente em todas as reuniões, independentemente de estar ou não substituindo membros efetivos.

CAPÍTULO IV
DAS COMPETÊNCIAS

Art. 20 º Compreende as competências gerais da CEE:

I- Divulgar os objetivos da CEE.

II- Divulgar o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem e demais leis, decretos, resoluções, decisões, normas disciplinares e éticas do exercício profissional oriundas do COFEN e COREN-ES do Estado que a Unidade funcione.

III- Promover e/ou participar de reuniões, seminários ou atividades similares, que visem à interpretação do Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem, encaminhando relatório da atividade realizada ao ÓRGÃOS COMPETENTES.

IV- Colaborar com os órgãos nas atividades de divulgar, educar, discutir e orientar sobre temas relativos à ética na enfermagem.

V- Assessorar a Divisão de Enfermagem da Instituição nas questões éticas.

VI- Orientar a equipe de Enfermagem sobre o comportamento ético-profissional e sobre as implicações decorrentes de atitudes contrárias ao Código de Ética.

VII- Orientar clientes, familiares e demais interessados sobre questões éticas relativas ao exercício profissional da Enfermagem.

VIII- Promover e/ou participar de atividades multiprofissionais referentes à ética.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

IX- Apreciar e emitir parecer sobre questões éticas referentes à Enfermagem.

X- Analisar e emitir parecer técnico sobre desenvolvimento de projetos de pesquisas que envolvam os profissionais de enfermagem sempre que solicitado.

XI- Zelar pelo exercício ético dos profissionais de Enfermagem.

XII- Averiguar:

a) os fatos ou atitudes não éticas praticadas por profissionais de Enfermagem;

b) as condições oferecidas pelas instituições e sua compatibilidade com o desempenho ético profissional;

c) a qualidade de atendimento dispensada à clientela pelos profissionais de Enfermagem ao cliente e família.

XIII- Realizar sindicâncias para averiguar questões relacionadas a comportamento e atitudes de profissionais de enfermagem contrárias ao previsto no Código de Ética de Enfermagem, instruí-la e elaborar relatório final, sem emitir juízo, encaminhando-o à Divisão de Enfermagem para as providências administrativas, se houver, e ao COREN-ES para providencias conforme norma própria.

XIV- Encaminhar anualmente aos órgãos competentes e à Divisão de Enfermagem o planejamento das atividades a serem desenvolvidas e o relatório das atividades do ano anterior até 1º de março.

XV- Solicitar assessoramento da Comissão de Ética do COREN-ES em caso de necessidade.

XVI- Solicitar ao Presidente do COREN-ES apoio técnico e da Superintendência Técnica da Instituição apoio de logística, para viabilizar o desempenho das funções da CEE.

XVII- Propor e participar à Divisão de Enfermagem e ao Núcleo de Educação Permanente, ações educativas sobre ética junto à equipe de enfermagem da instituição.

XVIII- Organizar e realizar pleito eleitoral para Comissão de Ética sucessora.

XIX- Cumprir e fazer cumprir as disposições deste regimento e da Decisão do COFEN nº 593 de 2018.

Art. 21º Competências privativas ao Presidente da CEE:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

I- Convocar, presidir e coordenar conforme pauta elaborada pelo mesmo as reuniões da Comissão de Ética de Enfermagem.

II- Propor atividades de planejamento semestral e redação de documentos que serão discutidos e submetidos à aprovação pela CEE.

III- Averiguar as denúncias recebidas envolvendo profissionais de enfermagem e instaurar sindicâncias diante de indícios de infração ética-administrativa.

IV- Delegar para as sindicâncias instauradas, um presidente, secretário e vogal, estabelecendo suas respectivas funções;

V- Encaminhar relatório final da sindicância à Divisão de Enfermagem para conhecimento e providências administrativas, bem como enviar relatório final arrolado de documentos comprobatórios e respectivas declarações dos depoimentos para o COREN-ES para julgamento e providências cabíveis.

VI- Representar a CEE na Instituição e nos órgãos públicos, ou quando se fizer necessário.

VII- Encaminhar decisões da CEE ao setor competente, de acordo com a situação.

VIII- Elaborar, juntamente com os demais membros da Comissão, o relatório anual, garantindo o envio de uma cópia, até o dia 1º de março de cada ano, à Divisão de Enfermagem e à Comissão de Ética do COREN-ES.

IX- Cumprir e fazer cumprir as disposições deste regimento e as demais normas referentes ao exercício ético-profissional.

Art. 22º Compete ao Secretário da CEE quando da ausência do secretário “ad hoc”:

I- Secretariar as reuniões da CEE, redigindo atas e documentos.

II- Providenciar a reprodução de documentos.

III- Encaminhar o expediente da CEE.

VI- Arquivar uma cópia de todos os documentos.

V- Elaborar, juntamente com os demais membros da Comissão, o planejamento e o relatório anuais.

VI- Representar a CEE quando solicitado pelo Presidente.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

VII- Cumprir e fazer cumprir as disposições deste regimento e as demais normas relativas ao exercício ético-profissional.

Art. 23º Compreende as competências dos membros efetivos da CEE:

I- Comparecer e participar das reuniões, e quando impedido de comparecer, convocar a presença do suplente.

II- Emitir parecer sobre as questões propostas e participar, por meio de voto, das decisões a serem tomadas pela CEE.

III- Participar da elaboração e execução de atividades e relatórios anuais, bem como de programações relacionadas aos aspectos éticos, promovidos pela CEE ou por outras entidades.

IV- Representar a CEE quando solicitado pelo Presidente.

V- Cumprir e fazer cumprir as disposições deste regimento e as demais normas referentes ao exercício ético-profissional.

Art. 24º Compreende as competências do membro suplente da CEE:

I- Participar das reuniões promovidas pela CEE.

II- Substituir os respectivos membros titulares nos seus impedimentos, assumindo as competências do membro titular.

III- Participar da elaboração e execução das atividades promovidas pela CEE.

IV- Cumprir e fazer cumprir as disposições deste regimento e as demais normas referentes ao exercício ético-profissional.

CAPÍTULO V
DO FUNCIONAMENTO

Art. 25º Os atos da CEE relativos à sindicância ou fiscalização, deverão ser estritamente sigilosos.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 26º A sindicância deverá ser instaurada mediante:

I- Denuncia por escrito, devidamente identificada e, se possível, fundamentada.

Parágrafo único. Não deverão ser utilizados dados de prontuário para documentar a denúncia.

II- Denúncia por escrito do Responsável Técnico de Enfermagem.

III- Deliberação da própria CEE.

IV- Determinação do Conselho Regional de Enfermagem.

Art. 27º Para execução da sindicância o Presidente da CEE nomeará e convocará 03 (três) membros:

01 (um) enfermeiro que assumirá a função de Presidente, 01 (um) enfermeiro, técnico em enfermagem ou auxiliar de enfermagem para função de Secretário e 01 (um) enfermeiro, técnico em enfermagem ou auxiliar de enfermagem para função de Vogal.

Art. 28º A comissão de sindicância constituída terá como atribuições: convocar ou convidar as pessoas envolvidas na denúncia, tomar depoimentos, analisar documentos e elaborar relatório conclusivo, considerando o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem, sem emissão de juízo de valor, no prazo de 30 (trinta) dias a partir da data de abertura da sindicância, podendo ser prorrogável por mais 15 (quinze) dias sob justificativa apresentada ao Presidente da CEE.

Art. 29º Aberta a sindicância para esclarecimentos à Comissão de Sindicância, deverá:

I- Comunicar o fato aos principais envolvidos.

II- Proceder a convocação, quando tratar-se de profissional de enfermagem, ou convite por meio de memorando para outras pessoas envolvidas, com antecedência de no máximo 05 (cinco) dias, para realização dos depoimentos, com data, horário e local determinados, devendo ser registrado em livro de protocolo da CEE.

§1º Se o convocado não comparecer na data da sindicância, deverá apresentar justificativa por escrito à CEE até 48h (quarenta e oito horas) após a referida data.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

§2º Diante de justificativa do não comparecimento, deverá ser feita segunda e última convocação, com prazo máximo de 03 (três) dias úteis.

§3º Em caso de não comparecimento e não apresentação da justificativa, a CEE deverá comunicar o fato ao COREN, para análise.

Art. 30º Todos os documentos relacionados aos fatos da denúncia deverão ser mantidos junto à sindicância, ficando sob esta Comissão a responsabilidade da guarda e do sigilo.

Parágrafo único. O acesso a estes documentos e aos autos é facultado somente às partes e à CEE, preservando assim o sigilo.

Art. 31º O presidente da sindicância conduzirá a tomada de depoimentos e o secretário será responsável pelos registros, cabendo ao vogal acompanhar todo o trabalho e colaborar no que for necessário.

Art. 32º Ao final, após cada depoimento, o depoente deverá ler e, se concordar com o que estiver assentado, assinar o relato; caso contrário, é permitido ao depoente fazer quaisquer alterações no texto até o momento de sua assinatura. Cada integrante da comissão de sindicância também deverá assinar.

§1º Havendo mais de uma página, todas deverão ser rubricadas pelos presentes e assinadas com
nome completo na última página.

§2º Caso necessário, a CEE poderá solicitar novas diligências para melhor elucidar os fatos.

§3º Havendo imperativo do depoimento e impossibilidade de reunião, essa poderá ser realizada virtualmente, desde que gravada, transcrita e posteriormente assinada pelos integrantes.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 33º Quando for evidenciada a existência de indícios de infração ética, o Presidente da CEE deverá encaminhar o Relatório Final com o processo devidamente instruído ao COREN, para tramitação competente.

Art. 34º Quando o fato for de menor gravidade e que não tenha acarretado danos a terceiros, sem infringir o Código de Ética, a CEE poderá procurar a conciliação entre as partes envolvidas, proceder orientações e emitir Relatório Final para o COREN-ES aos órgãos competentes.

§1º Ocorrendo à conciliação, a CEE lavrará tal fato em ata específica.

§2º Não ocorrendo conciliação, a sindicância seguirá seu trâmite normal.

Art. 35º Ocorrendo denúncia envolvendo um membro da CEE, o mesmo deverá ser afastado da Comissão, enquanto perdurar a sindicância.

Art. 36º Havendo vínculo ou qualquer relação com as partes representadas, qualquer integrante da Comissão poderá optar em não participar da sindicância após deliberação dos membros da Comissão.

Art. 37º Ao término da sindicância deverá ser entregue um comunicado ao denunciado informando os devidos encaminhamentos

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 38º A CEE norteará suas atividades pelo regimento interno e pelas normas ético-legais estabelecidas pelo COFEN e COREN-ES do local da sua Unidade.

Art. 39º Este regimento poderá ser alterado por proposta da CEE, da Divisão de Enfermagem da Instituição ou da Comissão de Ética do COREN-ES.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Parágrafo único. A alteração será submetida à aprovação em reunião ordinária e/ou extraordinária da CEE da Instituição e à homologação na mesma.

Art. 40º O Órgão de Enfermagem da Instituição garantirá as condições necessárias para o desenvolvimento das atividades da CEE.

Art. 41º O presente regimento entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Além de atender as obrigações elencadas no regimento da categoria. A Comissão de Ética de Enfermagem eleita ainda deverá estabelecer cronograma de reunião mensal ordinariamente e reunir-se de forma extraordinária, quando necessário.

Quando for evidenciada a existência de indícios de infração ética, a sindicância deverá ser encaminhada ao Conselho Regional de Enfermagem, para a tramitação competente.

Indicadores Mínimos a Serem Constituídos

Os indicadores relacionados a Comissão de Ética de Enfermagem serão elaborados com base nos preceitos do CEE e visando a autonomia profissional, acesso a educação e resolutividade das sindicâncias:

- Taxa de profissionais com conhecimento das funções do CEE;
- Indicador de resolutividade das sindicâncias;
- Taxa de sindicâncias encaminhadas para o COREN.

Cronograma de Atividade – Comissão de Ética de Enfermagem

PRAZO	AÇÃO
Primeiro trimestre	- Eleição dos profissionais para compor a Comissão de Ética de Enfermagem;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

	- Validação do regimento interno da CEE; - Registro da CEE junto ao COREN; - Estabelecer cronograma de reuniões;
Segundo trimestre	- Fomentar a educação e o treinamento relacionado a ética profissional de todo o pessoal de enfermagem; - Definir diretrizes de ações frente aos problemas encontrados; - Avaliar os indicadores;
Terceiro trimestre	- Acompanhamento dos casos éticos; - Suporte em questões éticas a pedido das chefias dos setores;
Quarto trimestre	- Fechamento dos indicadores e avaliação dos resultados; - Planejamento de ações;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Finalidade

A Comissão de Resíduos de uma Unidade de Saúde tem como finalidade implementar, monitorar e avaliar ações relacionadas à gestão de resíduos de serviços de saúde (RSS), em conformidade com a legislação vigente, buscando promover a segurança dos trabalhadores, pacientes, meio ambiente e comunidade, por meio da melhoria contínua dos processos de segregação, acondicionamento, armazenamento, transporte interno e destinação final dos resíduos.

Perfil Dos Membros

Os profissionais envolvidos deverão obrigatoriamente exercer as seguintes funções para poderem exercer os cargos dentro da Comissão:

- Um colaborador da Gestão
- Um colaborador médico
- Um colaborador Enfermeiro
- Um colaborador Técnico de enfermagem,
- Um colaborador da equipe de Apoio, preferencialmente limpeza.
- Um colaborador da equipe de apoio, preferencialmente Manutenção.

Proposta de Regimento Interno

CAPÍTULO I –

DA INSTITUIÇÃO E FINALIDADE

Art. 1º Fica instituída, no âmbito da Unidade de Saúde [Nome da Unidade], a Comissão de Resíduos, com caráter técnico-consultivo, educativo e deliberativo, vinculada à Direção Geral da Unidade.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.
Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 2º A Comissão tem como finalidade principal garantir o correto Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (GRSS), promovendo a segurança ocupacional, a proteção ambiental e a conformidade com a legislação vigente.

CAPÍTULO II
DOS FUNDAMENTOS LEGAIS

Art. 3º A Comissão reger-se-á pelas seguintes normativas, sem prejuízo de outras que venham a complementar ou substituir:

I – Lei nº 12.305/2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS);
II – Resolução RDC ANVISA nº 222/2018 – Gerenciamento de Resíduos em Serviços de Saúde;
III – Resolução CONAMA nº 358/2005 – Tratamento e disposição de resíduos dos serviços de saúde;
IV – Normas da ABNT, especialmente NBR 12808, NBR 11175, NBR 13853 e correlatas;
V – Normas estaduais e municipais de vigilância sanitária e ambiental;
VI – Normas de biossegurança e saúde do trabalhador (NRs aplicáveis).

CAPÍTULO III
DOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Art. 4º A Comissão de Resíduos tem por objetivos específicos:

I – Elaborar, implementar, revisar e monitorar o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS);
II – Diagnosticar os fluxos de geração, segregação, armazenamento, coleta, transporte, tratamento e destinação dos resíduos;
III – Identificar riscos associados aos resíduos e propor ações de controle;
IV – Promover ações educativas, capacitações e campanhas ambientais internas;
V – Avaliar indicadores de desempenho e propor melhorias contínuas;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

VI – Emitir pareceres técnicos e recomendar medidas corretivas;

VII – Fomentar cultura de sustentabilidade e responsabilidade ambiental na unidade.

CAPÍTULO IV

DA COMPOSIÇÃO E ESTRUTURA

Art. 5º A Comissão será composta por membros titulares e suplentes, nomeados por Portaria da Direção da Unidade.

Art. 6º A composição mínima deverá contemplar os seguintes setores:

I – 1 (um) representante da Direção ou Gestão Ambiental (Coordenação);

II – 1 (um) representante do Serviço de Enfermagem;

III – 1 (um) representante da Farmácia;

IV – 1 (um) representante dos Serviços Gerais (Limpeza e Higiene);

V – 1 (um) representante da Engenharia Clínica/Manutenção;

VI – 1 (um) representante do SESMT ou Segurança do Trabalho;

VII – 1 (um) representante da CCIH, quando houver;

VIII – 1 (um) profissional responsável técnico pelo PGRSS, quando aplicável.

Art. 7º A critério da Direção, poderão ser convidados membros externos ou consultivos, como representantes de cooperativas, empresas licenciadas e órgãos ambientais.

CAPÍTULO V

DO MANDATO E DAS SUBSTITUIÇÕES

Art. 8º O mandato dos membros será de 2 (dois) anos, permitida a recondução por igual período.

Art. 9º A substituição de membros poderá ocorrer:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

I – A pedido do próprio membro;

II – Por desligamento do quadro funcional;

III – Por ausência injustificada em 3 (três) reuniões consecutivas;

IV – Por decisão fundamentada da Direção, em caso de desempenho insatisfatório.

CAPÍTULO VI

DAS ATRIBUIÇÕES DA COMISSÃO

Art. 10º Compete à Comissão:

I – Garantir a aplicação sistemática das diretrizes do PGRSS;

II – Monitorar a conformidade legal das práticas de gerenciamento de resíduos;

III – Propor metas de redução, reaproveitamento e segregação correta dos resíduos;

IV – Avaliar os contratos de coleta externa e disposição final dos resíduos perigosos e comuns;

V – Acompanhar processos licitatórios relacionados ao tema, quando solicitado;

VI – Elaborar relatórios técnicos periódicos para encaminhamento à Direção e órgãos de controle.

CAPÍTULO VII

DAS ATRIBUIÇÕES DOS MEMBROS

Art. 11º Compete aos membros da Comissão:

I – Participar ativamente das reuniões e atividades propostas;

II – Divulgar as deliberações em seus respectivos setores;

III – Reportar situações de risco ou não conformidade;

IV – Colaborar com auditorias, vistorias e inspeções internas e externas;

V – Atualizar-se tecnicamente sobre legislação e boas práticas.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CAPÍTULO VIII

DAS REUNIÕES

Art. 12º A Comissão reunir-se-á ordinariamente a cada dois meses e, extraordinariamente, sempre que necessário.

Art. 13º As reuniões obedecerão à seguinte ordem:

I – Verificação de quórum;

II – Leitura e aprovação da ata anterior;

III – Discussão de pauta previamente estabelecida;

IV – Encaminhamentos e deliberações.

Art. 14º O quórum mínimo para deliberações será de 50% + 1 dos membros.

Art. 15º As atas deverão ser lavradas, assinadas pelos presentes e arquivadas fisicamente e/ou digitalmente por 5 anos.

CAPÍTULO IX

DO PLANEJAMENTO ANUAL

Art. 16º A Comissão deverá elaborar, até fevereiro de cada ano, seu Plano Anual de Ação, contendo:

I – Diagnóstico situacional dos resíduos;

II – Temas de capacitação;

III – Cronograma de campanhas;

IV – Metas e indicadores de desempenho;

V – Calendário de reuniões.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CAPÍTULO X

DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL

Art. 17º A Comissão deverá promover ações contínuas de sensibilização e capacitação, com foco em:

I – Segregação correta dos resíduos;

II – Biossegurança e riscos ocupacionais;

III – Redução e reaproveitamento de materiais;

IV – Práticas sustentáveis e consumo consciente.

CAPÍTULO XI

DO MONITORAMENTO E INDICADORES

Art. 18º A Comissão utilizará indicadores para monitorar a eficiência da gestão de resíduos, como:

I – Quantidade de resíduos gerados por tipo (kg/mês);

II – Percentual de segregação correta;

III – Índice de não conformidades nas vistorias;

IV – Nível de participação em treinamentos.

CAPÍTULO XII

DAS PENALIDADES E RESPONSABILIDADES

Art. 19º O descumprimento das diretrizes da Comissão poderá implicar em sanções administrativas, conforme regimento interno da unidade e legislação trabalhista.

Art. 20º Os membros da Comissão responderão solidariamente apenas no limite de sua atuação funcional e técnica.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CAPÍTULO XIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21º Os casos omissos neste regimento serão decididos pela Comissão em conjunto com a Direção da Unidade.

Art. 22º Este Regimento entra em vigor na data de sua aprovação pela Direção e será revisado a cada dois anos, ou antes, em caso de atualização normativa.

Taubaté, _____/_____/_____.

_____

Coordenador(a) da Comissão

A constituição da Comissão de Resíduos deverá ser oficializada por meio de documento Oficial pela Direção da Unidade de Saúde, após aprovação da presente proposta.

Cronograma Anual de Reuniões e Temas

Mês	Tema	Objetivo
Fevereiro	Revisão do PGRSS	Atualizar o documento conforme legislação
Abril	Treinamento sobre segregação	Capacitação dos profissionais
Junho	Avaliação dos indicadores do 1º semestre	Análise de dados e plano de ação
Agosto	Vistoria interna e auditoria	Verificar conformidade nas áreas geradoras
Outubro	Planejamento de campanha ambiental	Engajamento para a Semana do Lixo Zero

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Dezembro		Avaliação anual Balanço das ações e planejamento para o próximo ano

A criação da Comissão de Resíduos visa fortalecer a política de gestão ambiental da unidade, garantindo que o manejo dos resíduos ocorra de maneira eficiente, segura e responsável, conforme as diretrizes da ANVISA (RDC 222/2018), CONAMA 358/2005 e demais normativas aplicáveis.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

A implantação de um Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) em uma Unidade de Pronto Atendimento é uma estratégia fundamental para promover a qualidade da assistência e proteger a integridade física, emocional e social dos usuários do sistema de saúde. A importância desse núcleo vai além da simples exigência normativa – ele é um pilar da cultura de segurança institucional.

1. Ambiente de risco elevado exige vigilância contínua

A Unidade de Pronto Atendimento é um ambiente de alta rotatividade, com atendimento a pacientes em situações agudas e, muitas vezes, instáveis. A urgência na tomada de decisões, a complexidade dos casos e o volume de atendimentos aumentam o risco de eventos adversos, como erros de medicação, falhas na identificação do paciente, omissão de registros e atrasos na assistência. O NSP atua diretamente na prevenção e mitigação desses riscos.

2. Fortalecimento da cultura de segurança

A existência do Núcleo reforça a cultura institucional de segurança, estimulando a prática de ações seguras, éticas e baseadas em protocolos. Ele também contribui para um ambiente de trabalho mais organizado, com processos bem definidos e equipes mais conscientes da importância de seguir diretrizes.

3. Monitoramento e resposta aos incidentes

O NSP permite a notificação sistemática e análise crítica dos eventos adversos, o que possibilita a construção de respostas estruturadas, como planos de ação, treinamentos e melhorias nos processos assistenciais. Isso transforma incidentes em oportunidades de aprendizado, em vez de punição.

4. Integração entre setores e equipes

Composto por profissionais de diferentes áreas (enfermagem, medicina, farmácia, administração, limpeza, etc.), o Núcleo promove a integração multiprofissional,

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ampliando a visão sobre os riscos assistenciais e fortalecendo a comunicação entre os setores.

5. Cumprimento da legislação e das boas práticas

A criação do NSP atende à RDC nº 36/2013 da ANVISA, que torna obrigatória a instituição de núcleos de segurança do paciente em serviços de saúde. Além disso, sua atuação está alinhada às diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS) e do Ministério da Saúde no âmbito das Práticas Seguras em Saúde.

6. Melhoria contínua e sustentabilidade da qualidade

O trabalho do NSP se reflete em indicadores assistenciais, relatórios gerenciais e intervenções com foco em melhoria contínua. Isso favorece a acreditação institucional, o reconhecimento de boas práticas e a confiabilidade do serviço perante a comunidade.

7. Apoio à educação permanente

O Núcleo identifica fragilidades e propõe ações educativas específicas, como capacitações em higienização das mãos, uso seguro de medicamentos e preenchimento adequado de prontuários, contribuindo para o desenvolvimento profissional das equipes.

Benefícios diretos do NSP em uma Unidade de Pronto Atendimento

1. Redução de erros e incidentes evitáveis;
2. Aumento da confiança do paciente e familiares;
3. Qualificação dos processos assistenciais;
4. Fortalecimento da cultura da segurança;
5. Melhoria da comunicação entre equipes;
6. Cumprimento das exigências regulatórias;
7. Promoção de um ambiente institucional mais ético e seguro.

Indicadores de Segurança Específicos para Unidade de Pronto Atendimento

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Esses indicadores ajudam o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) a monitorar o desempenho da unidade, identificar riscos e promover melhorias contínuas:

1. Taxa de Notificações de Eventos Adversos

Fórmula: (Nº de eventos adversos notificados / Total de atendimentos) × 1.000

Objetivo: Estimular a cultura de notificação e identificar áreas críticas.

2. Taxa de Reações Adversas a Medicamentos

Fórmula: (Nº de reações adversas notificadas / Total de prescrições) × 100

Objetivo: Avaliar a segurança da farmacoterapia.

3. Percentual de Pacientes com Identificação Correta

Fórmula: (Nº de pacientes com pulseira de identificação correta / Nº total de pacientes avaliados) × 100

Objetivo: Verificar adesão ao protocolo de identificação do paciente.

4. Adesão à Higienização das Mãos

Fórmula: (Nº de oportunidades com higiene correta / Nº total de oportunidades observadas) × 100

Objetivo: Prevenir infecções relacionadas à assistência.

5. Tempo Médio de Resposta a Incidentes Críticos

Fórmula: (Tempo total entre ocorrência e intervenção / Nº de eventos graves)

Objetivo: Avaliar a agilidade de resposta do NSP.

6. Taxa de Quedas em Pacientes

Fórmula: (Nº de quedas / Nº total de pacientes atendidos) × 1.000

Objetivo: Monitorar riscos físicos ao paciente.

Proposta para Regimento Interno do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP)

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CAPÍTULO I

DA INSTITUIÇÃO E FINALIDADE

Art. 1º – Fica instituído o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) com a finalidade de promover, apoiar e monitorar ações voltadas à prevenção, identificação, mitigação e redução de riscos relacionados à assistência à saúde, assegurando um cuidado seguro, ético e centrado no paciente.

Art. 2º – O NSP atua de forma interdisciplinar e integrada com os demais setores da unidade, baseando-se na cultura de segurança, melhoria contínua da qualidade e na legislação sanitária vigente.

CAPÍTULO II

DA COMPOSIÇÃO E PERFIL DOS MEMBROS

Art. 3º – O NSP será composto por, no mínimo, 6 (seis) membros titulares e 2 (dois) suplentes, indicados pela Direção Técnica, com representação das seguintes áreas:

I. Coordenação Geral da Unidade (1);
II. Coordenação de Enfermagem (1);
III. Representante Médico (1);
IV. Representante da Farmácia (1);
V. Representante do Serviço Social ou Psicossocial (1);
VI. Representante do Serviço de Limpeza ou Hotelaria (1);
VII. Representante da Qualidade (1) – membro fixo;
VIII. Representante da Manutenção ou Engenharia Clínica (opcional);
IX. Representante do setor de Regulação ou Gestão de Risco (opcional).

Art. 4º – Perfil dos Membros:

I – Atuação técnica ou gerencial na unidade;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

II – Conhecimento ou interesse em segurança do paciente;

III – Comprometimento com a cultura de segurança;

IV – Sigilo, ética e proatividade na proposição de melhorias;

V – Disponibilidade para reuniões mensais e participação nas ações.

CAPÍTULO III

DAS ATRIBUIÇÕES DO NÚCLEO

Art. 5º – Compete ao NSP:

I – Implantar, implementar e monitorar o Plano de Segurança do Paciente da unidade;

II – Identificar, notificar, analisar e propor medidas frente aos eventos adversos;

III – Promover ações de prevenção de incidentes e danos;

IV – Estimular a cultura da segurança e boas práticas assistenciais;

V – Capacitar continuamente os profissionais em segurança do paciente;

VI – Elaborar protocolos, fluxos e barreiras de segurança;

VII – Garantir a utilização de ferramentas como o Protocolo de Identificação, Cirurgia Segura, Higienização das Mãos, Medicação Segura, etc.;

VIII – Produzir relatórios e indicadores de monitoramento;

IX – Atuar em sinergia com a Ouvidoria e Comissão de Prontuários quando necessário.

CAPÍTULO IV

DAS ATRIBUIÇÕES DOS MEMBROS

Art. 6º – São responsabilidades dos membros:

I – Participar das reuniões mensais ordinárias e extraordinárias;

II – Colaborar com o levantamento de dados e relatórios;

III – Identificar e propor melhorias em sua área de atuação;

IV – Atuar como multiplicador das ações de segurança em sua equipe;

V – Garantir a integração com os protocolos assistenciais e operacionais.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CAPÍTULO V

DAS REUNIÕES

Art. 7º – As reuniões ordinárias do NSP ocorrerão mensalmente, com duração mínima de 1h30min, previamente agendadas. Reuniões extraordinárias poderão ser convocadas em caso de:

I. Eventos adversos graves ou sentinela;
II. Denúncias com risco ao paciente;
III. Atualizações críticas em normas ou protocolos.

Art. 8º – As reuniões terão pauta definida previamente e registro em ata. A presença mínima de 50% dos membros será necessária para deliberações.

CAPÍTULO VI

DOS TEMAS E AÇÕES PRIORITÁRIAS

Art. 9º – O NSP atuará com base nos seguintes eixos temáticos prioritários:

1. Notificação e análise de incidentes e eventos adversos

a) Implantação da Ficha de Notificação Interna;
b) Análise de causa raiz (ACR) em eventos graves.

2. Protocolos de segurança obrigatórios

a) Identificação correta do paciente;
b) Higienização das mãos;
c) Cirurgia segura (quando aplicável);
d) Medicação segura;
e) Prevenção de quedas e lesão por pressão.

3. Capacitação e sensibilização das equipes

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

I. Campanhas internas (ex: Semana da Segurança do Paciente);

II. Oficinas e treinamentos periódicos;

III. Inclusão do tema nos processos de integração.

4. Cultura de segurança

I. Aplicação de ferramentas como a Escala de Cultura de Segurança;

II. Estímulo à comunicação não punitiva;

III. Fortalecimento do ambiente colaborativo e do feedback institucional.

CAPÍTULO VII
DA DOCUMENTAÇÃO E RELATÓRIOS

Art. 10 – O NSP deverá manter documentação organizada e atualizada:

I. Atas das reuniões;

II. Plano Anual de Segurança do Paciente;

III. Relatórios trimestrais e anuais;

IV. Indicadores de desempenho e planos de ação.

CAPÍTULO VIII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11 – Este Regimento poderá ser revisado anualmente ou sempre que necessário, mediante aprovação por maioria simples dos membros do NSP.

Art. 12 – O NSP poderá articular-se com órgãos externos como Vigilância Sanitária, Ministério Público e Conselhos Profissionais, conforme a gravidade dos eventos.

Art. 13 – A composição do Núcleo será publicada em portaria interna da Direção Técnica da Unidade.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 14 – Este Regimento entra em vigor na data de sua aprovação e deverá ser amplamente divulgado entre os colaboradores da unidade.

Mês	Tema	Objetivo
Janeiro	Revisão do Plano de Segurança do Paciente	
	Atualização do mapeamento de riscos assistenciais	
	Planejamento anual das capacitações e campanhas	
	Reunião inicial com definição de metas e indicadore	
Fevereiro	Treinamento: Notificação de eventos adversos	
	Implantação ou revisão do Protocolo de Identificação do Paciente	
	Auditoria interna de protocolos de segurança (checklist cirúrgico, medicação, etc	
março	Campanha interna: Higienização das Mãos (preparação para 5 de maio)	
	Avaliação dos dados do 1º bimestre	
	Reunião com líderes de setores para reforço dos protocolos	
Abril	Treinamento: Comunicação eficaz na equipe assistencial	
	Simulado de incidentes (ex: queda, parada cardiorrespiratória)	
	Preparação para a Semana de Segurança do Paciente	
Maio	5 de maio – Dia Mundial de Higienização das Mãos (ações internas e externas)	
	Realização da 1ª Semana de Segurança do Paciente	
	Avaliação dos indicadores do 1º quadrimestre	
Junho	Avaliação e reforço do protocolo de prevenção de lesões por pressão	

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

	Treinamento sobre cultura justa e notificação sem punição
	Roda de conversa com pacientes e familiares
Julho	Análise semestral dos indicadores e eventos adversos
	Reunião ampliada com apresentação dos resultados
	Redefinição de estratégias, se necessário
Agosto	Capacitação: Segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos
	Avaliação dos protocolos de cirurgia segura
	Atualização do plano de contingência
Setembro	17 de setembro – Dia Mundial da Segurança do Paciente
	2ª Semana de Segurança do Paciente (eventos internos e externos)
	Divulgação de resultados e boas práticas
Outubro	Auditoria cruzada entre setores
	Treinamento de prevenção de infecções relacionadas à assistência
	Oficina sobre análise de causa raiz (ACR)
Novembro	Rodada de capacitação com foco em metas internacionais de segurança
	Avaliação do desempenho anual (parcial) do NSP
	Planejamento da avaliação final
Dezembro	Avaliação final dos indicadores e metas
	Elaboração do relatório anual de segurança do paciente
	Reunião de encerramento com balanço e reconhecimento das boas práticas

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

São instâncias dentro de hospitais ou clínicas de Atendimento Básico responsáveis pela avaliação do uso clínico dos medicamentos, desenvolvendo políticas para gerenciar seu uso racional, administração e o sistema de seleção, com o objetivo de assegurar resultados clínicos satisfatórios e um risco potencial mínimo (uso seguro e racional dos medicamentos).

Objetivos

- Realizar boletins informativos, que serão divulgados às unidades;
- Analisar os Eventos Adversos;
- Manter atualizado os Guias Farmacoterapêuticos;
- Participar da elaboração de diretrizes clínicas e protocolos terapêuticos,

Composição – Membros

A composição mínima da comissão deverá ser de três membros, em caso de uma reação adversa ou um problema com medicamento que envolva diretamente o usuário, o caso será analisado pela Comissão Farmacoterapêutica, podendo ser discutido com demais profissionais, como médicos e enfermeiros.

Frequência de Reuniões

As reuniões ocorrerão, me regime Bimestral, segundo cronograma previamente pactuado, pelos membros.

Introdução

As Comissões de Farmácia e Terapêutica são instâncias dentro de Unidades de Saúde sejam hospitais, clínicas de Atendimento, Unidades Básicas responsáveis pela avaliação

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

do uso clínico dos medicamentos, desenvolvendo políticas para gerenciar seu uso racional, administração e o sistema de seleção.

Como um foro para avaliar e discutir todos os aspectos do tratamento medicamentoso, elas orientam os departamentos médicos, de enfermagem, administrativos e de farmácia sobre temas relacionados a medicamentos, com o objetivo de assegurar resultados clínicos satisfatórios e um risco potencial mínimo (uso seguro e racional dos medicamentos).

Uma das estratégias reconhecidas para organizar as ações que devem dar conta de aprimorar a utilização dos fármacos nos diversos equipamentos de saúde é a atuação da comissão farmacoterapêutica (CF).

A Organização Mundial da Saúde (OMS), no documento sobre estratégias farmacêuticas para os países no período de 2004 a 2007, estabelece que um dos resultados esperados para o uso racional de fármacos pelos profissionais de saúde e consumidores é a promoção das Comissões Farmacêuticas em nível institucional, local e nacional.

Cabe salientar que o uso irracional de medicamentos alimenta desperdício de recursos, gera profundas desigualdades de acesso, aumento nas reações adversas a medicamentos (RAM) e com isso pode modificar de forma negativa a qualidade de vida das pessoas.

Proposta de Regimento para a Comissão de Farmacoterapia

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Regimento Interno disciplina a constituição, funcionamento e competências da Comissão de Farmacoterapia (CFARM) nas unidades de saúde geridas pelo Instituto de Excelência em Saúde Pública no município de Paraibuna.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 2º A CFARM é um colegiado técnico de caráter consultivo e deliberativo, com finalidade de promover a racionalização do uso de medicamentos, a padronização de protocolos farmacológicos e a segurança do paciente, conforme as diretrizes da Política Nacional de Medicamentos e as normas da Assistência Farmacêutica no SUS.

Art. 3º A Comissão será implantada pelo Instituto de Excelência em Saúde Pública em todas as unidades sob sua gestão – incluindo Unidades Básicas de Saúde (UBS), Unidades de Pronto Atendimento, Serviços Especializados, CAPS, SAMU, entre outros – abrangendo todas as complexidades da rede assistencial municipal.

CAPÍTULO II
FINALIDADE E OBJETIVOS

Art. 4º A CFARM tem como finalidade garantir a qualidade terapêutica, eficácia clínica, custo-benefício e segurança no uso de medicamentos, promovendo práticas baseadas em evidências e conforme as necessidades epidemiológicas locais.

Art. 5º São objetivos da Comissão:

I – Padronizar os medicamentos disponíveis nas unidades conforme RENAME, REMUME e protocolos clínicos oficiais;
II – Avaliar solicitações de inclusão, exclusão ou substituição de medicamentos da padronização local;
III – Estabelecer e revisar protocolos terapêuticos institucionais;
IV – Monitorar o uso racional de medicamentos e indicadores de farmacoterapia;
V – Contribuir para a redução de reações adversas, erros de medicação e interações medicamentosas;
VI – Apoiar tecnicamente os profissionais de saúde na seleção e prescrição de medicamentos;
VII – Promover a educação permanente sobre boas práticas em farmacoterapia.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

CAPÍTULO III

COMPOSIÇÃO

Art. 6º A CFARM será composta por, no mínimo, 5 (cinco) membros titulares e respectivos suplentes, com designação formal por portaria da Direção da Unidade e com mandato de 1 (um) ano, permitida a recondução.

Art. 7º A Comissão deverá conter os seguintes representantes:

I – 01 (um) farmacêutico responsável técnico (Presidente);
II – 01 (um) médico representante da clínica geral ou especialidades;
III – 01 (um) enfermeiro representante da equipe assistencial;
IV – 01 (um) representante da área administrativa/gestora;
V – 01 (um) profissional de apoio técnico (almoxarifado, regulação ou SAME);
VI – Representantes convidados de outros serviços, quando pertinente (vigilância sanitária, infectologia, odontologia, CAPS, etc.).

Art. 8º O Presidente será responsável por coordenar as reuniões, organizar a pauta, deliberar tecnicamente e representar a comissão junto à Direção da Unidade e ao Instituto.

Art. 9º A função de secretário será atribuída a um dos membros e inclui a elaboração das atas, registros de deliberações e organização documental da CFARM.

CAPÍTULO IV

ATRIBUIÇÕES DA COMISSÃO

Art. 10 São atribuições da CFARM:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

I – Definir critérios técnicos e científicos para padronização de medicamentos;

II – Analisar solicitações de novos medicamentos baseando-se em evidências clínicas e custo-efetividade;

III – Avaliar a utilização e consumo de medicamentos nas unidades;

IV – Estabelecer critérios para prescrição, dispensação e monitoramento farmacoterapêutico;

V – Propor ações de melhoria relacionadas ao armazenamento, distribuição e segurança do paciente;

VI – Analisar reações adversas e eventos relacionados a medicamentos (farmacovigilância);

VII – Validar os protocolos de uso de antimicrobianos, psicotrópicos e medicamentos de alto custo;

VIII – Deliberar sobre ajustes na REMUME local;

IX – Promover capacitações e disseminar informações técnicas atualizadas aos profissionais de saúde.

CAPÍTULO V
FUNCIONAMENTO E METODOLOGIA

Art. 11 A CFARM reunira-se ordinariamente uma vez a cada dois meses e, extraordinariamente, sempre que necessário, por convocação do Presidente ou da Direção da Unidade.

Art. 12 As reuniões serão presenciais ou híbridas, com quórum mínimo de 50% dos membros para deliberação, e lavradas em ata oficial.

Art. 13 As decisões da Comissão serão tomadas por maioria simples e registradas em pareceres técnicos.

Art. 14 As análises técnicas seguirão metodologia baseada em:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

I – Revisão de evidências científicas e protocolos clínicos;

II – Avaliação de custo-efetividade e impacto orçamentário;

III – Critérios de segurança, estabilidade e facilidade de uso;

IV – Análise da demanda epidemiológica local.

Art. 15 A Comissão poderá convidar especialistas externos para emissão de pareceres técnicos quando necessário.

CAPÍTULO VI
INDICADORES, RELATÓRIOS E DOCUMENTAÇÃO

Art. 16 A CFARM deverá acompanhar e propor a sistematização de indicadores como:

I – Percentual de medicamentos padronizados x não padronizados utilizados;

II – Taxa de prescrição incorreta ou fora de protocolo;

III – Notificações de reações adversas a medicamentos (RAM);

IV – Frequência de solicitações de inclusão de medicamentos;

V – Aderência dos profissionais aos protocolos clínicos e farmacoterapêuticos.

Art. 17 A Comissão deverá elaborar:

I – Atas de reuniões assinadas;

II – Pareceres técnicos sobre medicamentos ou protocolos;

III – Relatórios bimestrais e relatório anual consolidado;

IV – Plano de ação para educação permanente em farmacoterapia.

CAPÍTULO VII
ÉTICA E CONFIDENCIALIDADE

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Art. 18 Todos os membros da CFARM devem manter sigilo sobre as discussões internas, protocolos em análise e qualquer informação que envolva dados sensíveis, respeitando a legislação vigente, especialmente a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

Art. 19 É vedado divulgar decisões ou documentos da Comissão sem autorização da Direção da Unidade ou da Coordenação do Instituto.

CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20 Os documentos e deliberações da CFARM devem ser arquivados por um período mínimo de 5 (cinco) anos, de forma organizada e de fácil acesso à auditoria interna ou externa.

Art. 21 As Unidades de Saúde poderão adaptar o presente regimento à sua realidade assistencial, desde que mantida sua essência normativa e técnica, mediante validação pelo Instituto de Excelência em Saúde Pública.

Art. 22 Os casos omissos neste Regimento serão resolvidos pela Direção Técnica da Unidade em conjunto com a Coordenação de Assistência Farmacêutica do Instituto.

Art. 23 Este Regimento entra em vigor na data de sua aprovação e deverá ser divulgado amplamente entre os profissionais de saúde da unidade.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ANEXO I – FICHA DE SOLICITAÇÃO DE INCLUSÃO DE MEDICAMENTO NA REMUME

Unidade de Saúde: _____

Nome do Solicitante: _____

Categoria Profissional: _____

Data da Solicitação: _____/_____/_____

1. Nome do Medicamento: _____

2. Nome Genérico: _____

3. Indicação Clínica: _____

4. Justificativa Técnica para Inclusão:

_____

_____

5. Protocolo Clínico Relacionado (se houver):

_____

6. Alternativas Disponíveis na REMUME:

☐ Não há

☐ Existem, mas são ineficazes/inadequadas. Quais? _____

7. Frequência de uso esperada:

☐ Esporádico

☐ Moderado

☐ Frequente

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

8. Referências Bibliográficas/Clínicas (mínimo 2):

1. _____
2. _____

9. Avaliação da CFARM:

☐ Aprovado

☐ Reprovado

☐ Reencaminhado para complementação

☐ Encaminhado para instância superior

Assinatura dos Membros da CFARM:

_____

_____

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ANEXO II – PLANILHA DE AVALIAÇÃO DE REAÇÃO ADVERSA A MEDICAMENTO (RAM)

Data: _____/_____/_____

Unidade de Saúde: _____

Paciente (iniciais): _____ Prontuário: _____

Idade: _____ Sexo: ☐ M ☐ F

1. Nome do Medicamento Suspeito: _____

2. Dose e Via de Administração: _____

3. Data/Hora da Administração:_____ /_____/_____h

4. Descrição da Reação:

☐ Náusea ☐ Vômito ☐ Rash ☐ Febre ☐ Dispneia

☐ Outros: _____

5. Tempo entre uso e reação: _____

6. Medicamentos concomitantes: _____

7. Medida Adotada:

☐ Suspensão do medicamento

☐ Tratamento sintomático

☐ Encaminhamento médico

8. Evolução:

☐ Reversão completa

☐ Persistência

☐ Internação

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

☐ Óbito

9. Investigação de causalidade:

☐ Possível

☐ Provável

☐ Confirmada

☐ Duvidosa

Responsável pela Notificação: _____

Data do Registro:_____/_____/_____

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ANEXO III – MODELO DE PROTOCOLO FARMACOTERAPÊUTICO INSTITUCIONAL

(RESUMO)

Nome do Protocolo: _____

CID(s) Associado(s): _____

População-Alvo: _____

Critérios de Inclusão: _____

Critérios de Exclusão: _____

1. Objetivo Terapêutico:

---

2. Medicamento(s) Indicados:

- Nome: _____
- Dose: _____ Via: _____ Frequência: _____
- Duração do Tratamento: _____

3. Alternativas terapêuticas na falha clínica:

---

4. Monitoramento Clínico:

- Exames necessários: _____
- Parâmetros de eficácia: _____

5. Precauções e Contraindicações:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

6. Acompanhamento pela Farmácia:

☐ Sim ☐ Não

Aprovado em reunião da CFARM nº *, em* _____ /_____/_____

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ANEXO IV – MODELO DE ATA DE REUNIÃO DA CFARM

ATA Nº _____ – Comissão de Farmacoterapia (CFARM)

Data: _____/_____/_____

Horário: _____h às _____h

Unidade de Saúde: _____

Membros Presentes:

- Nome – Função – Assinatura

_____

_____

Pauta da Reunião:

1. _____
2. _____

Deliberações:

- _____
- _____

Pareceres emitidos:

- Inclusão de medicamentos: _____
- Protocolos revisados: _____

Encaminhamentos:

_____

Próxima reunião prevista para: _____/_____/_____

Assinaturas:

Presidente: _____

Secretário(a): _____

Demais Membros: _____

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ANEXO V – CRONOGRAMA ANUAL DE REUNIÕES ORDINÁRIAS

Nº da Reunião	Mês	Data Prevista	Local	Pauta Central
1	Fevereiro	___/02/202X	XXXXXX	Atualização da REMUME
2	Abril	___/04/202X	XXXXXX	Reações adversas notificadas
3	Junho	___/06/202X	XXXXX	Avaliação de protocolos clínicos
4	Agosto	___/08/202X	XXXXXX	Inclusões solicitadas
5	Outubro	___/10/202X	XXXXX	Indicadores de uso racional
6	Dezembro	___/12/202X	XXXXXX	Relatório anual consolidado

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE FARMÁCIA E DA ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO

Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP)

Em consonância com a Chamada Pública nº 0002/2025 – Edital nº 0027/2025, o Instituto de Excelência em Saúde Pública apresentará e implantará na Unidade de Pronto Atendimento Municipal de Paraibuna um modelo completo e integrado de Serviço de Farmácia e Assistência Farmacêutica, baseado nos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS), nas normativas da ANVISA (como a RDC nº 44/2009), na Política Nacional de Assistência Farmacêutica e nas diretrizes da RENAME 2024 e da REMUME Municipal.

Esse serviço será estruturado para garantir não apenas o fornecimento seguro e racional de medicamentos e insumos, mas também para cumprir seu papel ampliado no cuidado multiprofissional, na educação em saúde, na promoção do uso racional de medicamentos e no apoio à gestão clínica e terapêutica da unidade.

Objetivo Geral

Estruturar, organizar e operacionalizar de forma sistêmica o Serviço de Farmácia e a Assistência Farmacêutica da Unidade de Pronto Atendimento Municipal de Paraibuna, garantindo a execução integral e qualificada de todas as etapas do ciclo da assistência farmacêutica — seleção, programação, armazenamento, distribuição, dispensação e uso racional — com foco na segurança do paciente, rastreabilidade dos medicamentos, apoio técnico-científico às equipes multiprofissionais, conformidade regulatória sanitária e alta resolutividade no atendimento às urgências e emergências.

Esse objetivo será alcançado por meio da implantação de práticas farmacêuticas baseadas em evidências, do cumprimento rigoroso das normas da ANVISA e da Política Nacional de Assistência Farmacêutica, bem como da integração efetiva do serviço de

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

farmácia aos processos de governança clínica, vigilância sanitária, gestão da qualidade e educação permanente, fortalecendo a sustentabilidade assistencial e a efetividade terapêutica na unidade.

1 Controle de Medicamentos em uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA)

O controle de medicamentos em uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) é um processo estratégico e essencial para garantir a segurança do paciente, o uso racional dos insumos e a conformidade com os princípios da legalidade, rastreabilidade e eficiência na gestão pública da saúde. Este controle envolve um conjunto articulado de ações, desde o recebimento dos insumos até sua dispensação e consumo, sendo conduzido de forma sistemática e monitorada.

Nas UPAs geridas por entes parceiros, como o Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP), a responsabilidade pela gestão dos medicamentos se dá a partir do recebimento regular dos itens fornecidos pelo município. Cabe ao Instituto realizar a conferência, armazenamento, controle de estoque, dispensação segura e acompanhamento do consumo, com base em protocolos operacionais padronizados e normativas vigentes.

O processo de controle contempla:

Recebimento e conferência técnica dos medicamentos enviados pela administração municipal, com verificação de validade, integridade das embalagens, lote, nota fiscal eletrônica e registro ativo na ANVISA;

Registro de entrada e saída em sistema informatizado, com rastreabilidade por lote e controle de data de validade, assegurando o princípio do primeiro que vence, primeiro que sai (PEPS/FIFO);

Armazenamento adequado conforme as exigências da RDC n.º 658/2022 da ANVISA, com controle de temperatura, ventilação, higienização e segregação de medicamentos vencidos ou em quarentena;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Controle rigoroso de medicamentos sujeitos a controle especial, com registro em livro específico, conferência diária e responsabilidade técnica designada;

Dispensação padronizada de acordo com a Relação Municipal de Medicamentos Essenciais (REMUME), protocolos clínicos e solicitação por prescrição médica em prontuário;

Inventário periódico e auditorias internas, a fim de garantir a acurácia dos saldos e prevenir perdas, desvios ou uso inadequado;

Capacitação contínua das equipes envolvidas, assegurando que os profissionais compreendam os fluxos, obrigações legais e boas práticas de armazenamento e dispensação.

A adoção de um modelo informatizado e integrado com os sistemas da gestão municipal favorece a transparência e a eficiência no uso dos recursos públicos, além de permitir a geração de relatórios gerenciais, indicadores de consumo e evidências para tomadas de decisão clínicas e administrativas.

Por fim, o controle de medicamentos é parte fundamental das diretrizes de segurança do paciente e qualidade assistencial, exigindo comprometimento institucional e sinergia entre os setores da farmácia, enfermagem, equipe médica, almoxarifado, setor de compras e coordenação administrativa da unidade.

2. Eixos da Assistência Farmacêutica

A atuação do Instituto de Excelência em Saúde Pública será pautada nos quatro eixos estruturantes da Assistência Farmacêutica no âmbito do SUS, conforme definido na Política Nacional de Assistência Farmacêutica (PNAF) e nas diretrizes do Ministério da Saúde. O modelo adotado busca assegurar a integralidade do cuidado, a equidade no

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

acesso, a eficácia terapêutica e a racionalização dos recursos públicos, com base em evidências científicas e normativas regulatórias atualizadas.

a) Seleção e Programação

- A seleção de medicamentos e insumos será orientada pelos princípios da essencialidade, efetividade clínica, segurança e custo-efetividade, considerando, , que o Município realizará a compra, e o IESP fará todo o gerenciamento destes medicamentos, sempre verificando, se os profissionais envolvidos estão respeitando:
- Adoção integral da RENAME 2024 como base normativa nacional e a REMUME do município de Paraibuna como referência complementar, respeitando o perfil epidemiológico e os protocolos clínicos locais;
- Respeitar as listas padronizadas operacionais por tipo de atendimento (emergência, observação, pediatria, atendimento clínico adulto, dispensação ambulatorial);
- Organizar-se com a Programação de aquisição Municipal e encaminhar relatórios baseados em consumo histórico, análise de criticidade, sazonalidade e estimativa de atendimentos, utilizando métodos de previsão de demanda e gestão de estoque mínima e máxima;
- Participação da equipe farmacêutica na Comissão de Farmácia e Terapêutica (CFT) para avaliação contínua da lista de medicamentos essenciais encaminhadas pelo Município, e solicitar sempre que necessário a sugestão de incorporação e exclusão de itens conforme critérios técnicos e epidemiológicos do município.

b) Armazenamento

- O armazenamento seguirá rigorosamente os critérios técnicos e legais definidos pela ANVISA, RDC nº 44/2009, legislações sanitárias estaduais e orientações do Ministério da Saúde:
- • O Instituto realiza exclusivamente a gestão dos medicamentos recebidos do município, por meio de um processo centralizado e rastreável. Todos os insumos

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

são fornecidos pela administração municipal, com registro ativo na ANVISA, nota fiscal eletrônica e controle de entrada realizado via sistema informatizado.

- Armazenamento técnico em área preferencialmente climatizada, com controle diário de temperatura e umidade, segregação de produtos vencidos ou sob suspeita, e uso de estantes de material lavável, respeitando distância mínima do chão e paredes conforme legislação sanitária;
- Rastreabilidade por número de lote, validade e fabricante, com etiquetas padronizadas, controle de primeiro que vence – primeiro que sai (PVPS/PEPS);
- Implantação de checklists de vigilância sanitária, inventário rotativo e verificação sistemática de conformidade documental e física dos produtos.

c) Distribuição e Dispensação

A distribuição e a dispensação serão operacionalizadas com foco na segurança do paciente, na rastreabilidade da cadeia logística e no suporte clínico à equipe de saúde, por meio de:

- Dispensação sob prescrição médica e registro assistencial, com dupla conferência técnica e conferência cruzada dos itens críticos (psicotrópicos, antimicrobianos, medicamentos de alto risco);
- Integração com sistemas informatizados de prescrição eletrônica e controle de estoque, garantindo registro completo das movimentações e rastreabilidade em tempo real;
- Fracionamento técnico de medicamentos, com acondicionamento em embalagens secundárias identificadas com nome do princípio ativo, concentração, posologia e validade, conforme pops instituídos;
- Dispensação ambulatorial pós-alta médica e em situações de observação clínica estendida, mediante orientação ao paciente ou responsável, com registro de entrega e termo de consentimento quando aplicável.

d) Uso Racional e Educação em Saúde

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

A promoção do uso racional de medicamentos será eixo transversal de todas as ações da farmácia, com foco em práticas seguras, educação permanente, redução de riscos e otimização terapêutica, abrangendo:

- Acompanhamento farmacêutico das prescrições e intervenções junto às equipes assistenciais, especialmente em casos de interações medicamentosas, ajuste de dose em populações vulneráveis (idosos, gestantes, pediatria) e substituições terapêuticas;
- Participação ativa em reuniões clínicas, comissões internas e protocolos assistenciais, promovendo alinhamento técnico entre farmácia e os demais setores;
- Implantação de programas educativos e informativos contínuos sobre uso seguro de medicamentos de alto risco, antimicrobianos, imunobiológicos e psicotrópicos;
- Notificação e monitoramento de eventos adversos medicamentosos e queixas técnicas, com registro no sistema nacional de farmacovigilância (NOTIVISA), conforme preconizado pela ANVISA;
- Desenvolvimento de ações de educação em saúde voltadas aos usuários, especialmente em casos de dispensação ambulatorial, reforçando a compreensão sobre posologia, conservação e efeitos colaterais.

3. Equipe Técnica e Gestão do Serviço (de acordo com cada termo/município)

- Farmacêutico Responsável Técnico (RT): 40h semanais, com supervisão clínica e regulatória;
- Farmacêuticos Assistenciais: escala 12x36, conforme regime da Unidade;
- Auxiliares de farmácia: apoio técnico e logístico, 12x36;
- Equipe de apoio administrativo: controle documental, inventário e controle sanitário.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

A equipe atuará de forma articulada com os setores de enfermagem, urgência, observação, laboratório e gestão administrativa, promovendo resolução rápida das demandas clínicas e assistenciais.

4. Estrutura Física e Operacional

O ambiente da farmácia será estruturado conforme a RDC 44/2009 e recomendações da ANVISA, com:

- Sala de dispensação com barreira sanitária e guichê interno;
- Depósito climatizado para medicamentos e insumos;
- Armário seguro para controle de psicotrópicos e medicamentos termolábeis;
- Área exclusiva para fracionamento e etiquetagem;
- Sistema informatizado de controle de estoque e rastreabilidade.

Observação Técnica sobre a Estrutura Física da Farmácia

O ambiente físico destinado ao funcionamento do Serviço de Farmácia será estruturado conforme os critérios técnicos estabelecidos pela Resolução RDC nº 44/2009 da ANVISA, pela RDC nº 222/2018 (quando aplicável) e pelas Boas Práticas de Armazenamento e Dispensação de Medicamentos, respeitando os parâmetros mínimos de biossegurança, organização funcional e controle sanitário.

Entretanto, caso a estrutura física disponibilizada na Unidade de Pronto Atendimento não atenda integralmente às exigências técnicas e sanitárias vigentes, o Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP) emitirá parecer técnico detalhado à Secretaria Municipal de Saúde de Paraibuna, sinalizando os pontos de inconformidade identificados.

Mediante avaliação conjunta e pactuação entre as partes, serão realizadas as adequações físicas e funcionais cabíveis, com foco em garantir a conformidade com as

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

normas regulatórias, sem comprometer a continuidade do serviço nem a segurança do armazenamento e da dispensação dos medicamentos e insumos críticos.

Todas as intervenções serão devidamente documentadas, registradas em ata técnica e executadas em conformidade com os princípios de economicidade, segurança sanitária e funcionalidade do espaço.

Medicamentos Psicotrópicos e Controlados – Fluxos, Protocolos e Estrutura na UPA

O manejo de medicamentos psicotrópicos e sujeitos a controle especial em uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) exige rigor técnico, estrutura adequada e conformidade com a legislação da ANVISA, especialmente com a Portaria SVS/MS nº 344/1998 e a RDC n.º 471/2021.

Fluxos Operacionais

Recebimento e conferência técnica dos medicamentos controlados, com dupla checagem de lote, validade e quantidade, na presença de profissional responsável.
Registro em Livro de Registro de Produtos Sujeitos a Controle Especial, físico ou digital, contendo entrada, saída, justificativa clínica e identificação do profissional prescritor e dispensador.
Dispensação restrita, mediante prescrição médica justificada, assinada, com carimbo e CRM, sendo preferencialmente registrada em prontuário eletrônico.
Armazenamento segregado, em armário exclusivo, trancado com chave e sob a guarda do farmacêutico ou profissional designado legalmente.

Protocolos Essenciais que serão implantados na Unidade

- Protocolo de dispensação segura, com checagem tripla: prescrição – produto – paciente.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Protocolo de conferência diária dos estoques controlados (saldo real x saldo registrado).
- Protocolo de notificação imediata de perdas, extravios ou desvios à coordenação e autoridades competentes (VISA e Polícia Civil, se necessário).
- Protocolo de inutilização, com comissão interna e lavratura de termo conforme legislação vigente.

Materiais Necessários que estarão à disposição dos colaboradores da Farmácia:

Livro de registro ou sistema informatizado validado para substâncias controladas.
Armário de aço ou cofre com chave, exclusivo para medicamentos controlados.
Formulários padronizados de controle, termo de responsabilidade e fichas de conferência.
Equipamentos de proteção individual (luvas, máscara) e caneta indelével para registros físicos.

5. Integração com a Gestão da Qualidade

Conforme apresentado acima deste Plano de Trabalho, o Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP) estruturará, na Unidade de Pronto Atendimento de Paraibuna, todas as comissões técnicas institucionais compatíveis com o perfil assistencial e regulatório de uma Unidade de Pronto Atendimento, indo além das exigências mínimas do edital. Essa estrutura visa fortalecer a governança clínica, a gestão da qualidade, a segurança do paciente e a assistência baseada em evidências e boas práticas.

Neste contexto, o Serviço de Farmácia e Assistência Farmacêutica será parte integrante e atuante dos principais núcleos e comissões da unidade, com participação qualificada do farmacêutico responsável técnico e/ou dos membros da equipe farmacêutica nas seguintes instâncias:

a) Comissão de Farmácia e Terapêutica (CFT)

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

A farmácia terá papel estratégico na coordenação e atualização da Relação de Medicamentos Padronizados, contribuindo na avaliação de solicitações de inclusão, exclusão ou substituição de medicamentos. Atuará também na definição de protocolos terapêuticos e revisão periódica da REMUME municipal, com base na evidência científica e nos indicadores de uso racional.

b) Comissão de Prontuários

A equipe farmacêutica participará da análise técnica dos registros relacionados à prescrição e dispensação de medicamentos, contribuindo para a melhoria da qualidade da documentação clínica, rastreabilidade terapêutica e padronização das condutas assistenciais, conforme determinações da Lei do Prontuário Eletrônico do Paciente (LEP) e orientações do CFM e CFF.

c) Comissão de Segurança do Paciente (NSP)

A farmácia colaborará com o Núcleo de Segurança do Paciente na identificação, notificação e prevenção de riscos relacionados ao uso de medicamentos, especialmente aqueles classificados como de alto risco, controlados, termolábeis e com faixa terapêutica estreita. Participará da elaboração de protocolos de barreiras de segurança, etiquetas de alerta, dupla checagem e auditorias internas.

d) Núcleo de Educação Permanente em Saúde (NEPS)

A farmácia será corresponsável por ações de capacitação continuada, ofertando formações periódicas para profissionais da equipe multidisciplinar sobre temas como administração segura de medicamentos, cálculo de dose, uso de antibióticos, controle de psicotrópicos, prevenção de erros de medicação e farmacovigilância.

e) Sistema de Monitoramento de Eventos Adversos e Farmacovigilância

Será implantado um sistema estruturado de notificação e análise de eventos adversos e falhas no processo medicamentoso, com base nos instrumentos do NOTIVISA, protocolos da ANVISA e do Ministério da Saúde. A farmácia será responsável pela

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

condução de investigações técnicas, definição de medidas corretivas e produção de relatórios periódicos com os dados consolidados.

6. Relação de Medicamentos e Insumos

- Seguirá rigorosamente a RENAME e a REMUME do município;
- Garantirá cobertura para situações de urgência, emergência, observação e desospitalização;
- Estoque mínimo regulador com cobertura de 30 dias, com inventário rotativo e aferição semanal.

Relação de Medicamentos mínimos a serem utilizados em uma Unidade de Pronto Atendimento (pode variar de acordo com o Município)

Abaixo apresentamos uma lista técnica e objetiva dos medicamentos mínimos recomendados para a Unidade de Pronto Atendimento de Paraibuna, com base na Relação Nacional de Medicamentos Essenciais (Rename 2024), complementada por diretrizes municipais (Remume/Resme) e ajustada ao perfil assistencial de uma Unidade de Pronto Atendimento.

LISTAGEM MEDICAMENTOS.	ESTIMATIVA MENSAL
Ácido acetilsalicílico (AAS) 100 mg cp	50
Acetilcisteína - 100 mg/ml 100	50
Adrenalina injetável	20
Atropina injetável	4
Amiodarona – injetável	60
Amoxilina – Capsula e suspensão oral	50
Adenosina - Solução Injetável de 6 mg/2 ml	02
Água destilada - 250 ml	45
Alteplase - Pó liofilizado injetável – 50 mg/50 ml -	04

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Azitromicina 500mg – Uso Intravenoso (protocolo sepse)	20
Bicarbonato de sódio 8,4% - 10 ml - Solução Injetável -	25
Bicarbonato de sódio 8,4% - 250 ml - Solução Injetável -	05
Bromoprida - Solução Injetável de 10 mg/2 ml	50
Carvão ativado	04
Ceftriaxona dissódica - Pó para Solução Inj. intravenosa de 1 g (protocolo sepse)	200
Cetamina, cloridrato - Solução Injetável de 50 mg/ml	10
Cetoprofeno - 50 mg/ml - Solução Injetável	400
Cetoprofeno - 50 mg/ml - Solução Injetável	700
Ciprofloxacino – 2mg/ml – Uso Intravenoso (protocolo sepse)	30
Clindamicina – 150mg/ml – Uso Intravenoso (protocolo sepse)	50
Clopidogrel - 75mg 2500	150
Dexametasona – injetável/oral	500
Diazepam – injetável/oral	200
Diltiazem - 30mg cp revestido	100
Dipirona sódica – injetável/oral	1500
Dimenidrinato - 3 mg/ml + piridoxina 5 mg/ml	200
Diclofenaco sódico – comprimido/injetável	300
Dinitrato de isossorbida – sublingual	50
Dobutamina, cloridrato - 12,5 mg/ml - Solução Injetável de 250 mg/20 ml	10
Dopamina - Solução Injetável de 5 mg/ml	15
Enoxaparina - Solução Injetável de 40 mg/0,4 mL	30
Fentanila - Solução Injetável de 0,05 mg/ml	10
Fitomenadiona - Solução Injetável de 10 mg/ml	30
Flumazenil - Solução Injetável de 0,1 mg/ml	20
Glicerina 12% - Solução Injetável de 120 mg/ml com 500 ml	35
Haloperidol - Solução Injetável de 5 mg/ml	40
Heparina sódica - Solução Injetável de 5.000 UI/0,25 ml	15

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Heparina sódica - Solução Injetável de 5.000 UI/ml	10
Hidralazina, cloridrato - Solução Injetável de 20 mg/ml	25
Ibuprofeno - Suspensão Oral de 20 mg/ml - 100 mg/5,0 ml/600 mg cp	60
Lidocaína – injetável	25
Losartana – comprimido	200
Manitol 20% - Solução Injetável de 200 mg/ml	15
Metilprednisolona - Pó liofilizado para Solução Injetável de 500 mg	150
Metoprolol - Solução Injetável de 1 mg/ml	40
Metronidazol – 5mg/ml – Uso Intravenoso (protocolo sepse)	20
Midazolan - Solução Injetável de 15 mg/3,0 ml	15
Midazolan - Solução Injetável de 50 mg/10 ml	10
Morfina - Solução Injetável de 10 mg/ml	30
Naloxona, cloridrato - Solução Injetável de 0,4 mg/ml	25
Nitroglicerina - Solução Injetável de 5 mg/ml	20
Nitroprussiato de sódio - Pó liofilizado para Solução Injetável de 50 mg	15
Norepinefrina, hemitartarato - Solução Injetável de 8 ml/4 ml	35
Omeprazol - Pó liofilizado para Solução Injetável de 40 mg	40
Ondansetrona - Solução Injetável de 4 mg/2,0 ml	400
Oxacilina – 500mg/ml – Uso Intravenoso (protocolo sepse)	50
Paracetamol – comprimido/solução oral	400
Salbutamol – aerossol/nebulização	30
Solução isotônica de cloreto de sódio 0,9% - 10 ml	600
Solução isotônica de cloreto de sódio 0,9% sistema fechado - 100 ml/250 ml/ 500 ml	6.000
Sulfato de magnésio 10% - Solução Injetável	30
Sulfato ferroso – comprimido	40
Sulfametoxazol + trimetoprima – comprimido	60
Tenoxican - Pó liofilizado para Solução Injetável de 20 mg -	60

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Tiamina - 100 mg/ml	20
Tramadol, cloridrato - Solução Injetável de 50mg/ml	700
Pancurônio - 2 mg/mL - Solução Injetável ampolas de 2 ml	10

As quantidades apresentadas foram devidamente calculadas, baseado no Perfil Assistencial da Unidade, podendo sofrer alterações de acordo com a Padronização Municipal.

Compromisso Institucional

O Instituto de Excelência em Saúde Pública reafirma seu compromisso com a implantação de um Serviço de Farmácia e Assistência Farmacêutica de alta performance técnico-operacional, fundamentado nos princípios da legalidade sanitária, segurança do paciente, rastreabilidade de processos e conformidade com as diretrizes nacionais do SUS.

A proposta técnica apresentada contempla uma abordagem abrangente e qualificada do ciclo da assistência farmacêutica, promovendo a eficiência na gestão de medicamentos e insumos críticos, a segurança terapêutica em todos os pontos da atenção, a racionalização do uso de recursos públicos e a plena integração entre farmácia, equipes assistenciais e núcleos de gestão da qualidade.

Ao garantir a seleção criteriosa, o armazenamento seguro, a dispensação rastreável e o uso racional de medicamentos, o Instituto assegura a operacionalização de um serviço com alto grau de resolutividade clínica, vigilância contínua sobre riscos e eventos adversos, suporte às condutas terapêuticas e capacidade técnica para atuar em cenários complexos de urgência e emergência.

Este compromisso se traduz em resultados concretos: melhoria dos desfechos clínicos, redução de erros de medicação, fortalecimento da governança clínica, cumprimento das normativas da ANVISA e valorização da assistência centrada no usuário.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

O Instituto de Excelência em Saúde Pública se coloca à disposição da Secretaria Municipal de Saúde de Paraibuna para, de forma pactuada, promover a qualificação contínua do cuidado farmacêutico no âmbito da Unidade, alinhando-se às melhores práticas nacionais e contribuindo com um modelo de atenção sustentado pela ética, pelo conhecimento técnico e pela eficiência institucional.

Protocolos para Medicamentos Controlados:

1. PROTOCOLO DE DISPENSACÃO SEGURA COM CHECAGEM TRIPLA: PRESCRIÇÃO – PRODUTO – PACIENTE

Objetivo:

Garantir a dispensação segura de medicamentos psicotrópicos e sujeitos a controle especial, com base na checagem tripla que previne erros de medicação e reforça a segurança do paciente.

Referências Normativas:

RDC ANVISA n.º 471/2021

Portaria SVS/MS n.º 344/1998

Lei n.º 5.991/1973

Responsáveis:

Farmacêutico Responsável

Equipe de Enfermagem

Profissional Prescritor (Médico)

Materiais Necessários:

Prontuário físico ou eletrônico do paciente

Prescrição médica legível, com CRM e assinatura

Etiquetas de identificação dos medicamentos

Ficha de checagem tripla

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Procedimentos:

Receber a prescrição assinada pelo médico e verificar se está completa (nome do paciente, medicamento, via, dose, posologia, CRM, assinatura).

Checar se o medicamento está disponível e dentro da validade.

Realizar a primeira checagem: conferência do nome do paciente com a prescrição.

Realizar a segunda checagem: conferência do nome e concentração do medicamento com a prescrição.

Realizar a terceira checagem: confirmar com o profissional que administrará o medicamento se o paciente é o correto.

Realizar o registro no Livro de Registro de Substâncias Controladas.

Registrar a administração em prontuário.

Fluxograma Resumido:

Prescrição Médica → Checagem Tripla (Paciente-Produto-Prescrição) → Registro em Livro → Administração → Registro em Prontuário

2. PROTOCOLO DE CONFERÊNCIA DIÁRIA DOS ESTOQUES CONTROLADOS

Objetivo:

Assegurar a integridade dos estoques de medicamentos controlados, prevenindo perdas, desvios e divergências contábeis.

Referências Normativas:

RDC ANVISA n.º 471/2021

Portaria SVS/MS n.º 344/1998

Responsáveis:

Farmacêutico Responsável

Encarregado da Farmácia

Supervisão Administrativa

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Materiais Necessários:

Livro de Registro de Substâncias Controladas

Ficha de conferência de estoque

Calculadora e sistema informatizado (se houver)

Procedimentos:

Realizar a conferência dos estoques diariamente, no início do turno.

Conferir medicamento por medicamento, verificando:

Quantidade física

Quantidade registrada no Livro de Controle

Preencher a ficha de conferência com assinatura dos envolvidos.

Informar qualquer inconformidade à coordenação imediata.

Fluxograma Resumido:

Início do Turno → Conferência Física x Livro → Registro na Ficha Diária → Notificação de Irregularidades (se houver)

3. PROTOCOLO DE NOTIFICAÇÃO DE PERDAS, EXTRAVIO OU DESVIO

Objetivo:

Estabelecer conduta imediata e padronizada diante de perdas, extravios ou desvios de medicamentos controlados.

Referências Normativas:

Portaria SVS/MS n.º 344/1998

RDC ANVISA n.º 471/2021

Código Penal Brasileiro (Art. 282)

Responsáveis:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Farmacêutico Responsável

Coordenação da Unidade

Direção Técnica

Procedimentos:

Identificada a perda, registrar imediatamente em ficha própria.

Comunicar a coordenação e a direção.

Lavrar Boletim de Ocorrência (BO), caso caracterize extravio ou furto.

Comunicar a Vigilância Sanitária Municipal e a ANVISA, por meio do Sistema Notivisa ou SNGPC.

Apresentar relatório técnico com as medidas corretivas.

Fluxograma Resumido:

Identificação da Ocorrência → Registro Interno → Comunicação à Coordenação → BO → Notificação à VISA/ANVISA → Relatório Final

PROTOCOLO DE INUTILIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS E MATERIAIS

1. Objetivo

Estabelecer os critérios, responsabilidades e procedimentos para a inutilização segura e legal de medicamentos e materiais médico-hospitalares vencidos, deteriorados, contaminados, interditados, sem registro ou com suspeita de falsificação, garantindo rastreabilidade, segurança sanitária e conformidade com a legislação vigente.

2. Campo de Aplicação

Aplica-se a todas as unidades de saúde sob gestão do Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP), abrangendo farmácias, almoxarifados, unidades de pronto atendimento (UPAs), Unidades Básicas de Saúde (UBS), Centros de Atenção Psicossocial (CAPS) e demais setores que armazenem ou manipulem medicamentos e insumos.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

3. Fundamentação Legal e Técnica

RDC nº 222/2018 – ANVISA: Boas práticas de gerenciamento dos resíduos de serviços de saúde.

RDC nº 275/2019 – ANVISA: Boas práticas em farmácias.

Lei nº 9.605/1998 – Lei de Crimes Ambientais.

Resolução CONAMA nº 358/2005 – Resíduos dos serviços de saúde.

Lei nº 12.305/2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos.

Normas da Vigilância Sanitária local e legislações municipais.

4. Responsabilidades

Farmacêutico Responsável Técnico:

Identificar, separar e notificar itens sujeitos à inutilização.

Solicitar e organizar a Comissão Interna de Inutilização.

Lavrar Termo de Inutilização e acompanhar a destinação adequada.

Providenciar empresa especializada para coleta e destinação final, com licença ambiental válida.

Garantir arquivamento dos termos e comprovantes por no mínimo 5 anos.

5. Materiais e Documentos Necessários

Lista dos produtos a serem inutilizados (identificados com lote, validade, quantidade, motivo).

Termo de Inutilização (modelo padronizado).

Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) para manuseio: luvas, máscara, jaleco, óculos.

Registro fotográfico (quando necessário).

Contrato ou nota fiscal da empresa coletora de resíduos.

6. Procedimento

6.1. Identificação dos Itens

Os produtos vencidos, danificados, contaminados ou suspeitos devem ser separados fisicamente, identificados e sinalizados com a etiqueta “PRODUTO PARA INUTILIZAÇÃO”.

6.2. Avaliação pela Comissão

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

A Comissão Interna de Inutilização se reúne, examina os produtos segregados e valida a necessidade de descarte.

6.3. Lavratura do Termo

O farmacêutico responsável lavra o Termo de Inutilização, contendo:

Nome do item, apresentação, lote, validade, quantidade.

Motivo da inutilização.

Data e local.

Assinatura dos membros da comissão.

Destinação prevista.

6.4. Acondicionamento e Armazenamento Temporário

Os itens devem ser acondicionados em embalagens seguras e identificadas, armazenados temporariamente em área restrita até a coleta.

6.5. Coleta e Destinação Final

Empresa contratada e licenciada ambientalmente realiza a coleta com emissão de Manifesto de Transporte de Resíduos ou documento equivalente.

Cópia da documentação deve ser arquivada com o Termo de Inutilização.

6.6. Registro e Arquivamento

O Termo e demais registros são protocolados na unidade e arquivados por, no mínimo, 5 (cinco) anos.

Informações consolidadas podem ser reportadas ao setor de qualidade e à vigilância sanitária, se requerido.

Fluxo Resumido:

Identificação do Produto ► Segregação e Etiquetagem ► Avaliação pela Comissão ► Lavratura do Termo ► Armazenamento Temporário ► Coleta por Empresa Autorizada ► Arquivamento dos Registros

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ORGANIZAÇÃO DE SERVIÇO DE ARQUIVO MÉDICO E ESTATÍSTICA

O Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) é um setor estruturante da Unidade de Pronto Atendimento, com papel técnico-administrativo essencial para a guarda, controle e recuperação das informações assistenciais e epidemiológicas geradas nos atendimentos à população.

Ele atua na gestão do acervo documental clínico (físico e eletrônico), fornecendo suporte à tomada de decisão clínica, gerencial, estatística e jurídica. Em consonância com as diretrizes do SUS, da Política Nacional de Informação e Informática em Saúde e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o SAME opera integrado ao Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), sistema que moderniza a gestão da informação clínica e contribui diretamente para a qualidade do cuidado.

O SAME integra o sistema de gestão da qualidade e segurança do paciente, contribuindo diretamente para a continuidade do cuidado, a rastreabilidade dos atos clínicos e a produção de relatórios de produtividade que subsidiam a gestão em saúde.

Sua finalidade é de organizar, controlar e manter atualizado o acervo físico e digital dos prontuários médicos e registros clínico-assistenciais da UPA, garantindo o sigilo, a integridade, a autenticidade e a legalidade dos documentos clínicos, além de:

- Controlar a movimentação e a disponibilização dos prontuários para fins assistenciais, jurídicos, administrativos e de auditoria;
- Elaborar e manter atualizado o registro das estatísticas hospitalares e de atendimento de urgência e emergência;
- Produzir relatórios gerenciais e alimentadores do Sistema de Informação de Saúde (SIH/SUS, CNES, SIVEP, e-SUS);
- Apoiar auditorias internas e externas do SUS, Ministério da Saúde, Conselhos Profissionais e Ministério Público, quando necessário.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

O SAME na Unidade estará localizado em área restrita, com acesso controlado, e buscaremos dispô-lo com:

- Área administrativa e de recepção de documentos;
- Sala de arquivamento físico com estantes deslizantes ou fixas;
- Área de digitalização e conferência;
- Posto de estatística e análise de produção;
- Computadores com acesso ao sistema de prontuário eletrônico e banco de dados estatísticos;
- Armários com chave para documentos sigilosos e guarda temporária.

Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP)

O Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) é uma plataforma digital estruturada, segura e padronizada que permite o registro, armazenamento, recuperação e análise de todas as informações clínicas, administrativas e terapêuticas referentes aos usuários atendidos na Unidade de Pronto Atendimento. Este instrumento substitui o prontuário físico tradicional, com a finalidade de qualificar o cuidado em saúde, melhorar a gestão de informações e garantir a continuidade do atendimento em rede.

O PEP é concebido como ferramenta estratégica de apoio à decisão clínica e à gestão em saúde, sendo utilizado desde o primeiro contato do usuário com o serviço até a alta assistencial, incluindo etapas de acolhimento, evolução, prescrição, exames e notificações.

Sua implementação objetiva:

- Assegurar a continuidade do cuidado, por meio do registro longitudinal do histórico clínico do paciente;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Promover a integração entre os diversos setores assistenciais, permitindo que informações relevantes estejam disponíveis em tempo real para todos os profissionais envolvidos no atendimento;
- Minimizar erros de transcrição, omissão ou duplicidade de registros, por meio de campos padronizados, obrigatórios e legíveis;
- Garantir a rastreabilidade dos atos clínicos, com data, horário e identificação do profissional responsável por cada ação registrada;
- Subsidiar a geração automática de indicadores estatísticos e relatórios gerenciais, otimizando os processos de auditoria, regulação, planejamento e vigilância em saúde.

A adoção do PEP também responde às exigências da informatização da saúde no SUS, prevista na Estratégia de e-Saúde, permitindo maior integração com sistemas como CNES, e-SUS AB, SIVEP-Gripe e Telemedicina (HCor).

O PEP será um sistema utilizado na Unidade de Pronto Atendimento de Paraibuna e será completo, modular, com múltiplas funcionalidades integradas que cobrem todas as fases do atendimento ao paciente, conforme descrito a seguir:

Registro do Atendimento Inicial: Inclusão dos dados cadastrais, identificação do paciente por CPF ou Cartão SUS, motivo da visita e sinais vitais iniciais;

Acolhimento e Classificação de Risco: Registro da triagem de enfermagem conforme protocolo de Manchester ou outro a ser implantado, atribuição de cor e prioridade de atendimento;

Evoluções Clínicas e de Enfermagem: Inserção padronizada e sequencial das evoluções médicas, de enfermagem, e, quando necessário, da equipe multiprofissional se for o caso(psicologia, assistência social, entre outros);

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Prescrição Eletrônica de Medicamentos e Solicitação de Exames: Prescrição automatizada com controle de interações medicamentosas, posologia, via de administração, horários e duração; solicitação de exames laboratoriais, radiológicos e ECG com integração direta aos serviços de apoio;

Recebimento de Laudos: Incorporação automática dos laudos laboratoriais, radiológicos e eletrocardiográficos ao prontuário do paciente, facilitando a visualização pelos profissionais assistenciais;

Notificações Compulsórias e Declarações Oficiais: Geração automática ou semiautomática de notificações (doenças de notificação compulsória, violência interpessoal, agravos de interesse epidemiológico), atestados e declarações de óbito;

Histórico Clínico Integrado: Consolidação dos atendimentos anteriores realizados na rede municipal, permitindo acesso aos dados clínicos históricos por meio da vinculação do CPF ou CNS do usuário;

Geração de Relatórios e Estatísticas: Produção de relatórios por período, CID-10, tipo de atendimento, tempo de permanência, classificação de risco e outros indicadores essenciais para a gestão e auditoria do serviço.

Integração com o Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME)

O SAME atua como interface técnica e operacional para a garantia da completude, integridade e legalidade dos registros realizados no PEP, com as seguintes atribuições específicas:

Conferência e Digitalização de Documentos Físicos Complementares: Exames externos, termos de consentimento, documentos assinados à mão ou não gerados eletronicamente são digitalizados e anexados ao prontuário eletrônico do paciente;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Apoio à Regularização de Prontuários Incompletos: O SAME realiza auditorias internas para detectar registros ausentes ou inconsistentes, notificando os setores assistenciais para correção, evitando não conformidades administrativas, legais e éticas;

Controle de Qualidade e Rastreabilidade: Todos os registros feitos no PEP são auditáveis. O SAME acompanha o uso correto dos campos obrigatórios, datas, horários, códigos CID, carimbos eletrônicos e assinaturas digitais;

Relatórios de Pendências Documentais: Geração de relatórios de fechamento de prontuário, prontuários abertos indevidamente, atendimentos sem evolução médica ou sem prescrição, entre outros indicadores documentais;

Exportação de Dados: O SAME é responsável pela exportação de dados do PEP para sistemas externos como:

- CNES (Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde),
- e-SUS VE/PEC (vigilância epidemiológica e atenção básica),
- SIVEP-Gripe (registro de síndromes respiratórias agudas graves),
- SISREG (regulação de leitos e especialidades),
- além de planilhas analíticas internas para relatórios mensais.

Segurança da Informação e Adequação à LGPD

O PEP adota rigorosos critérios de segurança da informação, seguindo a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018), garantindo a proteção de dados sensíveis de saúde e o sigilo profissional.

Entre os mecanismos de proteção implementados, destacam-se:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Controle de Acesso por Credenciais Individuais: Cada profissional acessa o sistema por meio de login e senha únicos, associados ao seu cargo, função e nível de acesso permitido;

Perfis de Usuário Diferenciados: Médicos clínicos e pediatras, enfermeiros, técnicos, farmacêuticos, administrativos e auditores possuem acessos personalizados, limitando ações indevidas e visualizações não autorizadas;

Registro de Logs e Auditoria de Atividades: Todas as ações realizadas no prontuário são registradas em log com data, hora e identificação do usuário, possibilitando rastreamento de acessos e alterações;

Backups Automatizados e Criptografados: O sistema realiza cópias de segurança diárias e criptografadas dos dados armazenados, com redundância em servidores seguros;

Capacitação e Termos de Responsabilidade: Todos os profissionais da unidade passam por capacitação em ética da informação, LGPD e uso do PEP, e assinam termo de compromisso de confidencialidade.

Benefícios do Prontuário Eletrônico do Paciente

A adoção do PEP na Unidade promove ganhos concretos na assistência ao usuário, na gestão da unidade e na segurança institucional. Entre os principais benefícios, destacam-se:

Melhoria na Qualidade e na Fidedignidade dos Registros Clínicos: Com campos obrigatórios e legíveis, o PEP minimiza omissões, rasuras e divergências, garantindo registros mais consistentes;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Agilidade na Tomada de Decisão Clínica: Os profissionais têm acesso rápido ao histórico de atendimentos, diagnósticos anteriores, alergias e medicamentos utilizados, promovendo condutas mais assertivas;

Integração com Regulação e Telemedicina: O PEP está integrado com os sistemas de regulação de leitos e suporte de telelaudo (ex: ECG pelo HCor), agilizando encaminhamentos e diagnósticos à distância;

Redução do Acervo Físico e Racionalização de Espaço: A digitalização dos registros e a guarda eletrônica substituem progressivamente o arquivamento em papel, otimizando o uso do espaço físico e os custos com papelaria;

Automatização da Geração de Relatórios e Indicadores: Os dados inseridos são organizados automaticamente em relatórios de produção, fluxo assistencial, perfil epidemiológico, CID-10 e outros indicadores essenciais para a tomada de decisões gerenciais e operacionais.

Contingência em Caso de Indisponibilidade do Prontuário Eletrônico

O Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) da Unidade será estruturado para garantir a continuidade dos registros assistenciais, mesmo diante de eventuais falhas no sistema informatizado de Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP). Para tanto, a unidade manterá um Plano de Contingência Documental, que prevê o uso de prontuários físicos emergenciais quando houver:

- Indisponibilidade temporária do sistema PEP por falhas de servidor, problemas de rede, manutenção do sistema, instabilidade de energia elétrica ou ataques cibernéticos;
- Interrupção de acesso por erro de autenticação ou bloqueio de credenciais dos profissionais;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Falha de integração entre módulos (por exemplo, prescrição, evolução e solicitação de exames);
- Indisponibilidade da internet que impeça o uso da plataforma em nuvem, quando aplicável.

Nesses casos, os registros clínicos e administrativos são realizados em formulários padronizados em papel, previamente impressos e armazenados pelo SAME, com campos específicos para:

a) Dados de identificação do paciente;
b) Data/hora de atendimento;
c) Classificação de risco;
d) Evoluções de enfermagem e médica;
e) Prescrição medicamentosa;
f) Solicitação e resultados de exames (quando possível);
g) Procedimentos realizados e conduta.

Assim que o sistema eletrônico for restabelecido, os dados do prontuário físico são transcritos integralmente para o PEP por profissional designado, garantindo a continuidade do histórico clínico digital. Os registros físicos são digitalizados, escaneados e anexados ao PEP, e recebem carimbo de contingência, data e assinatura do profissional responsável, mantendo a rastreabilidade da informação.

Gestão de Prontuários Físicos – Casos Especiais

Apesar da adoção do PEP como ferramenta principal, situações específicas ainda exigem o uso, guarda e controle de documentos em formato físico no SAME. Entre os exemplos, destacam-se:

a) Exames e laudos externos entregues pelo paciente ou pela família;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

b) Termos de consentimento informado assinados manualmente (cirurgias, contenção, recusa de atendimento, medicação fora do protocolo);
c) Boletins de ocorrência em caso de violência, acidentes ou outras situações de interesse legal;
d) Declarações de óbito (modelo padrão do Ministério da Saúde);
e) Registros impressos por exigência judicial ou de auditoria externa;
f) Prontuários físicos oriundos de contingência, conforme citado anteriormente.

Esses documentos são protocolados, numerados, classificados e arquivados fisicamente em pasta própria com código de atendimento do paciente e indexação para posterior consulta.

Arquivamento Físico – Organização e Prazo Legal

O SAME da Unidade será o responsável pela organização, segurança e conservação dos documentos físicos gerados na UPA, respeitando normas técnicas da Resolução CFM nº 1.821/2007, Lei n.º 13.787/2018 e orientações do Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ).

Organização

a) Arquivamento por número de atendimento ou data;
b) Separação por tipo de documento: exames, termos, registros de contingência;
c) Pastas ou envelopes identificados com nome completo, número do atendimento e código da unidade;
d) Utilização de estantes metálicas, arquivos deslizantes ou armários fechados, em local climatizado e com controle de acesso.

Prazos de Guarda

Prontuário clínico do paciente adulto: mínimo de 20 anos após o último registro;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Paciente menor de idade: guardar até que o paciente atinja 21 anos completos ou 28 anos após o primeiro atendimento (idade + 10 anos);

Documentos administrativos vinculados ao atendimento (termos, exames, notificações): até 5 anos, salvo em casos de processo judicial, em que devem ser preservados por tempo indeterminado.

Gestão de Riscos, Não Conformidades e Ações Corretivas

O SAME realizará a auditoria periódica dos prontuários físicos e eletrônicos, identificando inconformidades, fragilidades e possíveis falhas assistenciais, documentais ou legais.

Entre os principais riscos mapeados, estão:

a) Prontuários incompletos no sistema (sem evolução médica, sem prescrição, ausência de CID);
b) Incompatibilidade entre registros físicos e eletrônicos;
c) Falta de assinatura digital ou identificação do profissional;
d) Documentos não anexados ao PEP após contingência;
e) Extravio de documentos físicos sensíveis.

Em caso de não conformidades, o SAME aciona imediatamente a coordenação técnica da UPA, os responsáveis pelos setores assistenciais e, quando necessário, a Diretoria Técnica do Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP), para aplicação das medidas corretivas, conforme protocolo interno.

Interface com a Qualidade e Auditoria

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

O SAME possui função estratégica no fornecimento de evidências documentais para:

a) Auditorias internas do IESP e da gestão pública municipal;
b) Demandas da regulação estadual e federal (SISREG, SIVEP, CNES);
c) Solicitações de órgãos jurídicos e conselhos profissionais (CRM, COREN, Ministério Público, Defensoria Pública);
d) Relatórios e boletins estatísticos da unidade, essenciais para o planejamento e a contratualização de metas.

Todos os registros auditáveis sejam físicos ou eletrônicos , serão devidamente armazenados, completos, assinados por profissional habilitado e dentro dos prazos legais de guarda e acessibilidade, conforme estabelecem as normativas do Conselho Federal de Medicina (CFM), da Lei nº 13.787/2018 (dispõe sobre a digitalização e utilização dos prontuários em meio eletrônico), e da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/2018). A ausência de qualquer um desses elementos compromete a validade legal e a segurança assistencial do prontuário médico, podendo acarretar:

- Responsabilidade civil institucional, em caso de demandas judiciais com ausência de documentação comprobatória;
- Responsabilidade ética e funcional dos profissionais, diante de conselhos de classe (CFM, COREN, CRESS) por omissão ou registro incompleto;
- Risco de glosas em auditorias do SUS, comprometendo repasses financeiros;
- Impossibilidade de rastreabilidade clínica, fragilizando a segurança do paciente e a continuidade do cuidado.

Nesse contexto, embora a implantação do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) represente uma transformação significativa na organização e acesso à informação clínica com benefícios em agilidade, integridade dos dados, integração entre setores e redução de custos com arquivamento, a estrutura física e funcional do SAME permanece imprescindível, assumindo papel complementar e, em muitas situações, estratégico para garantir a legalidade e a eficiência do serviço.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Sua atuação é particularmente fundamental:

a) Para garantir a continuidade do cuidado diante de falhas do sistema eletrônico (PEP):

O SAME assegura a manutenção da assistência em situações de contingência, quando falhas técnicas, quedas de energia, ataques cibernéticos ou problemas de acesso ao sistema eletrônico impedem o registro online. Nesse cenário, os prontuários físicos padronizados e os formulários impressos tornam-se essenciais, e o SAME é o responsável direto por sua disponibilização, rastreabilidade e posterior integração ao prontuário eletrônico.

b) Para preservar documentos físicos que, por exigência legal, administrativa ou clínica, não são integralmente digitalizados:

Incluem-se nessa categoria os termos de consentimento livre e esclarecido, boletins de ocorrência policial, atestados manuais, documentos de óbito, notificações compulsórias impressas e exames externos trazidos por pacientes. Esses documentos devem ser obrigatoriamente arquivados e identificados de forma individualizada, com controle rigoroso do SAME.

c) Para assegurar a segurança jurídica da unidade de saúde diante de fiscalizações, auditorias e demandas judiciais:

A guarda e correta apresentação dos documentos clínicos constituem prova técnica e legal da assistência prestada, sendo requisito fundamental em processos judiciais, sindicâncias, ações de responsabilidade médica e administrativa, ou durante auditorias de instâncias superiores do SUS. O SAME garante que esses documentos estejam em condições de integridade, prontamente localizáveis e formalmente válidos.

d) Para fornecer uma base de dados confiável e padronizada, necessária à gestão por indicadores, à avaliação da qualidade assistencial e ao planejamento estratégico da unidade:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

As informações registradas, tratadas e armazenadas pelo SAME são utilizadas para elaboração de boletins mensais de produção, relatórios epidemiológicos, painéis de gestão, controle de fluxos assistenciais e contratualização de metas com entes gestores. A ausência de dados fidedignos compromete diretamente o monitoramento da unidade e a implementação de políticas públicas locais.

Dessa forma, o Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) da Unidade de Pronto Atendimento Municipal de Paraibuna deve ser compreendido e valorizado como um núcleo técnico de alta relevância institucional, não apenas operacional, mas estratégico, sendo responsável por manter o equilíbrio entre:

a) A modernização tecnológica representada pela informatização da saúde;

b) O cumprimento rigoroso das exigências legais e éticas;

c) A proteção da privacidade e da dignidade dos usuários do SUS;

d) A eficiência e a qualidade na gestão da informação em saúde.

Sua atuação fortalece a transparência, a legalidade, a eficiência e a segurança assistencial, pilares indissociáveis de um serviço de saúde público, resolutivo e comprometido com a cidadania e os direitos constitucionais do usuário.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

A Vigilância em Saúde é uma função estratégica do Sistema Único de Saúde (SUS), que compreende um conjunto articulado de ações voltadas à detecção, monitoramento, prevenção, resposta e controle de agravos e determinantes que afetam direta ou indiretamente a saúde individual e coletiva. A sua atuação nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs) é essencial para garantir o cumprimento das responsabilidades sanitárias e epidemiológicas que ultrapassam a lógica assistencial imediatista e emergencial.

A Portaria de Consolidação nº 4/GM/MS de 28 de setembro de 2017 (Anexo I – Vigilância em Saúde), a Portaria nº 1.378/2013 e o Decreto nº 7.508/2011 estabelecem a Vigilância em Saúde como componente estruturante das Redes de Atenção à Saúde (RAS), sendo transversal às ações de vigilância epidemiológica, sanitária, ambiental e em saúde do trabalhador.

Na UPA, a Vigilância em Saúde assume um papel ampliado, articulando-se com o serviço de assistência direta ao paciente, com os sistemas de notificação compulsória, com os órgãos reguladores e com as áreas técnicas da Secretaria Municipal de Saúde e da Regional de Saúde.

Seu Objetivos na Unidade são:

I. **Identificar, notificar e investigar agravos de notificação compulsória, com base em protocolos do Ministério da Saúde**

A Vigilância em Saúde na UPA deve garantir a detecção precoce de casos suspeitos, confirmados ou em investigação de doenças e agravos previstos na Lista Nacional de Notificação Compulsória (Portaria GM/MS nº 1.061/2020). Isso envolve o reconhecimento clínico dos sinais e sintomas associados, o correto preenchimento das fichas de notificação, o registro no SINAN (Sistema de Informação de Agravos de Notificação) ou outro sistema pertinente (ex.: e-SUS Notifica, SIVEP-Gripe), e a

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

comunicação com a vigilância epidemiológica local para a continuidade da investigação e adoção de medidas de controle. Esse objetivo visa interromper cadeias de transmissão, evitar subnotificações e fornecer base para intervenções sanitárias rápidas e eficazes.

II. Monitorar e conter surtos, epidemias e eventos inusitados de saúde pública, a partir dos atendimentos realizados na UPA

A UPA é uma das primeiras portas de entrada do SUS onde se manifestam eventos epidemiológicos agudos, como surtos alimentares, síndromes respiratórias virais, doenças exantemáticas, intoxicações coletivas, arboviroses e zoonoses. A vigilância deve manter protocolos claros de alerta, contenção e resposta rápida, com a emissão imediata de comunicados de risco, coleta de amostras biológicas (quando aplicável), isolamento dos casos indicados e notificação imediata ao CIEVS municipal ou estadual. Também devem ser acionados os fluxos de resposta para eventos de interesse internacional, nos termos do Regulamento Sanitário Internacional (RSI – OMS).

III. Garantir a comunicação imediata com os setores de vigilância municipal, regional e estadual, em situações que exijam resposta rápida

É responsabilidade institucional da UPA manter canal direto, seguro e imediato com os órgãos de vigilância em saúde nas diferentes esferas. Isso inclui:

- Envio de notificações urgentes (óbito suspeito, surtos, eventos adversos pós-vacinação, eventos inusitados);
- Acesso ao Centro de Informações Estratégicas em Vigilância em Saúde (CIEVS) nos níveis municipal, estadual e federal;
- Participação em salas de situação, com atualização de dados e apoio em análises epidemiológicas;
- Integração com equipes de campo para resposta conjunta em situações de agravo de alta gravidade ou impacto populacional;
- Atendimento a solicitações de investigação complementar, coleta laboratorial específica ou ações interinstitucionais.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

IV. Fortalecer a interface com a assistência, promovendo práticas seguras e vigilância de infecções relacionadas à assistência à saúde

A vigilância deve atuar de forma transversal à assistência prestada na UPA, colaborando com os Núcleos de Segurança do Paciente (NSP) e Comissão de Controle de Infecção em Serviços de Saúde (CCIH) na prevenção, identificação precoce e notificação de infecções relacionadas ao cuidado em saúde, como infecções de acesso venoso, infecções respiratórias associadas à ventilação, sepse relacionada à manipulação invasiva, entre outras. Também se inclui a notificação de eventos adversos e incidentes críticos, especialmente aqueles com desfecho grave, visando aprimorar os protocolos de biossegurança, reduzir riscos e promover a cultura da qualidade e da segurança do paciente.

V. Contribuir com dados epidemiológicos e situacionais que subsidiem o planejamento local e regional em saúde pública

A Vigilância em Saúde da UPA fornece dados primários valiosos para a construção de cenários epidemiológicos e assistenciais, que orientam o planejamento de políticas públicas. Isso inclui a produção de:

- Relatórios de tendência de doenças infecciosas e crônicas;
- Mapas de risco por território;
- Indicadores de morbidade, mortalidade e agravos sentinela;
- Dados de perfil dos atendimentos (sexo, idade, procedência, CID, sazonalidade);
- Subsídios para ações de bloqueio vacinal, campanhas preventivas, controle de vetores e organização da rede de serviços de saúde.

A correta alimentação dos sistemas de informação (SINAN, SIVEP, e-SUS) é essencial para gerar inteligência sanitária que oriente ações em saúde no nível municipal e regional.

VI. Atuar na promoção da saúde e na prevenção de riscos à população atendida, especialmente em áreas com alta vulnerabilidade social

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Embora a UPA seja tradicionalmente voltada para atenção de urgência e emergência, ela desempenha papel relevante como ponto de promoção da saúde e prevenção de riscos.

A Vigilância em Saúde contribui com essa dimensão por meio de:

- Orientação ativa da população atendida sobre sinais de alerta, cuidados preventivos e medidas sanitárias;
- Encaminhamento para serviços de atenção básica ou especializada, quando identificadas condições que exigem seguimento clínico, vigilância contínua ou suporte social;
- Registro de determinantes sociais da saúde, como pobreza, violência, alcoolismo, condições de moradia e trabalho, contribuindo com a análise situacional do território;
- Apoio à notificação de casos de violência doméstica, abuso sexual, negligência infantil, abandono e outras situações de vulnerabilidade.

Essas ações promovem a integralidade do cuidado e fortalecem o papel da UPA como elo entre os diferentes níveis de atenção e vigilância no SUS.

Áreas de Atuação e Abrangência da Vigilância em Saúde na Unidade

A organização da Vigilância em Saúde contemplará um modelo de atuação transversal e contínuo, estruturado em quatro eixos estratégicos e complementares, que asseguram o cumprimento das diretrizes nacionais, o fortalecimento da atenção integral e a proteção da saúde coletiva no território.

O Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP), se gestor da Unidade de Pronto Atendimento, reconhece a Vigilância em Saúde como dimensão prioritária da política de cuidado e gestão sanitária, e investe de forma permanente na capacitação técnica dos profissionais envolvidos nas frentes assistenciais e administrativas, promovendo ações educativas, treinamentos em serviço, simulações operacionais, participação em oficinas

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

promovidas pela vigilância municipal e regional, bem como atualização sistemática dos protocolos e fluxos vigentes.

Essa articulação constante entre a equipe da UPA, o IESP e os setores municipais de vigilância permitem a construção de uma rede de resposta rápida, eficaz e tecnicamente qualificada diante de eventos de relevância sanitária, surtos, notificações compulsórias e situações emergenciais.

As áreas de atuação são descritas a seguir:

Vigilância Epidemiológica

A Vigilância Epidemiológica compreende o monitoramento contínuo, análise sistemática e resposta coordenada aos eventos que envolvem doenças e agravos à saúde individual e coletiva. A vigilância Epidemiológica do Município tem sua atuação na Unidade de Pronto Atendimento como base nos preceitos da Portaria GM/MS nº 1.061/2020 (Lista Nacional de Notificação Compulsória) e orientações da Secretaria de Vigilância em Saúde (SVS/MS).

A Unidade contará com uma Enfermeira de CCIH que em conjunto com um técnico e ou enfermeiro **terá entre suas principais responsabilidades.**

- Fazer a Identificação, preenchimento e registro de fichas de notificação compulsória (tuberculose, dengue, COVID-19, violência interpessoal, hepatites, meningite, intoxicações exógenas, doenças sexualmente transmissíveis, entre outras), respeitando os prazos de notificação imediata ou semanal, orientados pela VE do município;

- Registro padronizado no SINAN (Sistema de Informação de Agravos de Notificação), com conferência técnica e envio ao setor de Vigilância Epidemiológica Municipal;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Comunicação imediata de óbitos por causas mal definidas, agravos com potencial epidêmico ou surtos comunitários, com acionamento do CIEVS local ou regional, quando necessário;

- Apoio à investigação de óbitos maternos, infantis e por causas evitáveis, com preenchimento de ficha específica e levantamento de dados clínicos e sociais;

- Participação na sala de situação de saúde do município, subsidiando decisões com base em dados epidemiológicos originados na UPA.

O IESP, por meio de sua área de educação permanente, capacita os profissionais de enfermagem, médicos, técnicos administrativos e equipe do SAME para o correto manuseio dos sistemas, preenchimento das fichas e identificação precoce dos agravos notificáveis.

Vigilância Sanitária

A Vigilância Sanitária exercerá papel crucial dentro da Unidade ao atuar na prevenção, identificação e mitigação de riscos sanitários e operacionais que possam comprometer a segurança do atendimento e o cumprimento das normas legais.

Suas ações deverão ser executadas em consonância com a RDC nº 222/2018 (resíduos de serviços de saúde), RDC nº 44/2009 (controle de medicamentos), RDC nº 50/2002 (infraestrutura física em serviços de saúde), além de legislações municipais.

Entre as práticas consolidadas destacam-se:

Inspeções rotineiras das áreas críticas e semicríticas (farmácia, salas de procedimento, sala vermelha, observação, refeitório e banheiros), com registros sistemáticos e planos

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

de correção quando aplicável, onde o profissional que receberá acompanhara todos os passos e fara também todas as anotações necessárias;

Será entre a VS para seu acompanhamento o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), em conjunto com os setores de limpeza, coleta interna e descarte externo;

Além de ser apresentado o Controle das condições de armazenamento de medicamentos, insumos e soluções, incluindo aferição de temperatura de geladeiras, verificação de validade, integridade de embalagens e conformidade com as Boas Práticas de Armazenamento;

Apoio à supervisão da limpeza terminal e concorrente, inclusive nos protocolos de prevenção à COVID-19 e outras doenças de transmissão direta;

Iremos ainda convidas os profissionais da VS para terem participação ativa no Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) da Unidade, com foco no controle de infecções relacionadas à assistência à saúde e no cumprimento de diretrizes de biossegurança.

Vigilância Ambiental em Saúde

Embora a UPA não execute diretamente ações de campo na área ambiental, a Vigilância Ambiental em Saúde se faz presente na capacidade da unidade de identificar, notificar e articular respostas em casos de agravos relacionados a fatores ambientais, tais como água contaminada, resíduos sólidos, vetores e zoonoses.

Desta forma as ações incluem:

- Notificação sistemática de agravos sensíveis ao ambiente, como dengue, febre amarela, leptospirose, hantavirose, raiva humana, doenças transmitidas por água e alimentos contaminados;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Encaminhamento e articulação com a Vigilância Ambiental municipal, para investigação de focos de vetores, controle de animais sinantrópicos, coleta de amostras ambientais e ações de campo;

- Registro de atendimentos com histórico de exposição a agrotóxicos, agentes químicos industriais, queimadas ou enchentes, com orientação de condutas clínicas e medidas preventivas;

- Participação em estratégias de educação em saúde ambiental direcionadas à população em vulnerabilidade ou risco.

O IESP também estimula o conhecimento integrado da equipe de atendimento sobre os fatores ambientais e territoriais associados à saúde, com foco na capacidade de reconhecimento clínico-epidemiológico contextualizado.

Vigilância em Saúde do Trabalhador

Nossos profissionais que atuarão na Unidade de Pronto Atendimento Municipal serão corresponsável pela notificação, acolhimento e investigação de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais, tanto em relação aos usuários que chegam à unidade quanto em relação aos trabalhadores da própria Unidade, em conformidade com a Portaria GM/MS nº 2.728/2009 e o Protocolo Nacional de Saúde do Trabalhador, comunicando a Diretoria do Instituto para que a mesma entre em contato com o responsável pela Saúde de nossos trabalhadores.

As responsabilidades incluem:

- Notificação obrigatória no SINAN de acidentes de trabalho graves, fatais ou com material biológico, com descrição detalhada da situação e dados ocupacionais;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Encaminhamento dos casos aos Centros de Referência em Saúde do Trabalhador (CEREST), com prontuário clínico e ficha de agravo relacionada ao trabalho;

- Acompanhamento e monitoramento de acidentes com a equipe da própria unidade, inclusive exposições percutâneas ou mucosas, com testagens sorológicas, profilaxias pós-exposição e registro em prontuário;

- Apoio à elaboração de mapas de risco ocupacional, planejamento de capacitações em segurança do trabalho e revisão dos protocolos de proteção coletiva e individual.

O IESP disponibiliza programas internos de educação em biossegurança, ergonomia e gestão de riscos ocupacionais, alinhados à NR 32 e às diretrizes da Política Nacional de Saúde do Trabalhador e da Trabalhadora (PNSTT).

Com essa estrutura abrangente e qualificada, a Vigilância em Saúde em nossas Unidades se consolida como instrumento essencial para o cuidado integral, a resposta rápida a agravos e o controle de riscos sanitários, promovendo uma atuação efetiva, preventiva e integrada com o sistema de saúde.

O Instituto de Excelência em Saúde Pública reforça seu compromisso com a formação permanente da equipe, a padronização dos processos e a cooperação técnica com os setores públicos de vigilância, assegurando o cumprimento das obrigações legais e a proteção da saúde coletiva com qualidade, ética e responsabilidade institucional.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

APRESENTAÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

PROPOSTA PARA IMPLANTAÇÃO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

1. Apresentação e Justificativa

A qualidade no atendimento prestado em unidades de Saúde, como as Unidades de Pronto Atendimento, está diretamente relacionada à capacidade da instituição de escutar, acolher e responder, de forma ética, ágil e eficaz, às necessidades, expectativas e percepções dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS). Nesse cenário, torna-se essencial estabelecer canais permanentes e estruturados de comunicação entre a população e a gestão da unidade, fortalecendo a humanização do cuidado, a transparência na gestão e a resolutividade dos serviços de saúde.

Nesse sentido, propõe-se a implantação do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) na Unidade de Saúde como uma estratégia fundamental de gestão participativa e humanização da atenção em saúde. **O SAU** será diretamente vinculado à coordenação geral da unidade, funcionando como um canal institucional qualificado para acolhimento de sugestões, elogios, reclamações e denúncias, bem como para o monitoramento e encaminhamento das demandas apresentadas por usuários, acompanhantes e demais cidadãos.

A presença **do SAU** nas Unidades de Saúde visa não apenas garantir a escuta ativa e o acolhimento humanizado, mas também fomentar uma cultura organizacional centrada na experiência do usuário. Sua atuação estará alinhada às diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH), promovendo uma relação mais horizontal e respeitosa entre profissionais de saúde, gestores e cidadãos.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Além de sua função como canal de escuta e mediação, **o SAU** desempenhará um papel estratégico na implantação de um sistema contínuo de avaliação da satisfação dos usuários, com metodologia padronizada e instrumentos validados, aplicados de forma sistemática e periódica. A análise dos dados coletados será utilizada como subsídio para a tomada de decisões gerenciais, identificação de gargalos e oportunidades de melhoria, contribuindo para o aperfeiçoamento constante da qualidade dos serviços prestados.

A implantação do **SAU** na Unidade representa, portanto, um compromisso com a qualificação da atenção em saúde e com a valorização dos direitos dos usuários do SUS. Trata-se de um investimento na construção de um ambiente mais acolhedor, seguro, transparente e eficaz, onde o protagonismo do cidadão é respeitado e incentivado como parte fundamental do processo de cuidado

2. Objetivos

Geral

Implantar um Serviço de Atendimento ao Usuário **(SAU)** estruturado e efetivo, que articule de forma integrada a escuta qualificada, o registro sistemático, o encaminhamento resolutivo e o monitoramento contínuo das manifestações da população usuária. O serviço deverá funcionar como um canal estratégico de comunicação entre usuários e a gestão da unidade, com foco na valorização da experiência do cuidado, no fortalecimento das práticas de humanização e na indução de melhorias nos processos assistenciais e administrativos, contribuindo para a qualificação contínua dos serviços de saúde prestados.

Específicos:

• **Criar canal direto, acessível e ético** de comunicação entre usuários, acompanhantes e a instituição.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

É essencial estabelecer um meio de comunicação eficaz entre os usuários dos serviços, seus acompanhantes e a instituição. Esse canal deve ser direto — ou seja, sem intermediações desnecessárias — para garantir agilidade na troca de informações. A acessibilidade é outro pilar fundamental: o canal precisa ser compreensível e utilizável por pessoas com diferentes níveis de escolaridade, limitações físicas ou sensoriais, e também deve considerar barreiras linguísticas e tecnológicas. Além disso, a ética deve permear toda a estrutura e funcionamento do canal, assegurando a confidencialidade das informações, o respeito à dignidade dos envolvidos e a proteção contra retaliações. Esse espaço deve contemplar múltiplas formas de acesso, como formulários físicos, plataformas digitais, totens de autoatendimento (quando for o caso) e atendimento presencial humanizado.

• **Organizar fluxo de acolhimento e resposta às manifestações** (elogios, sugestões, reclamações e denúncias)

Para que as manifestações dos usuários sejam valorizadas e efetivamente consideradas, é necessário criar um fluxo bem definido que envolva etapas como: recepção da manifestação, registro, categorização, encaminhamento à área responsável, análise, resposta ao manifestante e monitoramento da resolução. Esse fluxo deve ser orientado por princípios de acolhimento humanizado, escuta qualificada e transparência. Além disso, é fundamental definir prazos claros de resposta, com retorno ao usuário sobre o andamento ou desfecho da sua manifestação. Também é importante que o processo seja auditável, ou seja, que permita o acompanhamento de sua efetividade tanto pela gestão quanto por órgãos de controle interno ou externo.

• **Aplicar pesquisa de satisfação de forma periódica e contínua, com análise sistemática dos resultados**

A pesquisa de satisfação deve ser encarada como um instrumento contínuo de monitoramento da qualidade percebida pelos usuários. Para isso, é necessário aplicar metodologias validadas, com perguntas claras, objetivas e capazes de captar tanto dados quantitativos quanto qualitativos. Essa pesquisa deve ser aplicada em momentos estratégicos — como ao final do atendimento ou após a alta — e de forma

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

representativa, incluindo diferentes perfis de usuários. A análise dos dados precisa ser feita de forma sistemática, com periodicidade definida (mensal, trimestral, semestral) e foco em identificar padrões, tendências e oportunidades de melhoria. Os resultados devem ser compartilhados com as equipes e utilizados para orientar ações concretas de aprimoramento.

• Alimentar com os dados obtidos o processo de gestão por qualidade e apoio à tomada de decisão

Os dados provenientes dos canais de comunicação e das pesquisas de satisfação devem ser integrados a sistemas de informação da qualidade, servindo como base para o planejamento estratégico e operacional da instituição. É preciso transformar esses dados em indicadores relevantes que permitam acompanhar o desempenho de serviços, detectar gargalos, medir o impacto das intervenções e apoiar a tomada de decisão baseada em evidências. Essa retroalimentação contribui para uma gestão mais assertiva, centrada nas necessidades do usuário e orientada por resultados. O uso desses dados também fortalece o compromisso institucional com a transparência e a melhoria contínua.

• Promover cultura institucional de escuta ativa, corresponsabilidade e melhoria constante da experiência do usuário

Mais do que processos e ferramentas, é essencial cultivar uma cultura organizacional comprometida com a escuta ativa — ou seja, ouvir de forma empática, sem julgamentos, com disposição para compreender e agir a partir do que foi dito. Isso exige formação contínua das equipes, valorização da comunicação interpessoal e incentivo à corresponsabilidade: todos os profissionais, de todas as áreas, devem se sentir parte do compromisso com a experiência do usuário. A melhoria contínua deve ser entendida como um princípio transversal, que orienta decisões, comportamentos e práticas no dia a dia institucional. Essa cultura fortalece vínculos, promove confiança e transforma o ambiente em um espaço mais humano, seguro e resolutivo para todos.

3. Estrutura e Funcionamento do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) será estruturado de forma devidamente identificada, acessível a todos os públicos e concebido com base em princípios de humanização, conforto e acolhimento. Este espaço contará com profissionais qualificados (recepção, enfermeiros e técnicos) todos serão devidamente capacitados para garantir privacidade, conforto e funcionalidade, promovendo um atendimento ético e respeitoso.

O processo de atendimento seguirá um protocolo padronizado, assegurando o sigilo das informações prestadas, a rastreabilidade dos registros e o encaminhamento célere e eficaz das demandas às instâncias administrativas competentes. Cada manifestação será devidamente documentada, classificada e acompanhada, garantindo transparência e retorno ao usuário, quando aplicável.

Para facilitar o acesso e a ampla participação da comunidade, o SAU utilizará múltiplos canais de coleta de manifestações, que incluirão:

Formulários físicos disponibilizados no próprio espaço do SAU

Serão oferecidos formulários impressos em papel, de fácil compreensão e preenchimento, disponíveis em locais visíveis e acessíveis dentro da instalação da Unidade. Haverá suporte da recepção que será devidamente treinada para auxiliar os cidadãos com dúvidas ou dificuldades no preenchimento, garantindo a inclusão de todos os públicos, especialmente aqueles com menor familiaridade com recursos digitais.

QR Codes estratégicos para preenchimento online de formulários

Códigos QR serão fixados em locais estratégicos, como murais informativos, recepções, corredores e materiais de divulgação. Com um simples escaneamento pelo celular, o usuário será direcionado para um formulário online, acessível de qualquer lugar e a qualquer momento. Isso ampliará o alcance do serviço, permitindo que manifestações sejam feitas fora do espaço físico do SAU, promovendo agilidade e comodidade.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

E-mail institucional dedicado exclusivamente ao recebimento das manifestações

Um endereço de e-mail exclusivo será disponibilizado para que os usuários possam encaminhar suas manifestações de maneira formal, segura e documentada. Este canal permitirá o envio de textos mais detalhados, arquivos anexos e o acompanhamento das respostas, promovendo a transparência e o registro oficial das comunicações.

Urnas ou caixas de sugestões distribuídas em locais de grande circulação

Caixas físicas serão posicionadas em pontos estratégicos, como entradas do prédio . Essas urnas funcionarão como canal simples e direto para a comunidade registrar suas opiniões, sugestões, críticas e elogios de forma anônima ou identificada, respeitando a preferência do cidadão.

Esses instrumentos serão constantemente avaliados e atualizados conforme as necessidades e o perfil do público-alvo, visando garantir a efetividade do serviço e a melhoria contínua da gestão institucional.

O SAU realizará análises periódicas dos canais de comunicação para entender quais são os mais utilizados e quais precisam ser melhorados ou substituídos. A escuta ativa da comunidade será um dos pilares dessa avaliação, permitindo ajustes dinâmicos que acompanhem a evolução tecnológica, as demandas sociais e os diferentes perfis dos usuários. A meta é manter o serviço acessível, eficiente e alinhado aos princípios de participação cidadã e transparência institucional.

O fluxo de atendimento seguirá as seguintes etapas:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.



Pesquisa Contínua de Satisfação do Usuário

Critérios de Aplicação e Avaliação da Satisfação

A pesquisa de satisfação será implementada de forma contínua, com aplicação sistemática por meio de metodologia amostral estratificada, assegurando representatividade estatística dos diversos perfis de usuários atendidos nas unidades de saúde.

Serão contempladas as populações atendidas nos serviços de urgência e emergência, e nos serviços de apoio diagnóstico e terapêutico, respeitando as especificidades e particularidades de cada linha de cuidado.

O instrumento de coleta será padronizado e validado, contendo indicadores de avaliação da qualidade do atendimento, tempo de espera, infraestrutura, acolhimento, resolutividade e satisfação geral. Os dados obtidos serão analisados periodicamente,

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

subsidiando ações de melhoria contínua, tomada de decisão gerencial e formulação de estratégias para qualificação da atenção prestada ao usuário.

A sistemática de monitoramento com os indicadores a serem avaliados:

a) Instrumento padronizado, com questões objetivas (escalas de avaliação) e espaço para resposta aberta;

b) Aplicação mensal, com equipe treinada e a disposição geral das caixinhas em pontos estratégicos da Unidade, que estará à disposição 24 horas por dia todos os dias.

c) Abrangência mínima de X% do total de usuários atendidos no período, respeitando diversidade etária, de gênero e tipo de serviço;

d) Utilização de indicadores de satisfação, como:

- Clareza das informações recebidas;
- Tempo de espera e atendimento;
- Condições de acolhimento e infraestrutura;
- Qualidade do atendimento profissional;
- Percepção de respeito, privacidade e escuta;
- Avaliação geral do atendimento.

Os dados serão tabulados mensalmente, com relatórios consolidados e análises gráficas para apresentação em reuniões de gestão, comissões técnicas e fóruns de humanização.

Utilização das Informações

As informações obtidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e pela pesquisa de satisfação dos usuários terão caráter estratégico, sendo fundamentais para a melhoria contínua da qualidade dos serviços ofertados.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Esses dados serão sistematicamente incorporados à rotina da unidade de saúde, orientando decisões gerenciais e práticas assistenciais. A utilização das informações seguirá as seguintes diretrizes:

a) Sistemática de Monitoramento contínuo de indicadores com série histórica:

Os dados coletados alimentarão um sistema de monitoramento permanente de indicadores-chave de desempenho (KPI), permitindo o acompanhamento da evolução dos resultados ao longo do tempo. A construção de séries históricas possibilitará a análise de tendências, identificação precoce de desvios e embasamento técnico para tomada de decisões proativas. Esse monitoramento contemplará tanto aspectos quantitativos (tempo de espera, taxa de retorno, absenteísmo, entre outros) quanto qualitativos (satisfação dos usuários, qualidade do acolhimento, resolutividade dos atendimentos).

b) Identificação de gargalos e vulnerabilidades no processo assistencial:

As informações serão utilizadas para mapear os principais pontos críticos e entraves nos fluxos de atendimento e gestão. A identificação de gargalos permitirá a reestruturação de processos internos, redistribuição de recursos e reformulação de protocolos assistenciais, visando a redução de ineficiências e a melhoria da experiência do usuário. A análise das vulnerabilidades também contribuirá para a mitigação de riscos à segurança do paciente e ao cumprimento dos princípios do cuidado integral.

c) Subsídio para formação continuada das equipes, com base nas demandas dos usuários:

As demandas recorrentes e os pontos de insatisfação identificados nas pesquisas servirão como insumo para o planejamento de capacitações, oficinas e ações educativas direcionadas aos profissionais da unidade. A formação continuada será estruturada com foco na qualificação técnica e relacional das equipes, promovendo alinhamento às necessidades reais da população atendida, valorização do trabalho multiprofissional e fortalecimento da humanização no atendimento.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

d) Apoio a auditorias internas e externas, gestão de qualidade e elaboração de planos de ação corretivos:

As informações sistematizadas terão papel fundamental no processo de avaliação institucional, contribuindo com evidências para auditorias regulares, tanto internas quanto externas. Além disso, servirão como base para a construção e acompanhamento de planos de ação corretivos e preventivos, visando a melhoria contínua dos processos e a consolidação de uma cultura organizacional orientada para resultados e para a excelência no cuidado.

e) Fortalecimento da transparência institucional, com divulgação periódica dos dados aos trabalhadores e à comunidade:

Com o objetivo de promover a transparência e o engajamento social, os dados estratégicos serão compartilhados regularmente com os profissionais da unidade e com a comunidade local. A divulgação ocorrerá por meio de diferentes canais, como murais informativos, boletins impressos ou digitais, reuniões com conselhos locais de saúde e demais espaços participativos. Essa prática reforçará o controle social, a corresponsabilidade na gestão e o compromisso com a prestação de contas à população.

Recursos Necessários

a) Designação de profissional de referência para o SAU (preferencialmente assistente social ou técnico administrativo com perfil de escuta);
b) Criação ou adaptação de espaço físico sinalizado, acessível e reservado;
c) Impressão de formulários e aquisição de equipamentos (computador, tablet);
d) Software básico de planilhas ou sistema institucional para registro de dados;
e) Desenvolvimento de protocolo de resposta padronizada e fluxos internos de encaminhamento;
f) Capacitação inicial e periódica das equipes envolvidas.

Avaliação e Sustentabilidade

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Avaliação do Impacto do SAU e da Pesquisa de Satisfação

O impacto das ações desenvolvidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e pelos instrumentos de pesquisa de satisfação será mensurado por meio de um conjunto estruturado de indicadores qualitativos e quantitativos, permitindo uma análise contínua e aprofundada da efetividade das estratégias implementadas. Os principais mecanismos de avaliação incluem:

a) Relatórios de Produção Mensais e Trimestrais –

Serão elaborados documentos analíticos periódicos que reúnem dados consolidados sobre o volume de atendimentos realizados, tipos de demandas registradas, tempo médio de resposta, entre outros indicadores operacionais relevantes.

b) Taxa de Resolução de Demandas

Será monitorado o percentual de demandas resolvidas com eficácia, com ênfase na qualidade da resposta e na satisfação do usuário com o desfecho apresentado, utilizando critérios previamente definidos para aferição de sucesso.

c) Evolução dos Indicadores de Satisfação

Acompanhamento sistemático da percepção dos usuários quanto ao atendimento recebido, a partir da análise longitudinal dos dados obtidos nas pesquisas de satisfação, possibilitando a identificação de tendências e áreas críticas a serem aprimoradas.

d) Integração dos Resultados nos Planos de Ação Institucionais

Os dados gerados alimentarão diretamente os processos de planejamento estratégico e operacional da unidade, com a formalização de ações corretivas, preventivas e de melhoria contínua, alinhadas com os achados das avaliações.

e) Engajamento das Comissões Internas e Conselhos de Saúde – Haverá **participação** ativa desses colegiados na validação e interpretação dos dados coletados, garantindo o

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

controle social, a transparência e o fortalecimento da governança participativa no âmbito institucional.

f) Frequência da Coleta

A pesquisa será aplicada de forma contínua, com amostragem mínima de 5% do total de atendimentos mensais por unidade. Além disso, pesquisas intensivas (censos) ocorrerão a cada 6 meses, abrangendo todos os serviços da unidade em uma semana específica.

g) Garantia da Qualidade da Informação

- O instrumento de pesquisa será revisado anualmente, com apoio de profissionais de saúde, comunicação e usuários representantes.
- As respostas serão anonimizadas, garantindo liberdade de expressão e ética na coleta.
- Equipes serão capacitadas para orientar os usuários e aplicar os questionários de forma isenta e padronizada.
- Auditorias aleatórias e cruzamento de dados com a Ouvidoria e registros administrativos serão utilizados para validação da amostra e veracidade dos dados.

Além desses mecanismos, a proposta prevê a criação de espaços institucionais regulares para a devolutiva dos resultados à comunidade usuária, reforçando o compromisso com a transparência e a escuta ativa. Esses momentos incluem:

- Reuniões abertas e periódicas, com a participação de usuários, familiares e representantes da gestão;
- Murais informativos e boletins visuais, em locais de fácil acesso, com linguagem clara e acessível;
- Rodas de conversa e escuta qualificada, promovendo o diálogo horizontal, a valorização das experiências vividas e a construção de soluções.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

h). Etapas da Sistematização das ações corretivas

Registro da Manifestação

Realizado por atendente do SAU ou por meio de formulário específico.

Deve conter:

Data, hora e local da ocorrência

Dados do usuário (opcional)

Descrição detalhada do fato

Canal de origem (presencial, digital, carta etc.)

Categoria: reclamação, sugestão, denúncia, elogio ou solicitação

Classificação da Ocorrência

Gravidade: leve, moderada, grave

Urgência: imediata (24h), breve (até 3 dias úteis), programada (até 10 dias úteis)

Responsabilidade setorial: recepção, enfermagem, farmácia, médico, administrativo, etc.

Análise Técnica Inicial

Conduzida pelo responsável da unidade ou pela Comissão de Atendimento ao Usuário (quando houver).

Avaliação de indícios, escuta da equipe envolvida, revisão de registros no prontuário (se aplicável).

Geração de Plano de Ação Corretiva.

Ação Corretiva Imediata

Medida de correção pontual para cessar o impacto da não conformidade.

Ex: troca de profissional, reconvocação do usuário, orientação à equipe.

Ação Corretiva Sistêmica

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Revisão de processos e/ou fluxos relacionados ao problema identificado.

Ex: modificação em fluxo de atendimento, capacitação de equipe, revisão de normas internas.

Resposta ao Usuário

Fornecida preferencialmente por escrito, em linguagem clara e respeitosa.

Prazos:

Urgente: 24h

Reclamações formais: até 7 dias úteis

Denúncias e demandas complexas: até 15 dias úteis (com possibilidade de prorrogação com justificativa)

Registro e Arquivamento

Toda manifestação e desdobramento devem ser arquivados em:

Sistema eletrônico, quando disponível (ex.: Ouvidoria SUS)

Livro físico ou planilha com controle sequencial, datado e assinado

Manter histórico para auditoria e análise periódica.

Monitoramento e Avaliação

Relatórios mensais consolidados por unidade com:

Número e tipo de manifestações

Setores mais envolvidos

Ações corretivas realizadas

Recorrência de temas

Tempo médio de resposta

Envio à Secretaria Municipal de Saúde ou setor de Ouvidoria Municipal

A implantação do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) e a institucionalização da pesquisa contínua de satisfação representam um marco estratégico na consolidação do

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

compromisso da Unidade de Pronto Atendimento, com os princípios do SUS, especialmente no que tange à humanização do atendimento, à transparência nas relações institucionais e à promoção de uma gestão verdadeiramente participativa.

Mais do que um simples canal de registro de reclamações ou sugestões, o SAU se configura como uma ferramenta estruturante de escuta qualificada, capaz de captar com sensibilidade as experiências, expectativas e demandas da comunidade usuária.

Essa escuta ativa, sistematizada e contínua contribui decisivamente para o aprimoramento dos processos de trabalho da unidade, ao transformar os relatos dos usuários em subsídios concretos para a tomada de decisão, o planejamento de ações corretivas e a promoção de melhorias efetivas nos serviços prestados.

Além disso, o SAU fortalece o vínculo entre a equipe de saúde e a população, promovendo o sentimento de corresponsabilidade e estimulando a participação cidadã na construção de uma atenção mais resolutiva, acolhedora e centrada nas necessidades reais do território.

Portanto, o SAU não apenas reafirma o compromisso ético e institucional com a escuta e o respeito ao usuário, mas também se constitui como um eixo fundamental para o monitoramento da qualidade, a valorização da experiência do paciente e a construção de uma cultura organizacional voltada para o cuidado com excelência.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Modelo de Questionário:

Formulário de Pesquisa de Satisfação do Usuário – SUS
Unidade de Saúde: _____ Data do Atendimento: //_____ Turno: ( ) Manhã ( ) Tarde ( ) Noite Nome do Entrevistador (se houver): _____.

1. Identificação do Perfil do Usuário (opcional)

Essas informações nos ajudam a entender melhor as necessidades dos diferentes públicos atendidos.

Faixa etária:

( ) 0–12 anos ( ) 13–17 ( ) 18–29 ( ) 30–59 ( ) 60 anos ou mais

Gênero:

( ) Feminino ( ) Masculino ( ) Outros ( ) Prefere não informar

Motivo do atendimento:

( ) Atendimento médico de urgência/emergência

( ) Procedimento/curativo

( ) Exame diagnóstico

( ) Outro: _____

2. Avaliação do Atendimento (escala de 1 a 5)

(1 = Muito ruim 2 = Ruim 3 = Regular 4 = Bom 5 = Muito bom)

Item	Nota
A forma como fui recebido(a) na entrada da unidade (acolhimento/recepção	
Clareza e respeito na comunicação por parte dos profissionais	
Tempo de espera entre a chegada e o atendimento	

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Privacidade e respeito durante o atendimento	
Qualidade técnica percebida no atendimento recebido	
Cordialidade e empatia da equipe profissional	
Limpeza e organização dos ambientes da unidade	
Condições de conforto (cadeiras, ventilação, banheiro, bebedouro etc.)	
Sinalização e facilidade para se localizar dentro da unidade	
Informações recebidas sobre exames, condutas ou encaminhamentos	
Segurança e proteção (uso de máscara, álcool, controle de entrada etc.)	

3. Avaliação Global do Atendimento

De forma geral, como você avalia o atendimento recebido hoje?

( ) Muito ruim ( ) Ruim ( ) Regular ( ) Bom ( ) Muito bom

Você recomendaria esta unidade de saúde a outras pessoas?

( ) Sim

(..) Não

( ) Talvez

4. Perguntas Abertas (opcional, mas muito importante)

O que você mais gostou no atendimento ou estrutura da unidade?

_____

_____

_____

_____.

O que você acredita que precisa melhorar?

_____

_____

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

_____

_____.

Deseja fazer algum elogio, sugestão ou crítica específica?

_____

_____

_____

_____.

5. Deseja receber retorno sobre essa pesquisa?

( ) Sim ( ) Não

Se sim, deixe um contato (telefone/e-mail):

_____

Muito obrigado por sua participação! Sua opinião é fundamental para melhorar a qualidade do nosso atendimento e fortalecer o SUS.

O questionário acima trata-se apenas de um Modelo utilizado pelo Instituto de Excelência em Saúde Pública, porém ele poderá ser adaptado da forma que atenda as demandas da Unidade e da Gestão Municipal.

O Instituto de Excelência em Saúde Pública também criará uma pesquisa por meio de Whatzapp que poderá ter os mesmos teores da pesquisa física, e ainda criaremos um QR -CODE para facilitar o acesso à pesquisa online. Esse código será impresso em materiais de comunicação da Unidade (cartazes, panfletos, etc.) ou até mesmo exibido nas telas internas da unidade.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Materiais Complementares para uma melhor avaliação:

1. Modelo de Ficha de Manifestação do Usuário

Unidade: _____

Data do Registro: //_____ Hora: _____

Tipo de Manifestação:

☐ Reclamação ☐ Sugestão ☐ Elogio ☐ Denúncia ☐ Solicitação

Dados do Usuário (opcional):

Nome: _____

Telefone/Contato: _____

CPF ou Cartão SUS (opcional): _____

Descrição da Manifestação:

(Descrever com o máximo de detalhes possíveis a ocorrência, incluindo local, data e profissionais envolvidos se souber)

_____

_____

_____

Deseja resposta formal?

☐ Sim ☐ Não

Assinatura do Usuário (se desejar): _____

Recebido por (nome do atendente): _____

Canal de Recebimento:

☐ Presencial ☐ Telefone ☐ E-mail ☐ Caixa de sugestões ☐ Outros: _____

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

2. Modelo de Resposta ao Usuário

Unidade de Saúde [nome da unidade]

Data: _____/_____/____

Prezado(a) Sr(a). [Nome do Usuário],

Recebemos e registramos sua manifestação encaminhada em _____ /_____/____, na qual V.Sa. relata:

"[Breve resumo da manifestação]"

Informamos que sua manifestação foi analisada pela equipe responsável, e foram tomadas as seguintes providências:

[Descrever a ação corretiva imediata e/ou sistêmica realizada]

[Apresentar conclusão e eventuais orientações futuras ao usuário]

Agradecemos por contribuir com a melhoria dos nossos serviços. O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) está à disposição para novas informações.

Atenciosamente,

_____

Responsável pela Unidade

Telefone para contato: (__) _-

E-mail (se houver): _____

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

3. Planilha de Controle de Manifestações e Ações Corretivas

Sugestão de campos (planilha Excel):

Nº	Data	Tipo de Manifestação	Descrição Resumida	Setor Envolvido	Grau de Gravidade	Ação Corretiva	Prazo	Responsável	Data de Resposta	Situação
01	01/05/25	Reclamação	Atraso no atendimento médico clinico e pediatra	Clínica	Moderada	Reorganização de escala	3 dias	Coord. Enfermagem	03/05/25	Encerrada
02	02/05/25	Sugestão	Ampliar horário da farmácia	Farmácia	Leve	Estudo de viabilidade	10 dias	Gestor Local	—	Em análise

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Quadro Mural – Instruções para o Usuário

FALE CONOSCO – SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE!

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) está à disposição para ouvir você.

Você pode registrar:

✓ Reclamações

✓ Sugestões

✓ Elogios

✓ Denúncias

✓ Solicitações

Como se manifestar:

Procure a sala/guichê do SAU na unidade

Utilize a caixa de sugestões com formulário

Ligue para (XX) XXXX-XXXX

E-mail: sau.saude@xxxxxxxxxxx.sp.gov.br (se houver)

Nosso prazo de resposta é de até 7 dias úteis.

Todas as manifestações são tratadas com sigilo e respeito.

Sua participação nos ajuda a melhorar!

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

INSTRUÇÃO COM DEFINIÇÃO DE HORÁRIOS, MEDIDAS DE CONTROLE DE RISCOS AOS VISITANTES E ACOMPANHANTES





UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - MUNICIPAL - PARAIBUNA

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

OBSERVAÇÃO: Será gerado um manual seguindo este modelo que poderá sofrer alterações de acordo com a Administração Municipal, **A COMPLEXIDADE DA UNIDADE**, e as pactuações Regionais.

O manual do usuário tem por objetivo orientar e esclarecer os pacientes e familiares quanto ao funcionamento da Unidade de Pronto Atendimento, bem como seus direitos e deveres enquanto usuários do Sistema Único de Saúde - SUS.

A Unidade de Pronto Atendimento conta com uma equipe multidisciplinar composta por médicos clínicos e pediatras, enfermeiros, farmacêutico, técnico em radiologia e outros serviços de apoio.

A Unidade terá como diretrizes assegurar o atendimento universal com equidade, humanizado e resolutivo, com atendimento prioritário mediantes o acolhimento com classificação de risco, segundo o grau de sofrimento, urgência e gravidade do caso.

Sua meta é a busca constante de melhores técnicas para salvar vidas e atenuar o sofrimento, instituídas por meio de práticas clínicas cuidadoras e na gestão de linhas de cuidado do paciente e familiares.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

PRINCIPIOS ORGANIZACIONAIS

VISÃO	MISSÃO	VALORES
Buscar a melhoria dos processos pertinentes aos projetos contratados, ou seja, proporcionar um melhor gerenciamento dos projetos. disponibilizando serviços de qualidade e humanizados aos seus clientes, colaboradores e outras partes interessadas, cooperando para a sustentabilidade contínua da instituição	Visamos ser reconhecido pelos bons trabalhos ministrados, objetivando sempre o progresso em gerenciar projetos, diante dos melhores exercícios de excelência em território nacional e internacional.	Foco nos Projetos Ética Profissional Valorização de Quem Faz Nossa Instituição. Meritocracia. Espírito de Dono. Comprometimento Profissional Instituição Sustentável Humanização

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Definição de Horários



Visitas a pacientes Internados na sala de Emergência

a) Manhã: 10h às 11h

b) Tarde: 15h às 16h

c) Noite: 19h às 20h

Visitas aos pacientes Internados nos leitos de observação

a) Estes serão de acordo com o prescrito em Lei, e as visitas poderão ter horários diferenciados de acordo com o Responsável Geral da Unidade, após receber orientações médicas.

Observação: Esses horários poderão ser alterados de acordo com a complexidade da Unidade e da Gestão Municipal.

As visitas aos pacientes internados na unidade de saúde devem seguir critérios técnicos, éticos e de biossegurança, considerando tanto o bem-estar do paciente quanto a preservação da ordem institucional e o controle de riscos sanitários.

Abaixo, seguem os critérios gerais e específicos para visitação:

Critérios Gerais

Número de Visitantes e Horários:

Permitida a entrada de 01 visitante por paciente por turno de visita, conforme escala e capacidade física da unidade. Excepcionalmente, poderá ser autorizado um segundo visitante nos casos previstos nos critérios especiais (ver abaixo). A visita deve obedecer aos horários estabelecidos pela instituição, com tolerância de tempo apenas em situações justificadas e autorizadas pela coordenação da unidade.

Idade e Identificação:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Visitantes devem ter idade mínima de 18 anos. É obrigatória a apresentação de documento oficial com foto no ato da identificação. O visitante usará crachá institucional visível durante toda a permanência na unidade, devolvendo-o ao final da visita.

Condições de Saúde do Visitante:

É proibido o acesso de visitantes com sintomas gripais, febre, tosse, coriza, vômito ou diarreia, ou que estejam sob suspeita ou confirmação de doenças infectocontagiosas. Casos omissos ou suspeitos poderão ser avaliados pela equipe de enfermagem para decisão de acesso.

Comportamento e Conduta:

- Não será permitida a entrada de visitantes sob efeito de álcool ou substâncias psicoativas.
- É vedado portar bolsas grandes, alimentos, aparelhos eletrônicos não autorizados ou objetos cortantes.
- O visitante deverá manter conduta respeitosa, evitando tumultos, discussões ou tentativas de acesso não autorizado a outras áreas da unidade.



Critérios Especiais (Situações de Maior Complexidade)

Pacientes em Isolamento ou Precauções de Contato:

- A visita será permitida somente com uso correto de EPIs, conforme orientação da equipe assistencial.
- O visitante deverá ser orientado previamente quanto às medidas de higiene e conduta dentro do leito.

Pacientes em Cuidados Paliativos ou Fase Final de Vida:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Pode-se autorizar a presença de mais de um familiar por vez, inclusive fora dos horários regulares, visando garantir apoio afetivo e dignidade ao paciente. A decisão será tomada em conjunto com a equipe médica, de enfermagem e psicossocial.

Pacientes com Transtornos Mentais ou Agitação Psicomotora:

A visita deve ocorrer com supervisão ou acompanhamento da equipe, conforme avaliação de risco. Casos com potencial de desorganização ou conflito familiar devem ser intermediados por profissionais da psicologia ou serviço social.

Pacientes sem Rede de Apoio ou em Situação de Abandono:

Serão priorizados o apoio psicossocial e a busca ativa por referências familiares ou comunitárias. Pode-se autorizar voluntários cadastrados ou apoio institucional mediante termo de responsabilidade.

Crianças e Adolescentes Internados:

Será garantido o direito à presença de acompanhante fixo 24h, conforme Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), além da visita de um familiar adicional, conforme agendamento. Visita de Menores de 18 Anos (exceções): Em casos excepcionais e com autorização formal da direção, pode ser permitida a visita de filhos menores ao paciente (ex: mãe internada, pacientes terminais).

Observação: A criança/adolescente deverá estar acompanhada de responsável legal, com supervisão da equipe técnica.

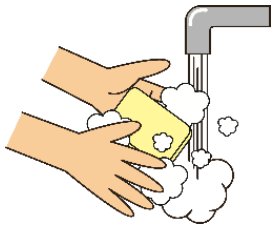


Medidas Complementares

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- A unidade deve manter registro formal de visitantes, com controle de horários e dados de contato.
- A equipe assistencial pode suspender ou restringir visitas sempre que houver risco clínico, comportamental ou sanitário.
- Em casos de denúncias ou conflitos, será acionada a equipe de segurança e/ou serviço social para mediação.



Medidas de Controle de Risco

As visitas a pacientes internados devem obedecer a protocolos rigorosos de biossegurança, controle de infecções e segurança institucional, com o objetivo de preservar a integridade física, emocional e clínica dos pacientes, acompanhantes, profissionais de saúde e demais usuários da unidade. Abaixo seguem as medidas obrigatórias e complementares:

a) Higienização das Mãos

A higienização das mãos é obrigatória na entrada e na saída da unidade de internação, bem como antes e após qualquer contato com o paciente ou superfícies do ambiente. Deve ser realizada preferencialmente com álcool em gel 70%, disponibilizado em pontos estratégicos da unidade. A equipe assistencial deverá orientar e, quando necessário, supervisionar a correta fricção das mãos, reforçando sua importância na prevenção de infecções relacionadas à assistência à saúde (IRAS).

b) Uso Obrigatório de Máscara

É obrigatório o uso contínuo de máscara facial cobrindo nariz e boca por todos os visitantes, independentemente da sintomatologia respiratória. Máscaras devem estar em bom estado de conservação, bem ajustadas ao rosto e trocadas sempre que estiverem úmidas, danificadas ou contaminadas. O não cumprimento dessa norma poderá resultar na interrupção da visita e retirada do visitante da unidade.

c) Restrições Quanto a Alimentos e Objetos Pessoais

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

É terminantemente proibido portar ou oferecer alimentos, bebidas ou medicamentos aos pacientes durante a visita, salvo autorização expressa da equipe assistencial. Também não é permitido portar objetos pessoais não autorizados, como bolsas grandes, travesseiros, ventiladores portáteis, eletrônicos ou itens que possam comprometer a segurança do ambiente.

Itens permitidos devem estar devidamente higienizados e previamente autorizados pela equipe de enfermagem ou serviço social.

a) Autoridade Técnica para Restrição de Visitas

A equipe de enfermagem e/ou médica possui autonomia técnica para restringir, suspender ou reorganizar as visitas a qualquer momento, com base em critérios clínicos, sanitários, comportamentais ou de segurança institucional. Entre os motivos que justificam restrição imediata estão:



- Agravamento do estado clínico do paciente;
- Risco de contaminação cruzada ou surto hospitalar;
- Situação de agitação, risco de fuga, tentativa de autoextermínio ou desorganização psíquica;
- Conflitos familiares ou risco de violência institucional;
- Descumprimento das normas de visitação.



b) Monitoramento e Acompanhamento

A unidade deve manter registro formal das entradas e saídas de visitantes, com controle de horários, identificação e motivo da visita. Ocorrências durante a visita (ex: desrespeito às normas, intercorrências clínicas, comportamentos inadequados) devem ser registradas em livro de ocorrências e repassadas à coordenação assistencial. Sempre que necessário, a equipe poderá acionar o serviço de apoio psicossocial para acompanhamento de familiares ou visitantes em situação de vulnerabilidade emocional.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Casos Especiais

- Pacientes em cuidados paliativos: visita ampliada com orientação da equipe.
- Crianças e adolescentes internados: acompanhante fixo permitido.
- Situações de óbito ou gravidade extrema: acesso prioritário com apoio da equipe psicossocial.

Este manual constitui um instrumento normativo e orientador das práticas assistenciais e administrativas voltadas ao acolhimento, notificação, apoio psicossocial e organização das visitas no contexto da atenção à saúde, especialmente em unidades com funcionamento de urgência e emergência.

A aplicação efetiva dessas diretrizes exige o compromisso institucional com a formação continuada das equipes, a avaliação sistemática dos processos de trabalho e o aprimoramento constante das práticas de humanização e segurança do paciente.

Instrução de Definição de Formas de Acomodação e Conduta para os acompanhantes, conforme previsão da legislação vigente.

A presença de acompanhantes no ambiente hospitalar ou em unidades de urgência e emergência é um direito assegurado por diversas normativas do ordenamento jurídico brasileiro, com destaque para a Lei nº 8.069/1990 (Estatuto da Criança e do Adolescente), a Lei nº 10.048/2000 (prioridade no atendimento a pessoas com deficiência, idosos e gestantes) e, especialmente, a Lei nº 8.080/1990 (Lei Orgânica da Saúde), que trata do acesso universal e igualitário às ações e serviços de saúde. Em complemento, a Resolução da Diretoria Colegiada da ANVISA – RDC nº 50/2002 estabelece parâmetros físicos e funcionais para os ambientes de saúde, orientando também sobre as condições para permanência de acompanhantes de forma segura e adequada.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Assim, no contexto do atendimento ao usuário do Sistema Único de Saúde (SUS), torna-se essencial normatizar e organizar as formas de acomodação e a conduta esperada dos acompanhantes, respeitando os princípios da humanização, da segurança do paciente, da equidade e do controle de riscos.

O ingresso e a permanência de acompanhantes devem ser viabilizados sempre que possível, com base em critérios clínico-assistenciais, estrutura física da unidade e particularidades da situação de saúde do paciente. Nos casos de pacientes menores de idade, idosos, pessoas com deficiência, gestantes, puérperas ou indivíduos em situação de vulnerabilidade, a presença de um acompanhante é não apenas permitida, mas obrigatória, salvo contraindicação fundamentada em critérios médicos ou assistenciais devidamente registrados em prontuário.

As formas de acomodação para os acompanhantes devem considerar a capacidade da unidade, a segurança sanitária e a ambiência dos espaços, de modo a garantir condições mínimas de conforto, privacidade e dignidade. Sempre que possível, devem ser disponibilizadas cadeiras adequadas ao repouso, espaços reservados e acesso a sanitários, respeitando as normas de acessibilidade e higiene. Em unidades com leitos compartilhados ou fluxos de isolamento, o tempo e a forma de permanência do acompanhante poderão ser ajustados pela equipe multiprofissional, com base em protocolos institucionais e avaliação contínua de risco.

Cabe à equipe de enfermagem, em articulação com os setores de recepção e serviço social, informar ao acompanhante, no momento de entrada, sobre os horários permitidos, as áreas de circulação autorizadas, os procedimentos assistenciais que exijam sua saída temporária do ambiente e as medidas de biossegurança em vigor, incluindo o uso obrigatório de máscara, higienização das mãos, vestimentas adequadas e não permanência em casos de sintomas respiratórios ou doenças infectocontagiosas.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Além disso, a conduta do acompanhante deve estar alinhada às normas institucionais de convivência, devendo ser pautada pelo respeito à equipe, aos demais pacientes e à integridade do ambiente hospitalar. É vedado ao acompanhante interferir nos atos técnicos, registrar imagens em áreas restritas, portar alimentos ou objetos não autorizados, ou desrespeitar orientações da equipe profissional. Em situações de comportamento inadequado, a equipe poderá intervir, inclusive restringindo ou substituindo o acompanhante, sempre com registro formal e comunicação aos responsáveis.

A presença de acompanhantes não deve ser encarada como um fator passivo no processo de cuidado, mas como elemento de apoio emocional, social e, muitas vezes, logístico para o paciente. A equipe deve reconhecer o papel do acompanhante como parte da rede de apoio, oferecendo orientações claras e inclusivas, e estimulando sua participação responsável e colaborativa durante o período de permanência.

Por fim, todas as condutas relacionadas à presença de acompanhantes devem ser devidamente registradas em prontuário, com justificativas técnicas quando houver restrições, garantindo transparência, rastreabilidade e respeito à legislação vigente. A atuação alinhada à política de humanização não se limita à dimensão afetiva, mas se consolida no planejamento ético, técnico e seguro das ações de cuidado, onde o acompanhante é compreendido como parte legítima da experiência de saúde vivenciada pelo paciente.

Nesse sentido, ficam estabelecidas as seguintes disposições:

1. A presente norma deverá ser revisada anualmente, ou sempre que houver alteração nos fluxos, diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH), resoluções ministeriais ou demandas específicas da gestão da unidade.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

2. A instituição deverá garantir a realização de capacitações periódicas e obrigatórias para todas as equipes envolvidas nos processos de recepção, acolhimento, atendimento psicossocial e gestão de visitas, a



- Técnicos e auxiliares de enfermagem;
- Enfermeiros;
- Psicólogos e assistentes sociais;(quando for o caso)
- Recepcionistas, porteiros e agentes administrativos;
- Supervisores, coordenadores e lideranças técnicas.

Será instituído o monitoramento contínuo de indicadores de desempenho e qualidade assistencial, incluindo:

- Tempo médio de acolhimento e escuta inicial;
- Número de atendimentos e respectivos desfechos;
- Índices de incidentes, intercorrências ou restrições;
- Satisfação do usuário e de familiares em relação ao acolhimento e à orientação recebida.

A coordenação da unidade, em conjunto com os núcleos de educação permanente e segurança do paciente, será responsável por avaliar periodicamente os resultados e propor ajustes operacionais e pedagógicos, com foco na resolutividade, equidade e humanização do cuidado.

Por fim, reforça-se que a consolidação de uma prática assistencial ética, segura e acolhedora depende da corresponsabilização de todos os atores envolvidos no cuidado, sendo este manual parte integrante de uma cultura institucional baseada no respeito, na escuta e na valorização da vida, respeitando todas as normativas e fortalecendo a prática do HumanizaSus

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

O que é o HumanizaSUS

Instituída pelo Ministério da Saúde em 2003, a Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS (HumanizaSUS) foi formulada a partir da sistematização de experiências do chamado "SUS que dá certo". Reconhece que estados, municípios e serviços de saúde estão implantando práticas de humanização nas ações de atenção e gestão com bons resultados, o que contribui para a legitimação do SUS como política pública.

O HumanizaSUS tem o objetivo de efetivar os princípios do Sistema Único de Saúde no cotidiano das práticas de atenção e de gestão, assim como estimular trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários para a produção de saúde e a produção de sujeitos. Queremos um SUS humanizado, comprometido com a defesa da vida e fortalecido em seu processo de pactuação democrática e coletiva.

A Unidade de Pronto Atendimento, de acordo com princípios do HumanizaSUS, tem se preocupado em prestar um atendimento cada vez mais humanizado, respeitando o paciente na sua totalidade considerando seus aspectos físicos, psicológicos, sociais e espirituais.

A Unidade de Pronto Atendimento possui espaços permanentes de escuta e participação para receber seus elogios, sugestões e críticas.

Os elogios, sugestões e críticas serão depositadas junto às Urnas localizadas na Recepção e outras áreas da Unidade.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.



Outro canal de opinião do usuário é a Pesquisa de Satisfação sobre o atendimento prestado através de formulário próprio a ser entregue pela Recepção, preenchido pelo usuário e depositado na Urna, por mídia digital como whatsapps, QR_CODE, e outros.

Também, outra forma será a Pesquisa de Satisfação aplicada por entrevistadores em períodos estabelecidos e divulgados aos usuários.

O contato poderá ser feito pessoalmente, por telefone:

- (12) 3621-3844 e (12) 3631-4372
- Ou pelo site: https://www.iespe.org.br/

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

C5 – APRESENTAÇÃO DOS MEIOS SUGERIDOS:

Mais de 60% de Profissionais vinculados pela CLT

Dimensionamento e Composição da Força de Trabalho – Critério de Vínculo CLT

A força de trabalho destinada à operacionalização dos serviços na unidade em questão foi estruturada de modo a garantir não apenas a suficiência numérica de profissionais, mas também a estabilidade institucional e a continuidade assistencial. Para tanto, foi adotado um modelo híbrido de vínculo empregatício, respeitando os parâmetros estabelecidos no edital, que exige no mínimo 60% de colaboradores sob regime celetista (CLT).

O quadro atual é composto por 59 profissionais de diversas categorias, organizados conforme a complexidade dos serviços e as necessidades de cobertura em regime de funcionamento ininterrupto (24 horas). Deste total, 66% dos profissionais são contratados sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), em atendimento superior à exigência mínima editalícia. Tal escolha reforça o compromisso institucional com:

I. Segurança jurídica e trabalhista;
II. Estabilidade funcional e menor rotatividade;
III. Integração entre equipes e consolidação da cultura organizacional;
IV. Aprimoramento contínuo por meio de processos de educação permanente.

Os demais 34% são compostos por profissionais contratados como Pessoa Jurídica (PJ) ou por meio de empresas terceirizadas, conforme previsto na legislação vigente, especialmente para atender a demandas intermitentes, técnicas especializadas, ou substituições eventuais, mantendo flexibilidade operacional sem comprometer a qualidade do serviço prestado.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Essa composição equilibrada permite que o Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP) otimize a gestão de pessoal, assegurando cobertura assistencial adequada, cumprimento da legislação trabalhista e viabilidade econômico-operacional. A planilha a seguir detalha a distribuição por categoria profissional, tipo de vínculo e proporção relativa ao total, comprovando o cumprimento do critério mínimo de celetistas estipulados no edital.

DIMENSIONAMENTO CELETISTA				
CARGO/ FUNÇÃO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	PERIODO	Qde de Heads	Salário Base
ASSISTENTE DE FATURAMENTO	40 HORAS	DIURNO	1	R$ 2.000,00
AUXILIAR ADMNISTRATIVO	40 HORAS	DIURNO	1	R$ 1.804,00
ENFERMEIRO	36 HORAS	DIURNO - 7 DIAS	2,5	R$ 3.886,36
ENFERMEIRO	36 HORAS	NOTURNO - 7 DIAS	2,5	R$ 3.886,36
ENFERMEIRO GERENTE (RESPONSAVEL TECNICA - RT)	40 HORAS	DIURNO	1	R$ 6.000,00
FARMACEUTICO	36 HORAS	DIURNO - 7 DIAS	2,5	R$ 2.992,15
FARMACEUTICO	36 HORAS	NOTURNO - 7 DIAS	2,5	R$ 2.992,15
RECEPCIONISTA	36 HORAS	DIURNO - 7 DIAS	4,5	R$ 1.804,00
RECEPCIONISTA	36 HORAS	NOTURNO - 7 DIAS	2,5	R$ 1.804,00
TÉCNICO DE ENFERMAGEM	36 HORAS	DIURNO - 7 DIAS	8,5	R$ 2.720,45
TÉCNICO DE ENFERMAGEM	36 HORAS	NOTURNO - 7 DIAS	8,5	R$ 2.720,45
TECNICO DE RX - RT	24 HORAS	DIURNO- 7 dias	1	R$ 3.198,83
APRENDIZ	26 HORAS	DIURNO	1	R$ 862,50
TOTAL GERAL			**39**	

Mão de Obra PJ / Tercerizados	Quantidade	Periodo
MEDICO CLINICO GERAL	2	DIURNO - 7 DIAS
MEDICO CLINICO GERAL	2	NOTURNO - 7 DIAS
MEDICO PEDIATRA	1	DIURNO - 7 DIAS
COORDENADOR TECNICO (RT MEDICO)	1	DIURNO
COORDENADOR ADMINISTRATIVO / RH	1	DIURNO
AUXILIAR DE HIGIENIZAÇÃO EM LIMPEZA HOSPITALAR DIURNO	5	DIURNO - 7 DIAS
AUXILIAR DE HIGIENIZAÇÃO EM LIMPEZA HOSPITALAR NOTURNO	3	NOTURNO - 7 DIAS
TECNICO TI	1	DIURNO
VIGILANTE	2	DIURNO - 7 DIAS
VIGILANTE	2	NOTURNO - 7 DIAS
Total	**20**	

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

NORMA TÉCNICA INSTITUCIONAL – APLICAÇÃO DE PROVAS OBJETIVAS

Finalidade e Justificativa

Esta norma técnica tem por finalidade regulamentar os procedimentos relacionados à aplicação de provas objetivas nos processos seletivos do Instituto de Excelência em Saúde Pública – IESP, assegurando que os métodos de avaliação aplicados estejam alinhados às exigências técnicas das funções, às boas práticas de recrutamento e à promoção da equidade no acesso às oportunidades profissionais dentro da Instituição.
A adoção desses instrumentos é justificada pela necessidade de:

- Garantir transparência, imparcialidade e justiça nos critérios de seleção;
- Avaliar com rigor técnico os conhecimentos e competências dos candidatos;
- Estabelecer um padrão comparativo entre os concorrentes baseado em desempenho mensurável;
- Assegurar que o profissional selecionado esteja plenamente qualificado para as atribuições do cargo, minimizando riscos operacionais e promovendo a excelência nos serviços prestados.

Aplicação de Provas Objetivas (Prova Teórica)

A prova objetiva, também denominada prova teórica, consiste em uma etapa formal e padronizada de avaliação, utilizada em processos seletivos do IESP, com o objetivo de aferir o grau de conhecimento técnico, habilidades cognitivas e domínio dos conteúdos específicos exigidos para a função.

Conforme previsto no nosso Regulamento de Recrutamento e Seleção apresentado neste Plano de trabalho no item de Regulamento de Compras e Contratação de Serviços, esta etapa corresponde ao item II

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Segunda etapa: Prova teórica, que consiste em prova escrita de caráter eliminatório, avaliada em uma escala de 0 (zero) a 10 (dez) e apresentação dos documentos comprobatórios.

§1º. Somente será considerado habilitado o candidato que obtiver nota igual ou superior a 6 (seis).
§2º. Esta etapa ficará a critério do Gestor de RH quanto à sua devida aplicação.

Estrutura e Conteúdo

As provas objetivas serão elaboradas com base em critérios técnicos e poderão conter entre 10 (dez) a 50 (cinquenta) questões de múltipla escolha, com 4 ou 5 alternativas, das quais somente uma será correta.

O conteúdo programático da prova será definido de acordo com a descrição da vaga e poderá abranger, isolada ou conjuntamente:

- Conhecimentos técnicos e científicos relacionados diretamente à área de atuação;
- Noções de legislação específica, quando aplicável;
- Raciocínio lógico, interpretação de textos e resolução de problemas;
- Conhecimentos em informática, protocolos clínicos, biossegurança e políticas públicas de saúde (quando pertinente);
- Atualidades, língua portuguesa e ética profissional.

Formulação, Aplicação e Correção

A elaboração das provas poderá ser:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Interna, com envolvimento do Setor de Recrutamento e Seleção, em conjunto com a liderança requisitante e profissionais da área técnica;
- Externa, mediante contratação de empresa especializada em processos seletivos, desde que comprovadamente capacitada e com experiência reconhecida na área.
- Em ambos os casos, deverão ser observados os seguintes princípios:
- Confidencialidade na elaboração e no manuseio do conteúdo das provas;
- Impessoalidade na correção e na divulgação dos resultados;
- Adoção de critérios objetivos e verificáveis para pontuação;
- Aplicação supervisionada em local adequado, com controle de presença, identificação dos candidatos e registro da aplicação.

A correção das provas será realizada com base em gabarito previamente validado, podendo, quando necessário, ser utilizada ferramenta digital ou software de escaneamento de folhas de resposta, a fim de garantir precisão e agilidade no processo.

Critérios de Aprovação

Será considerado habilitado o candidato que atingir o percentual mínimo de 60% de acertos ou nota igual ou superior a 6 (seis), conforme estipulado no edital e no Regulamento de Recrutamento e Seleção.

O resultado final será divulgado por meio de lista classificatória, respeitando a ordem decrescente de pontuação.

Em caso de empate, serão adotados os seguintes critérios de desempate, sucessivamente:

- Maior pontuação nas questões de conhecimentos específicos;
- Maior tempo de experiência comprovada na função;
- Maior titulação acadêmica;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Idade mais elevada, conforme Estatuto do Idoso.

Contratação de Empresas Especializadas

Sempre que necessário, o IESP poderá recorrer à contratação de empresas terceirizadas especializadas para:

- Elaboração de questões e provas técnicas;
- Logística de aplicação das provas;
- Correção por leitura ótica ou plataformas digitais seguras;
- Emissão de relatórios estatísticos sobre o desempenho dos candidatos.

As empresas contratadas deverão:

Assinar Termo de Responsabilidade e Confidencialidade;
Apresentar comprovação de experiência técnica na área;
Garantir total sigilo, integridade dos dados e lisura do processo.

Publicidade e Transparência

As regras referentes à aplicação de provas serão amplamente divulgadas por meio de edital publicado no site oficial do IESP (www.institutoiesp.org.br) e outros meios institucionais, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis antes da realização da etapa.

A listagem com os resultados preliminares e finais será igualmente divulgada, assegurando o direito ao contraditório e à interposição de recurso, conforme os prazos fixados.

Disposições Finais

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- A definição sobre a aplicação ou não dessas etapas será feita pela Diretoria Executiva, em conjunto com a Gerência de Recursos Humanos e o Setor de Recrutamento e Seleção, levando em consideração a natureza do cargo, volume de candidatos e complexidade técnica das atribuições;
- Casos omissos ou excepcionais serão analisados individualmente pela Diretoria, com base nos princípios da legalidade, impessoalidade, eficiência, moralidade e publicidade;
- Esta norma entra em vigor na data de sua aprovação, devendo ser observada por todas as áreas envolvidas nos processos seletivos institucionais.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Modelo de Edital – Prova Objetiva (Aplicado processo seletivo XXXXXX em 20XX)

EDITAL COMPLETO

PROCESSO SELETIVO N.º XXX/XXXXX

O Instituto de Excelência em Saúde Pública - IESP, torna público que realizará o Processo Seletivo Simplificado de Provas de caráter classificatório para contratação em atendimento ao Contrato de Gestão nº XXXXXXXXXXXXXXX e Formação de cadastro reserva para as vagas na UNIDADE DE XXXXXXXXXXXXXXXXXXX, situada no Município de XXXXXXXXXXXXXX, a serem contratados sob o Regime Jurídico CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e, portanto, não cumprirão direito a estabilidade. O presente Processo Seletivo realiza-se em cumprimento ao Contrato de Gestão nº XXXXXX/XXXXXX referente ao gerenciamento, operacionalização e execução das atividades e serviços de saúde na UNIDADE XXXXXXXXXXXX.

1. DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 - A organização, aplicação e correção do Processo Seletivo serão de responsabilidade da S. R. Digitalizações e Serviços Ltda.

1.1.1 - As provas serão aplicadas na cidade de XXXXXXXXXXX.

1.1.2 - É de responsabilidade exclusiva do candidato acompanhar as publicações de todos os atos, editais, resultados, convocações e comunicados referentes a este Processo Seletivo divulgadas, até o resultado final, no site concursos.srdigitalizacoes.com.br, e a partir de então, as publicações serão feitas exclusivamente pelo Instituto de Excelência em Saúde Pública - IESP em seus órgãos de publicação.

1.1.3 - Os Empregos, as vagas (vagas de Ampla Concorrência e Cadastro de Reserva (AC/CR) e vagas reservadas para Pessoas com Deficiência e Cadastro de Reserva (PcD/CR)), a carga horária semanal, o vencimento mensal, valor da taxa de inscrição e Escolaridade Mínima Exigida são os estabelecidos na tabela abaixo:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ENSINO MÉDIO

Função	Vagas		Carga Horária Semanal	Venc. (R$)	Taxa Inscr. R$	Requisitos e Escolaridade Mínima Exigida
	AC/CR	PcD/CR				
Auxiliar Administrativo	CR	CR	12X36 e 44 h/s	XXXXXXX	50,00	Ensino Médio Completo (6 meses experiência)
Controlador de Fluxo	CR	CR	12x36	XXXXXXX	50,00	Ensino Médio Completo (6 meses experiência)
XXXXXXXXXXXXXXX						

ENSINO MÉDIO TÉCNICO

Função	Vagas		Carga Horária Semanal	Venc. (R$)	Taxa Inscr. R$	Requisitos e Escolaridade Mínima Exigida
	AC/CR	PcD/CR				
Técnico de Enfermagem	CR	CR	12X36	XXXXXXX	50,00	Formação Técnica em Enfermagem + Registro ativo no COREN (6 meses experiência)
Técnico de Radiologia	CR	CR	24 h/s	XXXXXXX	50,00	Formação Técnica em Radiologia + Registro ativo no CRTR (6 meses experiência)

ENSINO SUPERIOR

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Função	Vagas		Carga Horária Semanal	Venc. (R$)	Taxa Inscr. R$	Requisitos e Escolaridade Mínima Exigida
	AC/CR	PcD/CR				
Enfermeiro	CR	CR	12x60 *	XXXXXXX	70,00	Formação Superior em Enfermagem + Registro ativo no COREN (6 meses experiência)
Farmacêutico	CR	CR	12x36	XXXXXXX	70,00	Formação Superior em Farmácia + Registro ativo no CRF (6 meses experiência)
XXXXXXXXXXXXX						

1.1.4 -As vagas constantes do quadro acima decorrem da formalização do Contrato de Gestão firmado entre o Município de XXXXXXXXXX e o Instituto de Excelência em Saúde Pública - IESP.

1.1.5 - O presente processo seletivo visa garantir a impessoalidade (art. 37, “caput”, CF/88) no processo de contratação, havendo apenas a expectativa de contratação, desde que haja a disponibilidade da vaga e o candidato tenha sido “APROVADO” no presente processo seletivo.

1.1.6 - O presente processo seletivo respeita as disposições do REGULAMENTO DE RECRUTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS DO IESP (https://www.iespe.org.br/resources/legislacao/regulamento-de-departamento-pessoal-contratacao.pdf).

1.1.7 -As vagas existentes são as constantes do quadro acima, todavia os candidatos considerados “CLASSIFICADOS” (que não passarem dentre o número de vagas existentes) poderão ser chamados a qualquer tempo, dentro do prazo de validade do processo seletivo, para assumirem as vagas que vierem a surgir, nas respectivas Unidades de Saúde onde haja necessidade.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

1.1.8 - O quadro resumo acima tem como supedâneo o art. 444 combinado com o art. 611-A, ambos da CLT, consubstanciando acordo individual entre as partes (contratante e candidato).

1.2 - O Conteúdo Programático está **disponível no Anexo I deste Edital.**

1.3 **-A descrição dos empregos consta no Anexo II deste Edital.**

1.4 -O cronograma com as datas prováveis está disponível no Anexo III deste Edital.

2. DAS INSCRIÇÕES

2.1 -A inscrição implica na aceitação, por parte do candidato, de todos os princípios, normas e condições do Processo Seletivo estabelecidos no presente Edital e na Legislação Federal pertinente.

2.1.1 -O candidato será responsável pelas informações prestadas na ficha de inscrição, bem como por qualquer erro e omissão, e deverá estar ciente de que disporá dos requisitos necessários para contratação, especificados neste Edital.

2.1.2 -Para se inscrever, o candidato deverá atender às condições para provimento dos empregos e entregar quando da contratação, a comprovação de:

a) ser brasileiro nato ou naturalizado, nos termos do art. 12 da Constituição Federal;
b) ter até a data da contratação, idade mínima de 18 anos;
c) estar quite com as obrigações eleitorais;
d) estar quite com as obrigações militares (quando do sexo masculino);
e) gozar de boa saúde física e mental para o exercício das atribuições do emprego, comprovada por avaliação médica;
f) não registrar antecedentes criminais, achando-se no pleno exercício de seus direitos civis e políticos;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

g) não ter sido demitido ou exonerado de serviço público (federal, estadual ou municipal) em consequência de processo administrativo (por justa causa ou a bem do serviço público);

h) não ocupar emprego público, ressalvados os acumuláveis previstos no art. 37, inciso XVI da Constituição Federal;

i) possuir os requisitos mínimos exigidos para o emprego, constantes do presente edital.

j) possuir disponibilidade total de horário quando convocado para realização de admissão.

2.2 As inscrições serão feitas exclusivamente via internet no site concursos.srdigitalizacoes.com.br a partir das XXXXXXXXXXXXmin do dia XXXXXXXXXXXXXXXXX até às XXXXXXXXXXXXXXmin do dia XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, devendo para tanto o interessado proceder da seguinte forma:

2.2.1 -Para inscrever-se pela internet o candidato deverá ler, na íntegra, o respectivo Edital e preencher total e corretamente a ficha de inscrição seguindo os procedimentos abaixo:

a) Acessar o site concursos.srdigitalizacoes.com.br.

b) Clicar no Concurso desejado; em seguida clique em Inscrições Online (ícone verde do lado direito); digite seu CPF e faça seu cadastro. Verifique atentamente se os dados cadastrados estão corretos. Selecione a vaga desejada e clique em Continuar.

c) O candidato será direcionado para uma tela onde o mesmo poderá optar por Pagar com Boleto ou Pagar com PIX. Caso opte por pagar através do boleto bancário, clique em Pagar com Boleto que será gerado o mesmo, imprima-o e efetue o pagamento até dia XX/XX/20XX. NÃO pague o boleto após o vencimento.

d) O candidato que optar por efetuar o pagamento via PIX, deverá clicar em Pagar com PIX onde será gerado um QR Code para pagamento. O candidato poderá

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

escanear o código no seu aplicativo ou clicar no botão para copiar o código de pagamento.

e) A S.R. Digitalizações e Serviços Ltda não se responsabiliza por erros de dados no preenchimento do cadastro, na escolha da função sendo o mesmo de inteira e total responsabilidade do candidato.

f) O pagamento do boleto deverá ser feito até a data do vencimento (XXXXXXXXXXXXXXX), respeitando-se para tanto o horário da rede bancária, considerando-se para tal o horário de Brasília, sob pena de não ser processada e recebida. A Prefeitura Municipal e a S.R. Digitalizações não se responsabilizam por pagamentos efetuados em caixas eletrônicos, postos bancários, transferências e por agendamento não processados ou processados com data posterior a data limite de pagamento.

g) O pagamento do boleto efetuado através do Internet Banking deverá ser feito até o horário limite do banco ao qual o candidato irá quitar o mesmo. Caso o pagamento seja efetuado na data de vencimento, porém após o horário limite de pagamentos do banco ao qual o candidato irá quitar o boleto, a inscrição não será processada e não haverá devolução da taxa de inscrição.

h) Não serão validadas as inscrições cujo pagamento tenha sido realizado ou confirmado após o horário limite de compensação bancária do dia XX de XXXXX de 2XXX.

i) Aqueles que declararem na “inscrição on-line” ser Portador de Necessidades Especiais deverão encaminhar via SEDEX o respectivo LAUDO MÉDICO constando o CID, bem como o pedido de condição especial para a prova, caso necessite, até o dia XX/XX/20XX na via original ou cópia autenticada, para S. R. Digitalizações e Serviços Ltda, sita a Rua Jesuíno Pereira dos Santos, 204 – Jardim Santo Antônio - CEP 14680-000 – Jardinópolis – SP. O Laudo Médico só será considerado válido se emitido nos últimos 12 (doze) meses.

2.2.2 -Na data seguinte ao pagamento, conferir no site se os dados da inscrição efetuada pela internet foram recebidos e a importância do valor da inscrição paga. Em caso negativo, o candidato deverá entrar em contato com a S.R. Digitalizações, pelo telefone (16) 99144-5786, para verificar o ocorrido.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

2.2.3 -Após a homologação das inscrições para imprimir o cartão de convocação basta digitar o seu CPF e Senha na Área do Candidato, em Situação do Pagamento, clicar em Mais informações e clique em IMPRIMIR CARTÃO DE CONVOCAÇÃO.

2.2.4 -A S.R. Digitalizações não se responsabiliza por solicitação de inscrição via internet não recebida por motivos de ordem técnica dos computadores, falhas de comunicação, bem como outros fatores que impossibilitem a transferência de dados. O descumprimento das instruções para inscrição via internet implicará na não efetivação da mesma.

2.2.5 -Não haverá devolução da importância paga, ainda que efetuada a mais, efetuada após o horário limite do banco ou após o vencimento, em duplicidade, nem isenção total ou parcial de pagamento do valor da taxa de inscrição, seja qual for o motivo alegado exceto em caso de cancelamento do certame pelo Instituto de Excelência em Saúde Pública - IESP.

2.2.6 -Efetivada a inscrição, não serão aceitos pedidos de cancelamento da mesma, mudança de emprego escolhido, nem mesmo transferência para terceiros, seja qual for o motivo alegado.

2.2.7 -Os candidatos deverão inscrever-se para apenas um emprego. Se, eventualmente o candidato se inscrever para mais de um emprego, caso haja compatibilidade de datas e horários de provas, valerá a inscrição do emprego para qual assinou a respectiva lista de presença, sendo vedada a mudança após a assinatura.

3. DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

3.1 -Em obediência ao disposto no art. 37, § 1º e 2º do Decreto 3.298 de 20/12/99 e suas alterações posteriores que regulamentam a Lei 7853/89, reservado às pessoas com deficiência, aprovadas e classificadas dentro dos limites estabelecidos no presente edital, terão reserva de 5% (cinco por cento) das vagas existentes para cada emprego, individualmente, das que vierem a surgir ou que forem criadas no prazo de validade do presente Processo Seletivo, cujas atribuições sejam compatíveis com sua deficiência.

3.1.1 -Se, na aplicação do percentual, resultar número fracionado igual ou superior a 0,5 (cinco décimos), estará formada 01 (uma) vaga para a pessoa com deficiência. Se

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

inferior a 0,5 (cinco décimos), a formação da vaga ficará condicionada à elevação da fração para o mínimo de 0,5 (cinco décimos), caso haja aumento do número de vagas para os empregos.

3.2 -Considera-se Pessoa com Deficiência (PcD) aquela que se enquadra nas categorias discriminadas no Decreto nº 3.298/99, de 20 de dezembro de 1999, e suas alterações, assim definidas:

a) Deficiência física: alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano, acarretando o comprometimento da função física, apresentando–se sob a forma de paraplegia, paraparesia, monoplegia, monoparesia, tetraplegia, tetraparesia, triplegia, triparesia, hemiplegia, hemiparesia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, membros com deformidade congênita ou adquirida, exceto as deformidades estéticas e as que não produzam dificuldades para o desempenho dos empregos;
b) Deficiência auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de 41 (quarenta e um) decibéis (Db) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500 Hz, 1.000 Hz, 2.000 Hz e 3.000 Hz;
c) Deficiência visual: cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que, 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer condições anteriores;
d) Deficiência mental: funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação; cuidado pessoal; habilidades sociais; utilização dos recursos da comunidade; saúde e segurança; habilidades acadêmicas; lazer; e trabalho;
e) Deficiência múltipla: associação de duas ou mais deficiências.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

3.3 As pessoas com deficiência, resguardadas as condições especiais previstas no Decreto Federal Nº 3.298/99, particularmente, em seu art. 40, participarão do Processo Seletivo em igualdade de condições com os demais candidatos, no que se refere ao conteúdo das provas, à avaliação e aos critérios de aprovação, ao dia, horário e local de aplicação das provas, e a nota mínima exigida para todos os demais candidatos.

3.4 O candidato deverá incluir no requerimento de vaga especial o detalhamento dos recursos necessários para realização da prova (exemplos: prova ampliada, sala de fácil acesso com rampa ou no térreo, mesa especial para cadeirante etc.).

3.5 Para ter direito a reserva de vagas o candidato deficiente deverá encaminhar via SEDEX a via original ou cópia autenticada do Laudo Médico emitido nos últimos 12 (doze) meses, para a S.R. Digitalizações, situada na Rua Jesuíno Pereira dos Santos, 204 - Jardim Santo Antônio - CEP 14680-000 - Jardinópolis-SP, postando até o dia XX/XX/20XX:

a) Requerimento solicitando vaga especial, contendo a identificação do candidato e indicação do município/certame para o qual se inscreveu;
b) Laudo Médico atestando a espécie e o grau ou nível da deficiência, com expressa referência ao código correspondente da Classificação Internacional de Doença – CID, bem como a provável causa da deficiência, inclusive para assegurar a previsão de adaptação à prova;
c) Solicitação de prova especial, se necessário. (A não solicitação de prova especial eximirá a empresa de qualquer providência).

3.5.1 Para efeito dos prazos estipulados no item 3.5, será considerada a data de postagem fixada pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – ECT.

3.6 Serão indeferidas as inscrições na condição especial de pessoa com deficiência dos candidatos que não encaminharem dentro do prazo e forma prevista no presente Edital o respectivo laudo médico. O candidato com deficiência que não realizar a inscrição conforme instruções constantes neste Edital, não poderá impetrar recurso em favor de sua situação.

3.7 Às pessoas com deficiência visual (cegos) serão oferecidas provas no sistema Braile e suas respostas deverão ser transcritas também em Braile ou será oferecido Fiscal Ledor e suas respostas serão transcritas fielmente no cartão de respostas pelo mesmo e gravadas em áudio e vídeo. Os referidos candidatos deverão levar para esse fim, no dia

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

da aplicação da prova, reglete e punção, podendo ainda, utilizar-se de soroban. Às pessoas com deficiência visual (amblíopes) serão oferecidas provas ampliadas, com tamanho e letra correspondente a corpo 24.

3.9 -A publicação do resultado final do Processo Seletivo será feita em duas listas, contendo a primeira, a pontuação de todos os candidatos, inclusive a das pessoas com deficiência, e a segunda, somente a pontuação destes últimos.

3.10 -Não havendo candidatos aprovados para as vagas reservadas às pessoas com deficiência, estas serão preenchidas pelos demais candidatos aprovados, com estrita observância da ordem classificatória.

3.11 -Os candidatos que não atenderem aos dispositivos mencionados no presente Edital não serão considerados como pessoas com deficiência e não terão prova especial preparada, sejam quais forem os motivos alegados.

3.12 -Ao ser convocado para contratação, o candidato deverá se submeter a exame médico oficial ou credenciado pelo Instituto de Excelência em Saúde Pública - IESP, que terá decisão terminativa sobre a qualificação do candidato como pessoa com deficiência ou não, e o grau de deficiência capacitante para o exercício da função. Será eliminado da lista de pessoa com deficiência o candidato cuja deficiência assinalada na Ficha de Inscrição não se constate, devendo o mesmo constar apenas na lista de classificação geral.

3.13 Após o ingresso do candidato com deficiência, este não poderá ser arguida para justificar a concessão de readaptação dos empregos e de aposentadoria por invalidez.

4. DAS PROVAS E DOS PRINCÍPIOS

4.1 O Processo Seletivo será de Provas de caráter classificatório.

4.2 A duração da prova objetiva para todos os empregos será de 2h00 (duas horas), já incluído o tempo para o preenchimento da folha de respostas.

4.3 Não haverá, sob qualquer pretexto ou motivo, segunda chamada para a realização das provas. Recomenda-se ao candidato comparecer ao local de prova com antecedência mínima de 1 (uma) hora, munido de caneta TRANSPARENTE azul ou preta, lápis preto e borracha e UM DOS SEGUINTES DOCUMENTOS NO ORIGINAL:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

a) Cédula de Identidade - RG;

b) Carteira de Órgão ou Conselho de Classe;

c) Carteira de Trabalho e Previdência Social;

d) Certificado Militar;

e) Carteira Nacional de Habilitação, emitida de acordo com a Lei 9.503/97 (com foto);

f) Passaporte.

4.4 As provas objetivas (escritas) desenvolver-se-ão em forma de testes, por meio de questões de múltipla escolha, com 4 (quatro) alternativas de resposta, na forma estabelecida no presente Edital.

4.5 Durante as provas não será permitido, sob pena de exclusão do Processo Seletivo: qualquer espécie de consultas bibliográficas, comunicação com outros candidatos, ou utilização de livros, manuais ou anotações, máquina calculadora, relógios de qualquer tipo, agendas eletrônicas, telefones celulares, smartphones, mp3, notebook, palmtop, tablet, BIP, walkman, gravador ou qualquer outro receptor ou transmissor de mensagens, bem como o uso de óculos escuros, bonés, protetores auriculares e outros acessórios similares.

4.6 Após adentrar a sala de provas e assinar a lista de presença, o candidato não poderá, sob qualquer pretexto, ausentar-se sem autorização do Fiscal de Sala, podendo sair somente acompanhado do Volante, designado pela Coordenação do Processo Seletivo.

4.7 Não será permitida a permanência de qualquer acompanhante nas dependências, inclusive nos estacionamentos fechados internos do local de realização das provas, exceto no caso de amamentação, podendo ocasionar inclusive a não participação do candidato no Processo Seletivo.

4.8 Em caso de necessidade de amamentação durante a realização das provas, a candidata deverá levar um acompanhante maior de idade, que ficará em local reservado para esse fim e que será responsável pela guarda da criança. Não haverá compensação do tempo de amamentação à duração da prova da candidata.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

4.9 O candidato só poderá retirar-se do local de aplicação das provas, após 45 (quarenta e cinco) minutos do horário previsto para o início das mesmas, devendo entregar ao Fiscal da Sala a respectiva folha de respostas. Não serão computadas questões não respondidas, que contenham rasuras, que tenham sido respondidas a lápis, ou que contenham mais de uma alternativa assinalada.

4.10 Ao final das provas, os três últimos candidatos, obrigatoriamente, deverão permanecer na sala, a fim de assinar juntamente com o fiscal, a ata de prova, testemunhando que o malote contendo o envelope com as folhas de respostas foi devidamente lacrado, sendo liberados quando todos as tiverem concluído.

4.11 Após o término das provas os candidatos não poderão permanecer nas dependências do prédio.

5. DA COMPOSIÇÃO DAS PROVAS OBJETIVAS E NÚMERO DE QUESTÕES

5.1 PROVA OBJETIVA

Empregos	Provas Objetiva	Nº de Questões	Valoração das Questões
Auxiliar Administrativo Controlador de Fluxo Técnico de Enfermagem Técnico de Radiologia	Língua Portuguesa Matemática Informática Conhecimentos Específicos	10 06 04 10	2,50 2,50 2,50 5,00
Enfermeiro Farmacêutico	Língua Portuguesa Sistema Único de Saúde Conhecimentos Específicos	10 05 15	2,50 2,50 5,00

5.2 A classificação final dos candidatos obedecerá a ordem decrescente de notas ou média, de acordo com o item 12 deste Edital.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

6. DAS MATÉRIA

6.1 As matérias constantes das provas a que se submeterão os candidatos são as constantes no Anexo I do presente Edital.

7. DOS TÍTULOS

7.1 Não haverá contagem de títulos.

8. DAS NORMAS

8.1 DIA - LOCAL - HORÁRIO - A data provável para a realização das provas objetivas será dia XXX de XXXXXXX de 20XX (XXXXXX), em local e horário a ser divulgado posteriormente, juntamente com a homologação das inscrições.

8.1.2 - Caso o número de candidatos exceda a oferta de lugares nas escolas localizadas na cidade de XXXXXXXXXXXXXXX, a S.R. Digitalizações e o Instituto de Excelência em Saúde Pública - IESP poderão alterar horários das provas ou até mesmo dividir a aplicação das provas em mais de uma data, cabendo aos candidatos a obrigação de acompanhar as publicações oficiais e por meio do site.

8.2 Será disponibilizado no site da S.R. Digitalizações, até a data anterior a aplicação das provas, o cartão de convocação. Essa comunicação não tem caráter oficial, e sim, apenas informativo.

8.3 O candidato não poderá alegar desconhecimento dos locais de realização das provas como justificativa de sua ausência. O não comparecimento às provas, qualquer que seja o motivo, será considerado como desistência do candidato e resultará em sua eliminação do Processo Seletivo.

8.4 COMPORTAMENTO - As provas serão individuais, não sendo tolerada a comunicação com outro candidato, nem a utilização de livros, manuais ou anotações, máquina calculadora, relógios de qualquer tipo, agenda eletrônica, telefone celular, smartphone, mp3, notebook, palmtop, tablet, BIP, walkman, gravador ou qualquer outro receptor ou transmissor de mensagens, bem como o uso de óculos escuros, bonés,

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

turbantes, chapelarias e outros adereços, protetores auriculares e outros acessórios similares. O candidato que for flagrado na sala de provas fazendo uso de qualquer dos pertences acima será excluído do Processo Seletivo.

8.4.1 O candidato que necessitar usar boné, gorro, chapéu, protetor auricular ou óculos de sol deverá ter justificativa médica e o(s) objeto(s) será(ão) verificado(s) pela Coordenação. Constatado qualquer problema, o candidato poderá ser excluído do Processo Seletivo.

8.4.2 Recomenda-se aos candidatos não levarem para o local de provas aparelho celular, contudo, se levarem, estes deverão ser desligados, preferencialmente com baterias retiradas, e acondicionados em invólucro fornecidos pela S.R. Digitalizações, juntamente com demais pertences pessoais, lacrados e colocados embaixo da cadeira onde o candidato irá sentar-se. Pertences que não puderem ser alocados nos sacos plásticos deverão ser colocados no chão sob a guarda do candidato.

8.4.3 O candidato que for surpreendido dentro ou fora da sala antes do término da prova portando celular fora da embalagem lacrada fornecida pela S.R. Digitalizações, mesmo que off-line (desligado) – ou dentro dela, porém on-line (ligado) será excluído do Processo Seletivo, podendo, se quiser, continuar fazendo a prova, mas ciente de sua exclusão, inclusive poderá responder criminalmente por tentativa de fraude em concursos/processos seletivos. Ao concluir a prova e deixar a sala, o candidato deverá manter desligado o celular até a saída do prédio.

8.4.4 Todos os pertences serão de inteira responsabilidade do candidato. A organizadora não se responsabilizará por perdas ou extravios de objetos e/ou equipamentos eletrônicos ocorridos durante a realização da prova, nem por danos neles causados.

8.4.5 Reserva-se ao Coordenador do Processo Seletivo designado pela S.R. Digitalizações e aos Fiscais, o direito de tomar medidas saneadoras e restabelecer critérios outros para resguardar a execução individual e correta das provas, bem como excluir da sala e eliminar do restante das provas o candidato cujo comportamento for considerado inadequado, tais como:

a) ausentar-se do local de realização da prova sem o acompanhamento de um fiscal;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

b) não devolver ao fiscal da sala a folha de respostas e/ou qualquer outro material de aplicação da prova;

c) fizer anotação de informações relativas às suas respostas em qualquer material que não o fornecido pela empresa S.R. Digitalizações;

d) estiver portando arma, mesmo que possua o respectivo porte;

e) perturbar, de qualquer modo, a ordem dos trabalhos.

8.4.6 Após adentrar a sala de provas e assinar a lista de presença, o candidato não poderá, sob qualquer pretexto, ausentar-se sem autorização do Fiscal de Sala, podendo sair somente acompanhado do Volante, designado pela Coordenação do Processo Seletivo.

8.4.7 Não será permitida a permanência de qualquer acompanhante nas dependências do local de realização das provas, exceto no caso de amamentação, podendo ocasionar inclusive a não participação do candidato no Processo Seletivo.

8.4.8 Em caso de necessidade de amamentação durante a realização das provas, a candidata deverá levar um acompanhante maior de idade, que ficará em local reservado para esse fim e que será responsável pela guarda da criança. Não haverá compensação do tempo de amamentação à duração da prova da candidata.

8.5 O candidato que, eventualmente, necessitar alterar algum dado cadastral, no dia da realização da prova, deverá solicitar ao Fiscal de Sala que registre em seu relatório de ocorrências.

8.6 A folha de respostas, cujo preenchimento é de responsabilidade do candidato, é o único documento válido para a correção eletrônica. Não será computada questão com emenda ou rasura, ainda que legível, nem questão não respondida ou que contenha mais de uma resposta, mesmo que uma delas esteja correta.

8.7 O candidato só poderá retirar-se do local de aplicação das provas, após decorridos 45 (quarenta e cinco) minutos do horário estabelecido no Edital para início das mesmas, devendo entregar ao Fiscal de Sala respectiva folha de respostas.

8.8 Ao final das provas, os três últimos candidatos, obrigatoriamente, deverão permanecer na sala, a fim de assinar juntamente com o fiscal, a ata testemunhando que o malote contendo o envelope com as folhas de respostas foi devidamente lacrado, sendo liberados quando todos as tiverem concluído.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

8.9 Após o término das provas os candidatos não poderão permanecer nas dependências do prédio.

8.10 Os gabaritos preliminares serão disponibilizados na área do candidato, a partir das 17:00 horas, subsequente à data da aplicação da prova, e ficarão disponíveis até a divulgação dos gabaritos oficiais.

8.11 É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar a publicação de todos os atos, editais e comunicados referentes a este Processo Seletivo, no site da S.R. Digitalizações, os quais serão afixados também nos quadros de aviso do Instituto de Excelência em Saúde Pública - IESP, devendo, ainda, manter atualizado seu endereço.

9. DOS CRITÉRIOS DE DESEMPATE

9.1 Em todas as fases na classificação entre candidatos com igual número de pontos, serão fatores de preferência os seguintes:

- idade igual ou superior a 60 anos, nos termos da Lei Federal 10.741/2003, entre si e frente aos demais, dando-se preferência ao de idade mais elevada.
- maior nota na prova de Conhecimentos Específicos se houver.
- maior nota na prova de Língua Portuguesa.
- maior idade.

9.1.1 Persistindo o empate entre os candidatos, depois de aplicados todos os critérios acima, o desempate se dará por meio de sorteio.

9.1.2 O sorteio será realizado ordenando-se as inscrições dos candidatos empatados, de acordo com o seu número de inscrição, de forma crescente ou decrescente, conforme o resultado do primeiro prêmio da extração da Loteria Federal, do sorteio imediatamente anterior ao dia de aplicação da Prova Objetiva, conforme os seguintes critérios:

a) se a soma dos algarismos do número sorteado no primeiro prêmio da Loteria Federal for par, a ordem será a crescente;

b) se a soma dos algarismos da Loteria Federal for ímpar, a ordem será a decrescente.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

10. DA FORMA DE JULGAMENTO DA PROVA OBJETIVA

10.1 A prova objetiva será avaliada na escala de 0 (zero) a 100 (cem) pontos e terá caráter classificatório.

10.2 A nota da prova objetiva será obtida com a aplicação da fórmula abaixo:

$$NPO = \frac{100}{TQP} \times NAP$$

ONDE:

NPO = Nota da prova objetiva

TQP = Total de questões da prova

NAP = Número de acertos na prova

10.3 Será considerado aprovado na prova objetiva o candidato que acertar no mínimo, 1 (uma) questão.

10.4 O candidato que não acertar no mínimo 1 (uma) questão na prova objetiva será desclassificado do Processo Seletivo.

11. DA FORMA DE JULGAMENTO DA PROVA PRÁTICA

1.1 Não haverá prova prática.

12. DO RESULTADO FINAL

12.1 - O resultado final será a nota obtida com o número de pontos auferidos na prova.

13. DOS RECURSOS

13.1 Caberá recurso relativamente:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

a) ao indeferimento de inscrição como pessoa com deficiência e homologação das inscrições e convocação para as provas;

b) ao gabarito preliminar da prova objetiva (divulgação na área do candidato) e à aplicação da prova objetiva (em posse do candidato);

c) ao resultado preliminar/nota atribuída à prova objetiva (divulgação na área do candidato);

13.2 O prazo para interposição de recurso será de 24 (vinte e quatro) horas, contados da data da divulgação ou do fato que lhe deu origem.

13.3 Para recorrer o candidato deverá:

- acessar o site concursos.srdigitalizacoes.com.br;
- acessar a área do candidato através de login e senha;
- em seguida clicar em RECURSOS e preencher os campos solicitados.

13.3.1 Em qualquer caso, não serão aceitos recursos encaminhados por e-mail, via postal, via fax ou por meio de protocolo pessoal no órgão realizador.

13.4 Caberá à S.R. Digitalizações decidir sobre a anulação ou troca de alternativas de questões julgadas irregulares. Julgados os recursos, no prazo máximo de 4 (quatro) dias úteis após o término do prazo recursal, em face do gabarito e/ou da prova objetiva, sendo algum recurso julgado procedente e apto a alterar o gabarito geral já divulgado, será divulgado um novo gabarito, com as modificações necessárias para conhecimento dos candidatos, não cabendo recurso nesta etapa.

13.4.1 Em caso de anulação de questões, por falta de alternativa correta ou qualquer outro motivo, estas serão consideradas corretas para todos os candidatos, e os pontos correspondentes serão atribuídos a todos os candidatos presentes na prova que não os obtiveram, independente de recurso.

13.5 Os recursos deverão ser fundamentados e estar embasados em argumentação lógica e consistente. Em caso de constatação de irregularidades de questões da prova, o candidato deverá se pautar em literatura conceituada, referência bibliográfica e argumentação plausível.

13.6 Recursos não fundamentados na forma normatizada no item anterior ou interpostos fora do prazo serão julgados como “improcedente”, sem julgamento de mérito.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

13.7 A disponibilização da resposta aos recursos interpostos poderá ser feita por meio de consulta individual no site pelo prazo de 10 dias consecutivos.

13.8 A Comissão constitui última instância na esfera administrativa para conhecer de recursos, sendo sua decisão soberana, razão pela qual não cabe recurso adicional pelo mesmo motivo, ou seja, revisão de recurso, de recurso do recurso ou de recurso de gabarito definitivo.

14. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1 A inscrição do candidato implicará a completa ciência e a tácita aceitação das normas e condições estabelecidas neste Edital e das demais normas legais pertinentes, sobre as quais não se poderá alegar qualquer espécie de desconhecimento.

14.2 O Edital poderá ser impugnado, mediante justificativa legal e dentro do prazo de 3 dias contados da publicação do Edital, que decorrido implicará em aceitação integral dos seus termos.

14.3 A falsidade ou inexatidão das afirmativas, a não apresentação ou a irregularidade de documentos, ainda que verificados posteriormente, eliminará o candidato do Processo Seletivo, anulando-se todos os atos decorrentes da inscrição, sem prejuízo de responsabilização nas esferas administrativa, cível e penal.

14.4 A S.R. Digitalizações, bem como o órgão realizador do presente certame não se responsabilizam por quaisquer cursos, textos, apostilas e outras publicações referentes ao Processo Seletivo.

14.5 Considerando que já está em vigor o Novo Acordo Ortográfico, será considerado correto somente a nova regra ortográfica. (Decreto nº 7875, de 27/12/2012).

14.6 As questões de Língua Portuguesa são elaboradas com base na Norma Culta da Gramática da Língua Portuguesa e não por fontes de internet ou dicionários.

14.7 A folha de respostas (gabarito) do candidato será disponibilizada juntamente com o resultado preliminar no site concursos.srdigitalizacoes.com.br, que permanecerá disponível durante o período de recurso.

14.8 Após 180 (cento e oitenta) dias da divulgação oficial do resultado final do Processo Seletivo, as folhas de respostas serão incineradas.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

14.9 O candidato obriga-se a manter atualizado seu endereço para correspondência, junto ao órgão realizador, após o resultado final.

14.10 A validade do presente Processo Seletivo será de 01 (um) ano, contado de sua homologação, podendo ser prorrogado por até igual período.

14.11 A convocação para a contratação dos candidatos habilitados obedecerá rigorosamente à ordem de classificação, não gerando o fato de aprovação, direito à contratação. Os aprovados serão chamados conforme as necessidades locais, a critério do Instituto de Excelência em Saúde Pública - IESP, sendo de responsabilidade do candidato classificado manter seus endereços devidamente atualizados.

14.12 Ficam impedidos de participarem do certame aqueles que possuam com qualquer dos sócios da S.R. Digitalizações e Serviços Ltda, a relação de parentesco disciplinada nos artigos 1.591 a 1.595 do Novo Código Civil. Constatado o parentesco a tempo, o candidato terá sua inscrição indeferida, e se verificado posteriormente à homologação, o candidato será eliminado do certame, sem prejuízo das medidas administrativas e judiciais cabíveis.

14.13 Não obstante as penalidades cabíveis, a S.R. Digitalizações poderá, a qualquer tempo, anular a inscrição ou a prova do candidato, desde que verificadas falsidades de declaração ou irregularidades na prova.

14.14 Todos os casos, problemas ou questões que surgirem e que não tenham sido expressamente previstos no presente Edital serão resolvidos em comum acordo pelo Instituto de Excelência em Saúde Pública - IESP a e S.R. Digitalizações e Serviços Ltda

14.15 A Homologação do Processo Seletivo poderá ser efetuada por emprego, individualmente, ou pelo conjunto de empregos constantes do presente Edital, a critério do Instituto de Excelência em Saúde Pública - IESP.

14.16 A inexatidão das informações ou a constatação, mesmo posterior, de irregularidade em documentos ou nas provas, eliminarão o candidato do Processo Seletivo.

14.17 Os vencimentos constantes do presente Edital são referentes ao da data do presente Edital.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Para que chegue ao conhecimento de todos e, no futuro, não se alegue ignorância, é expedido o presente Edital, que está publicado no endereço eletrônico concursos.srdigitalizacoes.com.br.

Taubaté XX DE XXXXXXX DE 20XX.

Paulo Rozaes Júnior

Diretor

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ANEXO I

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Língua Portuguesa: Nível Médio, Técnico e Superior.

FONOLOGIA: Conceitos básicos – Classificação dos fonemas – Sílabas – Encontros Vocálicos – Encontros Consonantais – Dígrafos – Divisão silábica. **ORTOGRAFIA:** Conceitos básicos – O Alfabeto – Orientações ortográficas. **ACENTUAÇÃO**: Conceitos básicos – Acentuação tônica – Acentuação gráfica – Os acentos – Aspectos genéricos das regras de acentuação – As regras básicas – As regras especiais – Hiatos – Ditongos – Formas verbais seguidas de pronomes – Acentos diferenciais. **MORFOLOGIA**: Estrutura e Formação das palavras – Conceitos básicos – Processos de formação das palavras – Derivação e Composição – Prefixos – Sufixos – Tipos de Composição – Estudo dos Verbos Regulares e Irregulares – Classe de Palavras. **SINTAXE**: Termos Essenciais da Oração – Termos Integrantes da Oração – Termos Acessórios da Oração – Período – Sintaxe de Concordância – Sintaxe de Regência – Sintaxe de Colocação – Funções e Empregos das palavras “que” e “se” – Sinais de Pontuação. **PROBLEMAS GERAIS DA LÍNGUA CULTA**: O uso do hífen – O uso da Crase – Interpretação e análise de Textos – Tipos de Comunicação: Descrição – Narração – Dissertação – Tipos de Discurso – Qualidades de defeitos de um texto – Coesão Textual. E**STILÍSTICA**: Figuras de linguagem – Vícios de Linguagem.

Matemática: Nível Médio e Técnico.

Radicais: operações - simplificação, propriedade - racionalização de denominadores; Equação de 2º grau: resolução das equações completas, incompletas, problemas do 2º grau; Equação de 1º grau: resolução - problemas de 1º grau; Equações fracionárias; Relação e Função: domínio, contradomínio e imagem; Função do 1º grau - função constante; Razão e Proporção; Grandezas Proporcionais; Regra de três simples e composta; Porcentagem; Juros Simples e Composto; Conjunto de números reais;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Fatoração de expressão algébrica; Expressão algébrica - operações; Expressões fracionárias - operações - simplificação; PA e PG; Sistemas Lineares; Números complexos; Função exponencial: equação e inequação exponencial; Função logarítmica; Análise combinatória; Probabilidade; Função do 2º grau; Trigonometria da 1ª volta: seno, co-seno, tangente, relação fundamental; Geometria Analítica; Geometria Espacial; Geometria Plana; Operação com números inteiros e fracionários; MDC e MMC; Raiz quadrada; Sistema Monetário Nacional (Real); Sistema de medidas: comprimento, superfície, massa, capacidade, tempo e volume.

Informática

Comum para os empregos de Auxiliar Administrativo, Auxiliar de Consultório Dentário, Controlador de Fluxo, Técnico de Enfermagem e Técnico de Radiologia.
Conhecimentos Básicos do Pacote Microsoft Office 2013 ou superior em português: Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Uso do correio eletrônico, Internet e atalhos do teclado.

Sistema Único de Saúde (SUS): Comum para os empregos de Assistente Social, Enfermeiro e Farmacêutico.

Princípios de diretrizes do Sistema Único de Saúde.

Legislação básica do SUS: Constituição da República Federativa do Brasil de 1988; Lei Orgânica da Saúde - Lei nº 8.080/90 e Lei 8.142/90; Política Nacional de Humanização (PNH).

Ações de promoção, proteção e recuperação da saúde.

Vigilância à Saúde. Normas Operacionais Básicas – NOB-SUS de 1996; Pacto pela vida em defesa do SUS e de gestão, Portaria MS 399/2006; Norma Operacional de Assistência à Saúde/SUS – NOAS-SUS 01/02; 1 Controle Social do SUS. Portaria Nº 1.600, de 07 de

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

julho de 2011. Portaria GM Nº 2.048 de 05 de novembro de 2002. Portaria 1010 de 21 de maio de 2012.

Conhecimentos Específicos: (Ordem Alfabética)

ASSISTENTE SOCIAL

Referência Bibliográficas:

ACOSTA, Ana Rojas; VITALE, Maria Amália Faller (Org.). Família: Redes, Laços e Políticas Públicas. 5 ed. São Paulo: Cortez, 2011

BARBOSA, Rosangela Nair de Carvalho. Economia Solidária como Política Pública: uma tendência de geração de renda e ressignificação do trabalho no Brasil. 1 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

BARROCO, Maria Lúcia. Ética: fundamentos sócio-históricos. Vol 4. São Paulo: Cortez, 2008.

BISNETO, José Augusto. Serviço Social e Saúde Mental: uma análise institucional da prática. São Paulo: Cortez, 2007.

BRAGA, Lea; CABRAL, Maria do Socorro Reis. Serviço Social na Previdência: trajetória, projetos profissionais e saberes. 4 ed. São Paulo: Cortez, 2011.

COUTO, Berenice Rojas. Direito Social e Assistência Social na sociedade brasileira: uma equação possível. 3 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

GUERRA, Yolanda D. A instrumentalidade do Serviço Social. 2 ed rev. São Paulo: Cortez, 1999.

IAMAMOTO, Marilda Villela. Serviço Social em Tempo de Capital Fetiche: Capital financeiro, trabalho e questão social. 2 ed. São Paulo: Cortez, 2008.

IAMAMOTO, Marilda Villela. Serviço Social na Contemporaneidade: trabalho e formação profissional. 4 ed. São Paulo: Cortez, 2001.

IAMAMOTO, Marilda Villela; CARVALHO, Raul de. Relações Sociais e Serviço Social no Brasil: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 24 ed. São Paulo: Cortez, 2008

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

MAGALHÃES, Selma Marques. Avaliação e Linguagem: Relatórios, Laudos e Pareceres. 2 ed. São Paulo: Veras, 2006 NETO, José Paulo. Capitalismo Monopolista e Serviço Social. 2ed. São Paulo: Cortez, 1996

PEIXOTO, Clarice Ehlers; CLAVAIROLLE, Francoise. Envelhecimento, políticas sociais e novas tecnologias. Rio de Janeiro: FGV, 2005

PEREIRA, Potyara. Política Social: temas & questões. São Paulo: Cortez, 2008.

PONTES, Reinaldo Nobre. Mediação e Serviço Social. 2 ed. rev. São Paulo: Cortez, 1997

VASCONCELOS, Ana Maria de. Prática do Serviço Social: Cotidiano, formação e alternativas na área da saúde. 5 ed. São Paulo: Cortez, 2007.

Lei nº 8.069 de 13/07/1990. Estatuto da Criança e do Adolescente Comentado: Comentários Jurídicos e Sociais, 10ª edição, atualizado por Munir Cury, Malheiros Editores Ltda.

Revista Serviço Social e Sociedade. Editora Cortez - edições:

nº 56: Assistência Social e Sociedade Civil

nº 57: Temas Contemporâneos

nº 63: O enfrentamento da pobreza em questão

nº 71: Especial Família

nº 86: Espaço Público e Direitos Sociais

nº 93: Trabalho e Trabalhadores

nº 95: Especial “Serviço Social: Memória e História”

nº 96: Memória do Serviço Social. Políticas Públicas

nº 97: Serviço Social, História e Trabalho

nº 98: Mundialização do Capital e Serviço Social

nº 99: Direitos, Ética e Serviço Social

nº 100: O congresso da Virada e os 30 anos da Revista

nº 101: Fundamentos críticos para o exercício profissional

nº 102: Serviço Social e Saúde: múltiplas dimensões

nº 103: Formação e exercício profissional

nº 104 (Especial): Crise Social - Trabalho e Mediações Profissionais

nº 105: Direitos Sociais e política pública

nº 106: Educação, trabalho e sociabilidade

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

nº 107: Condições de Trabalho/Saúde

nº 108 (Especial): Serviço Social no Mundo.

Legislação:

BRASIL. Lei Federal nº 9.394/96. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial da União, Brasília, seção I, 23 dez. 1996.

_____. Lei Federal nº 10.741/03. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, seção I, 3 out. 2003.

_____. Lei Federal nº 8.080/90. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, seção I, 19 set. 1990.

_____. Constituição da República Federativa do Brasil. Diário Oficial da União, Brasília, seção I, 05 out. 1988. (Os Direitos e Garantias Fundamentais, Da Ordem Social, Da Saúde, Da Previdência Social, Da Assistência Social, Da Educação, Da Cultura e do Desporto, da Família, da Criança, do Adolescente e do Idoso);

_____. Lei Federal nº 8.069/90 (arts 1º ao 140). Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, seção I, 16 jul. 1990.

Lei nº 8.742/93. Lei Orgânica da Assistência Social;

Lei nº 7.853. Dispõe sobre o apoio a pessoa portadora de deficiência;

Código de Ética Profissional;

Lei nº 8.662/93. Regulamenta a Profissão de Assistente Social;

Decreto nº 6.214 de 26/09/2007. Regulamenta o Benefício da Prestação Continuada.

NOB / SUAS; NOB-RH / SUAS; NOB/SUS;

Conhecimento sobre Programas e Projetos Sociais vigentes.

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Ata – Ofício – Memorando – Certidão – Atestado – Declaração – Curriculum Vitae – Procuração – Aviso – Comunicado – Circular – Requerimento – Portaria – Edital – Decreto – Carta Comercial – Organograma – Fluxograma – Recebimento e Remessa de Correspondência Oficial – Impostos e Taxas – Siglas e Abreviaturas – Formas de Tratamento em correspondências oficiais – Tipos de Correspondência – Atendimento ao

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

público – Noções de Protocolo – Arquivo e as Técnicas de Arquivamento – Assiduidade – Disciplina na execução dos trabalhos – Relações Humanas no trabalho – Manual de Redação da Presidência da República.

CONTROLADOR DE FLUXO

Técnicas de Comunicação; Uso do Fax; Qualidade no atendimento ao público; Formas de atendimento ao público e ao telefone; Assiduidade; Disciplina na execução dos trabalhos; Relações Humanas no trabalho; Noções de Protocolo; Telefones úteis e de emergência; Telefonia fixa e móvel; Rádio comunicação; Conhecimentos de pagers, intercomunicadores, rádios e sistemas de alto-falantes; Livro de registro de correspondência; Transferência de chamadas telefônicas em PABX; Uso do correio de voz.

ENFERMEIRO

Estrutura e Organização dos Serviços de Urgência e Emergência. - Características Físicas das unidades de Urgência e Emergência (Triagem). - Principais Unidades de Urgência / Emergência em níveis: Estadual e Municipal. - Conceituação de Serviços de Urgência e Emergência. - Equipe de Saúde. - Aspectos Éticos e Legais em Urgências. - Problemas de Comunicação. Passos da Avaliação de Emergência (Corpo Humano por inteiro). - Escalada do Coma de Glasgow. - Avaliação das Pupilas. - Tipos de Ferimentos. - Avaliação da Dor. - Etapas para a manipulação de Ferimentos. - Vacinação Antitetânica. - Retirada de Corpo Estranho. Asma. - Acidente Vascular Cerebral (AVC). - Hipotermia. - Hipertermia. - Convulsões. - Crises Epileptiformes. Parada Cardiorrespiratória Cerebral. - Infarto Agudo do miocárdio. - Desmaios, Lipotimias, Sincope. - Insuficiência Cardíaca Congestiva (I.C.C) - Angina de Peito. Traumatismo Crânio Encefálico (T.C.E). - Intoxicação Endógena e Exógena (drogas, Envenenamentos, Lavagem gástrica). - Traumatismo Torácico. - Lesões na Medula. - Transporte do Acidentado. - Choques. - Hemorragias / Epistaxe. - Desidratação. Queimaduras. - Acidentes com Animais Peçonhentos. - Mordeduras de Animais. - Prevenção de Acidentes no Lar (Crianças / Idoso). - Prevenção de Acidentes no trabalho. Emergências Obstétricas - Reanimação Neonatal.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Sistematização da Assistência de Enfermagem. Processo de Enfermagem. Gestão/Administração em Enfermagem.

FARMACÊUTICO

Farmacologia: Farmacocinética – Absorção, distribuição e Eliminação das Drogas; Farmacodinâmica - Mecanismo de Ação das Drogas que atuam em diversos Órgãos e Sistemas; Classificação dos medicamentos; Toxicologia; Interações medicamentosas. Farmácia Clínica e Atenção Farmacêutica: Conceitos Gerais; uso Racional de Medicamentos; Intervenção Farmacêutica e otimização da farmacoterapia; Aspectos de biossegurança em farmácias; Farmacoepidemiologia e Farmacovigilância; Estudos de utilização de medicamentos; Farmacoterapia baseada em evidências. Seleção de Medicamentos: Conceitos Gerais; Farmacoeconomia; Padronização de Medicamentos; Guias farmacoterapêuticos, Serviços e Centros de Informações de Medicamentos; Comissões de Farmácia e Terapêutica. Medicamentos Sujeitos a Controle Especial: Controle de Psicotrópicos, entorpecentes e antirretrovirais (Legislação e Dispensação); Portaria 344/98 e suas atualizações; Medicamentos de referência, similares e genéricos. Ética Profissional: Legislação Sanitária aplicada à Farmácia. A organização Jurídica da profissão Farmacêutica. Histórico da profissão farmacêutica no Brasil e no mundo. Conceitos básicos em Ciências Farmacêuticas. Política de Medicamentos. História da Saúde Pública no Brasil. O SUS. Epidemiologia: Determinações Sociais do Processo Saúde/Doença e Aspectos Epidemiológicos. Indicadores de Saúde Gerais e Específicos. Doenças de Notificação Compulsória. Gerenciamento de resíduos de serviços de saúde. Noções de controle de infecção hospitalar. Licitação e Aquisição de Produtos Farmacêuticos: Administração de Farmácia dispensação, aviamento de receitas, controle de estoque de medicamentos, normas, rotinas e recursos humanos; Boas práticas de armazenamento e estocagem de medicamentos; Organização de Almoxarifados e Condições adequadas de Armazenamento; Controle e planejamento de Estoque de Medicamentos e Materiais de Consumo; Consumo Médio Mensal, Ponto de Requisição, Estoque Mínimo e Estoque Máximo Curvas ABC/XYZ; Sistemas de Distribuição e Dispensação de Medicamentos.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

TÉCNICO DE ENFERMAGEM

Organização do SUS. Promoção à Saúde e Organização da Rede de Atenção à Urgência e Emergência. Cuidado integral em Urgência e Emergência. Trabalho em equipe; Atenção centrada no indivíduo, família e comunidade; Prevenção, promoção, vigilância em saúde e segurança do paciente; Aspectos éticos na assistência de Enfermagem; Planejamento da assistência de Enfermagem; Planejamento em saúde; Cenários do cuidado: recursos humanos, materiais e estruturais; Sistemas de informação em saúde; Registros de Enfermagem. Sistemas de informação em urgência e emergência; Serviços de saúde como porta de entrada aos pacientes em situações de emergência. Aspectos éticos no cuidado às urgências e emergências; Segurança do paciente e do trabalhador no cuidado em urgência e emergência; Atenção ao Paciente Crítico nos diferentes níveis de atenção (aspectos epidemiológicos, cuidado específico, complicações, prevenção/promoção e recuperação, terapêutica); Cuidado do Técnico em Enfermagem ao paciente politraumatizado, múltiplas vítimas e catástrofes nos diferentes níveis de atenção (aspectos epidemiológicos, cuidado específico, complicações, prevenção/promoção e recuperação, terapêutica); Cuidado do Técnico em Enfermagem na Linha de Cuidado Cardiovascular ao paciente com Infarto Agudo de Miocárdio, nos diferentes níveis de atenção (patologia, aspectos epidemiológicos, cuidado específico, complicações, prevenção/promoção e recuperação, terapêutica); Cuidado do Técnico em Enfermagem na Linha de Cuidado Cerebrovascular ao paciente com Acidente Vascular Cerebral nos diferentes níveis de atenção (patologia, aspectos epidemiológicos, cuidado específico, complicações, prevenção/promoção e recuperação, terapêutica); Cuidado do Técnico em Enfermagem em patologias e agravos recorrentes em emergência nos serviços de saúde da RAS (hepatite, doenças pulmonares, acidentes com animais peçonhentos, afogamento, violências, entre outros), considerando-se a demanda de cada realidade; Cuidado do Técnico em Enfermagem em urgências/emergências: em pediatria; em gineco-obstetrícia e na atenção psicossocial; Tecnologias no cuidado em urgência e emergência; Cenários: unidade básica, UPA e unidades de emergência hospitalares.

TÉCNICO DE RADIOLOGIA

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Contextualização do paciente com politrauma, Anatomia do Trauma, Prioridades iniciais no atendimento hospitalar do politrauma, Escala de Coma de Glasgow, Fases do atendimento, Situações emergenciais que merecem atenção do técnico em radiologia, Fratura, Luxação e entorse, Incidências de Rotina ambulatorial X emergência, Membros superiores, Membros inferiores, Colunas, Crânio, Tórax, Costelas, Abdômen. Protocolos de Tomografia aplicados à Urgências e Emergências. Noções de Ultrassonografia. Física das Radiações. Proteção Radiológica. Trabalho em Equipe. Métodos Radiográficos Móveis.

ANEXO II

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ANEXO II

DESCRIÇÃO DOS CARGOS/EMPREGOS

Aqui algumas descrições, porém o Edital é construído baseado nas categorias e funções exibidas no Termo de Referencia e ou Contrato de Gestão.

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

Realizar atividades de suporte Administrativo, objetivando a consecução de documentos em sistemas informatizados;

Produzir fechamento de folha de pagamento com informação de ausências, atrasos, faltas e atestados;

Controlar o atendimento diário;

Arquivamento geral de documentos;

Organização e arquivamento de Prontuário Médico, inclusive de óbitos;

Seleção de Prontuários Médicos pacientes atendidos na porta/Internados e Óbitos (imprimir e entregar ao Responsável Técnico para avaliação das Comissões;

Controle diário de hotelaria, alimentação, oxigênio, Pesquisas de satisfação incluindo a tabelagem, Remoções;

Controle mensal de pacientes internados/óbitos para os indicadores, bem como pacientes acima de 24h;

Elaborar Folha de Frequência dos dentistas (entregar no Setor 1º dia útil antes do encerramento de cada mês) ;

Elaborar Planilha Faturamento dos dentistas (primeiro dia útil de cada mês);

Elaboração/digitação de diversos documentos (Ofícios, CI, etc);

Declaração de Óbitos (verificar na Farmácia semanalmente, caso tenha, enviar para a Vigilância por meio de ofício;

CNES - enviar para a Gerência de Controle/SESA (desligamentos e admissões de Colaboradores e Prestadores);

Verificar constantemente os e-mails;

Cobrir outros setores quando necessário (Farmácia, Recepção e Controle de Fluxo);

Digitalização de documentos em geral;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Apoio as atividades do setor de farmácia;

Prestar auxílio a equipe técnica e farmacêutica na dispensação e distribuição de medicamentos e correlatos;

Atuar no abastecimento, armazenamento, controle e saída de medicamentos e correlatos; manter o ambiente arrumado, a fim de facilitar o atendimento ao usuário e equipes multidisciplinares.

CONTROLADOR DE FLUXO

Controlar a entrada e saída de pessoas (pacientes, acompanhantes, visitantes, prestadores de serviço e funcionários), garantindo o acesso apenas de pessoas autorizadas.

Verificar documentos de identificação, quando necessário, para autorizar o acesso à unidade.

Orientar os usuários sobre os setores da UPA, horários de visita e normas de circulação dentro da unidade.

Registrar ocorrências e movimentações em livro ou sistema de controle (plantão, visitas, eventos incomuns etc.).

Apoiar o fluxo interno de segurança, comunicando à equipe de enfermagem, recepção ou vigilância qualquer comportamento suspeito, risco ou incidente.

Controlar o acesso a áreas restritas (como salas de emergência, observação e farmácia), permitindo a entrada somente de pessoal autorizado.

Colaborar com a organização da recepção, principalmente em horários de pico, garantindo ordem e fluidez.

Cumprir e fazer cumprir as normas da unidade, respeitando os protocolos de segurança e humanização.

Utilizar crachá ou uniforme de identificação, sendo facilmente reconhecido pelos usuários.

Trabalhar em conjunto com os demais setores (enfermagem, recepção, portaria e vigilância), contribuindo para um ambiente seguro, acolhedor e organizado.

ENFERMEIRO

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

realizar visitas diárias nos leitos, buscando informações relevantes do paciente;

Atender e orientar pacientes, familiares e público em geral, de forma humanizada, visando a excelência no atendimento;

Realizar passagem de plantão à beira leito, verificando o estado geral do paciente e as medicações prescritas ao mesmo, visando verificar se as medicações foram realizadas corretamente;

Avaliar diariamente o desempenho da equipe de enfermagem, quanto ao desenvolvimento de suas atividades, visando desenvolvimento da equipe técnica;

Supervisionar e/ou realizar conferência do carro de emergência quanto à presença do lacre, materiais e medicamentos, e em caso de ausência repor ou solicitar a reposição à farmácia;

Gerir os cuidados diretos e indiretos ao paciente por meio da liderança e coordenação da equipe técnica garantindo a assistência segura e de qualidade ao cliente;

Participar na avaliação de novos equipamentos, insumos, mediante acompanhamento dos testes, pareceres e registros;

Coletar e encaminhar os exames laboratoriais solicitados mediante a impossibilidade de coleta pelo profissional do laboratório;

Preencher a planilha de passagem de plantão: anotando as intercorrências, presença da equipe sob sua responsabilidade, conferindo com a escala de serviço e registrando as alterações de escala que porventura existam;

Realizar transporte intra-hospitalar de forma segura e organizada, reunindo todos os materiais necessários para tal, conferindo seu funcionamento, realizando contato prévio com equipe de destino, gerindo toda a logística de transporte, garantindo a segurança dos pacientes;

Monitorar o estado clínico dos pacientes por meio de registros, sinais clínicos e dos monitores, exame clínico, garantindo pronta resposta aos eventos potencialmente maléficos ou danosos aos pacientes;

Trabalhar em conjunto com a equipe de educação permanente, desenvolvendo treinamentos para o aumento do conhecimento técnico científico da equipe de enfermagem;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Gerir toda a logística de transporte na Alta dos pacientes, reunindo todos os materiais para tal, bem como todos os medicamentos dispensados pela farmácia, exames, documentos e pertences pessoais. Entrando em contato prévio com a equipe de destino, informando o estado clínico atual do paciente;

Notificar eventos adversos ocorridos durante seu turno de trabalho, garantindo dados fidedignos para os diagnósticos de segurança e qualidade;

Participar das avaliações de desempenho dos técnicos de enfermagem, quando solicitado pela chefia, fornecendo informações verídicas e que contribuam com o crescimento do colaborador;

Zelar e manter a conservação dos equipamentos e materiais da unidade, informando ao setor de engenharia clínica qualquer funcionamento anormal dos mesmos;

Classificar os pacientes através do Protocolo adotado pelo IESP de forma humanizada;

Classificar o paciente de acordo com o relato e de forma verídica;

Observar as normas da NR – 32, com a finalidade de minimizar os riscos à saúde da equipe;

Executar outras tarefas para o desenvolvimento das atividades do setor, inerentes à sua função;

Zelar e cumprir o Estatuto do IESP.

FARMACÊUTICO

Gerenciar o estoque de medicamentos e materiais correlatos, assegurando o controle de entrada, saída, validade e condições de armazenamento.

Realizar a dispensação técnica de medicamentos, conferindo prescrições médicas, doses, validade, possíveis interações e orientações de uso.

Garantir o cumprimento das normas sanitárias e legais relativas à assistência farmacêutica, conforme as diretrizes da Anvisa e da legislação vigente.

Acompanhar e controlar o uso de medicamentos de uso restrito, psicotrópicos e antimicrobianos, mantendo registros atualizados e rigorosos.

Participar de comissões internas, como a Comissão de Farmácia e Terapêutica, apoiando a padronização de medicamentos e protocolos de uso racional.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Emitir relatórios técnicos e gerenciais sobre consumo, perdas, vencimentos e necessidades de reposição de medicamentos.

Prestar suporte técnico à equipe multiprofissional, esclarecendo dúvidas sobre medicamentos, vias de administração e alternativas terapêuticas.

Acompanhar o cumprimento da RENAME e REMUME, assegurando que a farmácia da UPA esteja alinhada às listas padronizadas de medicamentos.

Contribuir para a educação permanente, promovendo treinamentos e orientações sobre uso seguro de medicamentos a profissionais da unidade.

Zelar pela segurança do paciente, prevenindo erros de medicação e promovendo práticas seguras de armazenamento e dispensação.

TÉCNICO DE ENFERMAGEM

Executar o trabalho técnico de enfermagem, participando da elaboração do plano de assistência de enfermagem, em conformidade com as normas e procedimentos de biossegurança;

Executar ações assistenciais de enfermagem, sob supervisão, observando e registrando sinais e sintomas,

fazendo curativos, ministrando medicamentos e outros;

Executar controles relacionados à patologia de cada paciente;

Auxiliar no controle de estoque de materiais, equipamentos e medicamentos;

Cooperar com a equipe de saúde no desenvolvimento das tarefas assistenciais;

Auxiliar nos atendimentos de urgência e emergência;

Auxiliar na realização de procedimentos referentes à admissão, alta, transferência e óbitos;

Manter a unidade de trabalho organizada, zelando pela sua conservação comunicando ao Enfermeiro eventuais problemas;

Auxiliar em serviços de rotina da Enfermagem;

Verificar e controlar equipamentos e instalações da unidade, comunicando ao responsável;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Zelar, permanentemente, pelo estado funcional dos aparelhos que compõe os setores, propondo a aquisição de novos, para reposição daqueles que estão sem condições de uso;

Preparar pacientes para exames, orientando-os sobre as condições de realização dos mesmos;

Auxiliar nas atividades de radiologia, quando necessário;

Disponibilizar-se a ser remanejado de setor quando solicitado pelo enfermeiro responsável após a avaliação das necessidades de acordo com os atendimentos, procurando sempre colaborar e trabalhar com sentido de equipe, da forma mais eficaz à realização dos fins e objetivos da Empresa;

Observar as normas da NR - 32, com a finalidade de minimizar os riscos à saúde da equipe;

Zelar e cumprir o Estatuto do IESP;

Registrar, evoluir e checar todos os procedimentos realizados: medicações, sinais vitais, cuidados, entre outros;

Executar outras tarefas para o desenvolvimento das atividades do setor, inerentes à sua função.

TÉCNICO EM RADIOLOGIA

Convocar e receber os pacientes a serem submetidos ao exame radiológico de RX (externos ou internos), mediante a requisição / encaminhamento médico;

Posicionar e orientar os pacientes na mesa do equipamento (RX), em conformidade com o exame a ser realizado;

Efetuar a regulagem do equipamento de RX (Quilo voltagem e miliamperagem) de acordo com o exame a ser realizado e com o biótipo do paciente e proceder a radiografia através dos dispositivos de comando / controle do equipamento, fazendo uso dos EPI's indicados (dosímetros, avental plumbífero e biombo de proteção);

Para o processo de revelação do exame, adentrar na câmera clara, posicionar o chassi colocando-o na processadora dando início ao processo de revelação da imagem;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Verificar possíveis existências de imperfeições na imagem que possam impedir o correto diagnóstico, após a imagem ser revelada procedendo a liberação do paciente e encaminhando as imagens para o médico plantonista da UPA;

Efetuar a desinfecção da mesa do equipamento de RX e de chassis utilizando o álcool 70%;

Verificar se todas as solicitações de exames estão devidamente preenchidas incluindo a indicação (dados clínicos) do exame a ser realizado;

exames de extremidades distais;

Liberar o paciente após a realização do exame técnico e encaminhar o exame para o sistema interno de visualização aos mesmos;

Registrar no Sistema o número de radiografias realizadas no Sistema, por paciente, discriminando tipos, códigos da Tabela SUS, regiões e requisitantes, no intuito de gerar o faturamento, bem como possibilitar a elaboração do boletim estatístico.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ANEXO III – CRONOGRAMA

(DATAS PROVÁVEIS)

EVENTO	DATAS
Período das Inscrições.	DE: XXXXXXX ATÉ: XXXXXXX
Data limite para recolhimento da Taxa de Inscrição.	XX/XX/20XX
Data limite para envio (postagem) do Laudo Médico e pedido de condições especiais.	XX/XX/20XX
Divulgação da Homologação das Inscrições e Convocação para as Provas, com a indicação da Data, Local e Horário da realização da Prova Objetiva.	XX/XX/20XX
Prazo de Recursos com relação ao indeferimento de inscrição como pessoa com deficiência e homologação das inscrições e convocação para as provas.	DE: XXXXXXX ATÉ: XXXXXX
Realização da Prova Objetiva.	XX/XX/20XX
Divulgação na **área do candidato** do Gabarito Preliminar.	XX/XX/20XX
Prazo de Recursos com relação aos Gabaritos Preliminares.	DAS: XXXXX ATÉXXXXXXX
Divulgação na **área do candidato** da Retificação do Gabarito Preliminar (se houver).	XX/XX/20XX
Divulgação na **área do candidato** do Resultado Preliminar e Imagem da Folha de Respostas.	XX/XX/20XX
Prazo de Recursos com relação ao Resultado Preliminar.	Das XXXXXXXXXX até às XXXXXXXXX
Divulgação na **área do candidato** da Retificação do Resultado Preliminar (se houver).	XX/XX/20XX
Divulgação no site: Edital de Divulgação do Resultado Final,	XX/XX/20XX

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Edital de Divulgação dos Gabaritos Oficiais, Edital de Homologação do Processo Seletivo.	

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Política de Recursos Humanos a ser implementada.

Política de Gestão de Pessoas

Detalhamento mecanismos de recrutamento, seleção e ambientação de colaboradores, bem como as formas de avaliação de desempenho, controle de assiduidade e pontualidade. Descrição da implantação de Programa de Segurança no Trabalho e Qualidade de Vida em linha com a Política Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho – PNSST, independente da Unidade, ou complexidade, este é como o Instituto Esperança realiza os procedimentos de Recursos Humanos.

Projeto de Desenvolvimento Humano

Nesses últimos anos – marcados por intensas mudanças nos cenários organizacionais – a área de Gestão de Pessoas (GP) vem, gradualmente, buscando atuar alinhada às diretrizes organizacionais, seja atraindo e retendo novos talentos, desenvolvendo o potencial humano existente e, ajustando o perfil dos profissionais para atender às novas demandas.

Na Gestão Pública não é diferente, e mais, faz-se necessário lidar com um maior controle social, reformulação do papel das instituições públicas, necessidade de novos conhecimentos, novas competências multifuncionais e multidisciplinares, novas habilidades sociais, visão sistêmica etc, são algumas das exigências que a área de GP no Serviço Público deve estar atenta.

O Instituto Esperança – IESP apresenta como estratégias para o desenvolvimento humano as atividades ligadas a uma função social de busca pela competência técnica que permeia todos os níveis, além de tomar como base princípios, objetivos e desafios da política macro construída ao longo do tempo, conforme se descreve:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Princípios do IESP:

Compromisso com a formação humana integral, com a produção e a difusão do conhecimento científico e tecnológico, tendo em vista as necessidades da sociedade.

Principais Objetivos:

- Ministrar cursos de formação inicial e continuada a trabalhadores, incluídos a iniciação, o aperfeiçoamento e a atualização;
- Ofertar educação continuada, por diferentes mecanismos, visando à atualização, ao aperfeiçoamento e à especialização de profissionais;
- Realizar pesquisas aplicadas, estimulando o desenvolvimento de soluções tecnológicas de forma criativa e estendendo seus benefícios à comunidade;
- Promover a integração com a comunidade, contribuindo para o seu desenvolvimento e melhoria da qualidade de vida, mediante ações interativas que concorram para as transferências e aprimoramento dos benefícios e conquistas auferidos na atividade acadêmica e na pesquisa aplicada;

Objetivos e ações da Gestão de Pessoas:

- Fortalecer as comissões de apoio e aperfeiçoar os mecanismos de avaliação do desempenho dos colaboradores, visando garantir a eficácia da atuação profissional;
- Assegurar as condições de saúde e segurança dos colaboradores do IESP em atendimento à requisitos legais aplicáveis;
- Realizar estudos e levantamento do dimensionamento da força de trabalho na instituição;
- Promoção da gestão organizacional considerando as competências e os conhecimentos dos colaboradores para alcançar os objetivos institucionais com base na satisfação profissional;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Fomento à participação de colaboradores em programas de capacitação com instituições de ensino (cursos técnicos, graduação e pós-graduação);
- Fomento à participação de colaboradores e gestores em treinamentos, cursos, palestras, congressos e seminários;
- Desenvolver programas relacionados à melhoria da qualidade de vida do servidor;
- Desenvolver e aperfeiçoar os processos de gestão no âmbito da gestão de pessoas; Realização de contratação, redistribuição e remanejamento de servidores.

Existem cinco subsistemas básicos de Gestão de Pessoas, sendo: provisão, aplicação, manutenção, desenvolvimento e acompanhamento de pessoas, conforme Tabela abaixo.

Processos de GP	Objetivo	Atividades envolvidas
Provisão	Quem irá trabalhar na organização?	Perfis de competências e descrição e análise de cargos, Recrutamento e Seleção de pessoas, planejamento de pessoal (dimensionamento de pessoal)
Aplicação	O que as pessoas farão na organização?	Integração de pessoas ao trabalho (socialização), avaliação do desempenho.
Manutenção	Como manter as pessoas trabalhando na organização?	Planos de remuneração, benefícios e progressão funcional, segurança no trabalho, relações sindicais.
Desenvolvimento	Como preparar e desenvolver as pessoas?	Treinamento e Desenvolvimento.
Monitoramento	Como saber o que são e o que fazem as pessoas?	Sistema de Gerenciamento de Recursos Humanos - SRH, Controle de freqüência, remanejamento e permuta, auditoria de pessoal.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Avaliação de desempenho do contrato de trabalho e contrato de experiência.

COLABORADOR:

CARGO:

GESTOR RESPONSÁVEL:

INSTRUÇÕES:

1. Antes de iniciar o preenchimento deste questionário, leia-o com atenção e compreenda o sentido de cada pergunta. Em caso de dúvida procure esclarecimentos com o seu superior imediato ou com o nosso pessoal de recursos Humanos.

3. Este questionário pode ser preenchido a a tinta, preferivelmente em letra de forma.

_____/_____/_____ DATA

ASSINATURA DO GESTOR RESPONSÁVEL

ASSINATURA DO COLABORADOR

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Da avaliação de Desempenho

A Avaliação de Desempenho é um processo sistemático adotado pelo Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP) para mensurar, analisar e promover a melhoria contínua da atuação dos seus profissionais. Esta ferramenta de gestão é essencial para garantir a efetividade dos serviços prestados, alinhando as competências individuais aos objetivos institucionais, à qualidade da assistência à saúde e à humanização do cuidado. A avaliação é aplicada de forma ética, transparente e formativa, visando o desenvolvimento profissional e a excelência dos serviços.

Finalidade da Avaliação de Desempenho

A Avaliação de Desempenho é um instrumento estratégico de gestão de pessoas adotado pelo Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP), com a finalidade de alinhar o desempenho individual dos colaboradores aos objetivos institucionais, à melhoria contínua dos serviços prestados e ao fortalecimento da cultura organizacional orientada por resultados, ética e qualidade no cuidado em saúde.

Suas finalidades principais são:

a) Monitorar e aperfeiçoar continuamente a performance profissional dos colaboradores:

Através da mensuração objetiva de indicadores comportamentais, técnicos e de resultado, o processo permite identificar a aderência dos profissionais aos padrões esperados de desempenho, possibilitando o acompanhamento sistemático da evolução individual ao longo do tempo e a atuação preventiva diante de eventuais defasagens.

b) Estimular o desenvolvimento de competências técnicas, comportamentais e gerenciais:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

A avaliação funciona como um diagnóstico institucional das potencialidades e fragilidades da força de trabalho, subsidiando planos de desenvolvimento individual (PDI) e ações de educação permanente que promovam a qualificação técnica, o fortalecimento de atitudes compatíveis com o serviço público e a formação de lideranças com perfil ético, resolutivo e colaborativo.

c) Subsidiar decisões estratégicas da gestão de pessoas:

Os resultados das avaliações servem de base para processos decisórios relacionados à promoção, progressão funcional, bonificação por desempenho, identificação de lideranças, mobilidade interna, remanejamento de funções, adequação de perfis aos postos de trabalho e, em última instância, à eventual desvinculação do quadro, nos casos devidamente fundamentados.

d) Identificar pontos fortes, lacunas e oportunidades de melhoria nos processos de trabalho:

Ao analisar o desempenho individual em seu contexto, a avaliação contribui para a identificação de entraves organizacionais, falhas sistêmicas, necessidades estruturais e fatores que impactam na qualidade e produtividade dos serviços, estimulando a revisão de processos e o aprimoramento contínuo da gestão operacional.

e) Promover uma cultura organizacional baseada em responsabilidade, meritocracia e comprometimento com os resultados:

A institucionalização da avaliação de desempenho fortalece os valores da equidade, da justiça funcional e da valorização do servidor público comprometido com a missão da instituição. Ao reconhecer e incentivar os profissionais de alta performance, ao mesmo tempo em que orienta aqueles que precisam melhorar, o processo contribui para o engajamento coletivo, o pertencimento e o fortalecimento da identidade organizacional do IESP.

Metodologia da Avaliação de Desempenho

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

O Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP) adota uma metodologia híbrida e integrada de avaliação de desempenho, que combina instrumentos quantitativos e qualitativos, adaptados às especificidades de cada função, nível hierárquico e área de atuação. Essa abordagem assegura maior fidelidade na análise do desempenho, promove justiça funcional e fornece dados estratégicos para o aperfeiçoamento contínuo da força de trabalho.

A periodicidade da avaliação é semestral ou anual, conforme a natureza do cargo e o ciclo de gestão de desempenho instituído pela Diretoria de Recursos Humanos. A metodologia é pautada em princípios de imparcialidade, clareza de critérios, foco no desenvolvimento e alinhamento com os objetivos institucionais.

Os principais eixos que compõem o modelo são:

a) Autoavaliação

Instrumento que possibilita ao próprio colaborador refletir sobre seu desempenho, reconhecer seus pontos fortes, identificar suas dificuldades e propor ações de melhoria. A autoavaliação é aplicada com critérios previamente definidos e tem função formativa, fomentando o autoconhecimento, a corresponsabilização e o engajamento com o processo.

b) Avaliação pela Chefia Imediata

É realizada por gestores ou responsáveis diretos pela supervisão técnica e funcional do colaborador. Consiste na análise do desempenho a partir da observação direta do comportamento, entrega de resultados, cumprimento de metas e adesão às rotinas institucionais. Essa etapa é fundamental para garantir objetividade e contextualização na avaliação, promovendo o alinhamento entre expectativas institucionais e entrega profissional.

c) Avaliação por Indicadores de Desempenho Institucional

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

A avaliação contempla dados objetivos gerados por sistemas de informação, formulários eletrônicos, registros de produtividade, absenteísmo, cumprimento de protocolos, satisfação do usuário, tempo de resposta assistencial, entre outros. Esses indicadores complementam a análise qualitativa com métricas concretas e padronizadas, permitindo comparabilidade e rastreabilidade.

d) Avaliação por Competências

Instrumento que avalia a aderência do colaborador às competências técnicas, comportamentais e institucionais definidas como essenciais para o desempenho em cada cargo. A matriz de competências é previamente estruturada e envolve atributos como: conhecimento técnico, proatividade, comunicação interpessoal, resolutividade, ética, liderança, trabalho em equipe e inovação.

e) Avaliação Multidimensional (360 graus)

Aplicada em cargos estratégicos e de liderança, essa modalidade contempla a coleta de percepções de diferentes fontes – subordinados, pares, superiores e até usuários internos – proporcionando uma visão abrangente sobre o desempenho do avaliado. A avaliação 360 graus favorece o feedback plural, a inteligência relacional e o desenvolvimento de competências gerenciais críticas.

Consolidação e Utilização dos Resultados

Todos os dados gerados no processo avaliativo são organizados em relatórios gerenciais estruturados, que reúnem análises qualitativas e quantitativas de forma padronizada. Esses relatórios são encaminhados à área de Recursos Humanos e às lideranças responsáveis, com os seguintes objetivos:

- Retroalimentar o planejamento da Educação Permanente com base nas lacunas e potenciais identificados;
- Subsidiar políticas de desenvolvimento de pessoas, bonificação por mérito, plano de carreira, remanejamento funcional e reconhecimento profissional;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Apoiar a gestão institucional na revisão de processos, alocação de recursos humanos e aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- Contribuir para o mapeamento de talentos e lideranças, com foco em sucessão, inovação e sustentabilidade organizacional.

A metodologia adotada pelo IESP busca, assim, não apenas avaliar o desempenho, mas transformá-lo em um processo contínuo de aprendizagem, melhoria e valorização profissional, alinhado às diretrizes do SUS e à missão institucional de excelência na saúde pública.

Critérios de Avaliação

Os critérios variam conforme o perfil do cargo (assistencial, técnico-administrativo ou gerencial), mas seguem padrões institucionais definidos pelo IESP. Os principais eixos avaliativos são:

a) Técnicos e Operacionais

- Conhecimento e domínio técnico;
- Cumprimento de protocolos e rotinas assistenciais;
- Qualidade e segurança na execução das tarefas;
- Capacidade de resolver problemas e tomar decisões técnicas.

b) Comportamentais e Relacionais

- Assiduidade e pontualidade;
- Relacionamento interpessoal e trabalho em equipe;
- Ética profissional;
- Comunicação e empatia com usuários e colegas.

c) Organizacionais e de Resultado

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Produtividade e eficiência no uso de recursos;
- Adesão aos princípios institucionais e às metas pactuadas;
- Capacidade de inovação e melhoria contínua;
- Participação em processos educativos e ações institucionais.

Métodos de Avaliação

Para operacionalizar o processo avaliativo, são utilizados os seguintes instrumentos e métodos:

- Fichas de avaliação padronizadas, específicas para cada categoria profissional;
- Entrevistas individuais e devolutivas formais com os avaliados;
- Indicadores de desempenho institucional (ex.: taxa de absenteísmo, tempo de resposta assistencial, produtividade setorial);
- Checklists de competência técnica e comportamental;
- Painéis de feedback entre equipes multidisciplinares, com foco em situações críticas e de melhoria contínua;
- Ferramentas informatizadas, que garantem rastreabilidade, objetividade e segurança no processo.

Ciclos e Periodicidade

A avaliação de desempenho do IESP segue um ciclo anual, com dois momentos formais:

- Avaliação intermediária (6 meses): caráter formativo e de acompanhamento;
- Avaliação final (12 meses): com efeitos sobre progressão funcional, bonificações, realocação ou desligamentos.
- Além disso, ciclos extraordinários poderão ser aplicados em situações específicas, como mudanças de função, demandas de capacitação ou necessidade de reposicionamento.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Encaminhamentos Pós-Avaliação

A partir dos resultados da avaliação:

- São definidas ações corretivas ou formativas, como treinamentos, mentorias ou realocações;
- Profissionais com desempenho superior são elegíveis para gratificações e oportunidades de desenvolvimento;
- Situações de desempenho insatisfatório são tratadas com planos de melhoria individualizados, acompanhados pela coordenação e supervisão direta.

A avaliação é também um insumo fundamental para a Educação Permanente, compondo o diagnóstico de necessidades de capacitação e desenvolvimento de competências coletivas.

Princípios Éticos e Garantia de Direitos

O processo de avaliação no IESP é guiado pelos princípios da imparcialidade, sigilo, respeito e justiça. Todos os profissionais têm direito:

- À ampla informação sobre os critérios e instrumentos utilizados;
- Ao contraditório e à apresentação de justificativas formais;
- À devolutiva individualizada e à definição conjunta de metas de desenvolvimento.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Fluxograma do Processo de Avaliação de Desempenho

INÍCIO DO CICLO AVALIATIVO

↓

DEFINIÇÃO DOS CRITÉRIOS E INSTRUMENTOS

↓

DIVULGAÇÃO AOS PROFISSIONAIS

↓

REALIZAÇÃO DAS AVALIAÇÕES:

- Autoavaliação

- Avaliação da chefia

- Indicadores institucionais

↓

CONSOLIDAÇÃO DOS RESULTADOS

↓

DEVOLUTIVA FORMAL E INDIVIDUAL

↓

PLANO DE DESENVOLVIMENTO INDIVIDUAL (quando necessário)

↓

ENCAMINHAMENTOS:

- Reconhecimento e bonificação

- Ações formativas

- Acompanhamento de desempenho

↓

ENCERRAMENTO DO CICLO / PLANEJAMENTO DE NOVO CICLO

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Modelo Resumido da Ficha de Avaliação de Desempenho (Anexo I)

Avaliado(a): _____

Cargo/Função: _____

Unidade/Setor: _____

Período Avaliado: _____

Avaliador(a): _____

Dimensões Avaliadas (Pontuação de 1 a 5)

Critério	Peso	Nota	Justificativa
Conhecimento técnico			
Cumprimento de protocolos e rotinas			
Qualidade da execução do trabalho			
Trabalho em equipe			
Comunicação e empatia			
Assiduidade e pontualidade			
Iniciativa e proatividade			
Adesão a metas e resultados			
Participação em capacitações			
Ética e postura profissional			

Resultado final (pontuação total ponderada): _____

Conceito geral: ( ) Excelente ( ) Satisfatório ( ) Insatisfatório

Assinatura do Avaliado: _____

Assinatura do Avaliador: _____

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Matriz de Competências por Categoria Profissional (Anexo II)

Categoria	Competências Técnicas	Competências Comportamentais	Indicadores de Desempenho
Enfermagem	Procedimentos, SAE, protocolos	Trabalho em equipe, acolhimento, empatia	Taxa de incidentes, tempo de resposta
Técnico Administrativo	Sistemas, fluxo documental, RH	Organização, iniciativa, sigilo	Tempo de entrega, retrabalho
Farmácia	Dispensação, controle de estoque	Comunicação com equipe, responsabilidade	Acerto na dispensação, perdas
Serviços Gerais	Limpeza técnica, resíduos, EPIs	Pontualidade, disciplina, cooperação	Avaliações de conformidade, checklists
Coordenação/Gestão	Planejamento, metas, liderança	Comunicação institucional, mediação	Resultados de equipe, clima organizacional

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Modelo de Avaliação (Anexo III)

Fatores	Nivéis de desempenho			
	4	3	2	1
Apresentação Pessoal - Impressão que o colaborador transmite em relação a postura profissional e maneira de se vestir, uso correto de identificação, uniforme e outros.	( ) Possui excelente apresentação pessoal e postura profissional, conforme parâmetros estabelecidos para a profissão	( ) Porta-se adequadamente aos parâmetros estabelecidos para a profissão quanto à apresentação pessoal e postura profissional.	( ) Dificilmente se porta adequadamente aos parâmetros estabelecidos para a profissão quanto à apresentação pessoal e postura profissional.	( ) Porta-se sempre de maneira inadequada quanto aos parâmetros estabelecidos para a profissão em relação à apresentação pessoal e postura profissional.
Produtividade/ Qualidade de Trabalho: Volume de trabalho realizado em determinado tempo - Eficiência/Eficácia	( ) Executa grande volume de trabalho em pouco tempo e com elevada Qualidade	( ) Executa com qualidade o trabalho dentro do prazo estipulado	( ) Executa o trabalho dentro do prazo, mas com pouca qualidade	( ) Não executa o trabalho no prazo e a qualidade deixa a desejar
Conhecimento do Trabalho: "Expertise", EXperícia na função exercida	( ) Domina os conhecimentos sobre o trabalho.	( ) Tem conhecimento suficiente sobre o trabalho	( ) Às vezes lhe faltam conhecimentos sobre o trabalho	( ) Frequentemente demonstra ter pouco conhecimento sobre o trabalho
Cooperação: Presteza e capacidade de ajudar e se relacionar com os colegas de equipe.	( ) Tem excelente desempenho em equipe e sempre se oferece para ajudar os colegas.	( ) Trabalha bem em equipe e colabora normalmente com os colegas.	( ) Não costuma trabalhar bem em equipe ou ajudar os colegas.	( ) Nunca trabalha bem em equipe ou se dispõe a ajudar os colegas

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperança.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperança.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Iniciativa: Capacidade de identificar novas tarefas, projetos e problemas e se prontificar a assumi-los.	( ) Está sempre procurando novas soluções para os problemas e projetos a desenvolver.	( ) Às vezes procura desenvolver novos projetos ou solucionar problemas.	( ) Raramente tem iniciativa de buscar novos projetos ou identificar problemas	( ) Nunca procura desenvolver novos projetos ou identificar problemas que possa solucionar.
Relacionamento Interpessoal: Capacidade de se relacionar bem com os colegas, promovendo um bom ambiente de trabalho.	( ) Sempre se relaciona muito bem com os colegas e contribui enormemente para o bom ambiente de trabalho.	( ) Relaciona-se normalmente com os colegas e não costuma se envolver em conflitos	( ) Tem relacionamento razoável com os colegas, mas às vezes se envolve em conflitos	( ) Nunca se relaciona bem com os colegas e frequentemente se envolve em conflitos
Aprendizagem: Facilidade de aprender novos métodos de trabalho.	( ) Demonstra excepcional facilidade em aprender e dominar rapidamente novos métodos de trabalho	( ) Aprende normalmente novos métodos de trabalho	( ) Às vezes apresenta dificuldade em aprender novos métodos de trabalho	( ) Sempre apresenta grandes dificuldades no aprendizado de novos métodos de trabalho
Hierarquia e Disciplina: Capacidade de respeitar e cumprir ordens que lhe são transmitidas.	( ) Sempre cumpre com respeito e dedicação as ordens que lhe são transmitidas	( ) Cumpre normalmente e a contento as ordens que lhe são transmitidas	( ) Às vezes apresenta dificuldade em lidar com seu superior hierárquico e em cumprir suas ordens	( ) Nunca cumpre as ordens e frequentemente desrespeita seu superior hierárquico
Assiduidade e	( ) Apresenta ótimos índices de	( ) Raramente falta ao trabalho,	( ) Frequentement	( ) Quase nunca esta

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Pontualidade	assiduidade no trabalho e é pontual nos compromissos	sendo as raras ausências justificadas, e é geralmente pontual nos compromissos	e falta ao trabalho sem justificar sua ausência e raramente é pontual nos compromissos	presente no trabalho, não justifica suas faltas e nunca é pontual nos compromissos.
Atendimento ao usuário: Maneira como lida com a clientela da instituição, seja ela paciente ou acompanhante.	( ) Atende o cliente de maneira humanizada com presteza enaltecendo a imagem da instituição junto ao cliente	( ) Atende o cliente de maneira profissional com presteza e dedicação sem ocorrência de reclamações por parte da clientela	( ) Atende o cliente com pouco profissionalismo gerando, às vezes, reclamações por parte dos usuários	( ) Atende o cliente de forma desrespeitosa, desinteressada e sem profissionalismo, gerando muitas reclamações por parte dos usuários

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

A avaliação será baseada em fatores de desempenho previamente definidos, cada um avaliado em uma escala de 4 (quatro) níveis, com pontuação individual de 1 a 4, conforme critérios específicos de qualidade, assiduidade, comprometimento, relacionamento interpessoal, iniciativa, domínio técnico, entre outros.

Conceito	Pontuação Total	Interpretação
Insuficiente	10 a 18 pontos	Não atinge os padrões mínimos esperados; ausência de progresso. Não recomendável.
Fraco	19 a 23 pontos	Desempenho aquém do esperado, embora demonstre esforço. Não recomendável.
Razoável	24 a 28 pontos	Desempenho parcialmente satisfatório. Permanência condicionada à análise da gestão.
Bom	29 a 34 pontos	Atende de forma satisfatória aos padrões de desempenho. Recomendável.
Excelente	Acima de 34 pts	Supera significativamente os padrões, com destaque profissional.

A avaliação de desempenho promovida pelo IESP é uma estratégia estruturante para o fortalecimento da qualidade assistencial, da valorização dos profissionais e da cultura de excelência no serviço público de saúde. Ao garantir um processo sistemático, objetivo e participativo, o Instituto reafirma seu compromisso com a melhoria contínua, com foco nos resultados e na humanização do cuidado.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

METODOLOGIA DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DAS METAS

A execução eficaz do contrato de gestão da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) de Paraibuna, conforme previsto no Edital de Chamamento Público nº 0002/2025 – Processo nº 0027/2025, demanda a adoção de uma metodologia rigorosa, contínua, transparente e orientada por resultados para o monitoramento e avaliação das metas pactuadas, com base em indicadores assistenciais, administrativos, estruturais e de qualidade.

O Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP) entende que o monitoramento sistemático é essencial para:

a) Avaliar o desempenho global da unidade.
b) Identificar desvios em tempo oportuno.
c) Implantar ações corretivas e preventivas.
d) Promover a melhoria contínua dos processos.
e) Garantir a eficiência, eficácia, efetividade e economicidade na gestão dos recursos públicos.

Princípios Norteadores

- A metodologia a ser adotada estará fundamentada nos seguintes princípios:
- Gestão orientada por evidências e resultados mensuráveis.
- Transparência na apuração e divulgação dos dados.
- Participação e corresponsabilidade das equipes na produção e análise dos resultados.
- Ciclo contínuo de avaliação, com retroalimentação para ajustes operacionais.
- Alinhamento com as políticas públicas de saúde, especialmente a Política Nacional de Monitoramento e Avaliação do SUS (Portaria MS nº 1.654/2011).

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Estrutura Técnica para Monitoramento e Avaliação

O IESP constituirá um Núcleo de Monitoramento, Avaliação e Desempenho (NUMAD), com atuação transversal e permanente, composto por:

- Coordenador de Gestão e Avaliação.
- Representante técnico da contratada (IESP).
- Coordenadores das áreas médicas, enfermagem, apoio diagnóstico, serviços gerais e administrativos.
- Analista de indicadores e produção.
- Profissional de tecnologia da informação (integração de dados).
- Representante do setor de humanização (para escuta qualificada).

Esse núcleo será responsável por acompanhar, sistematizar, analisar e relatar o desempenho da UPA, articulando-se diretamente com a gestão da Secretaria Municipal de Saúde de Paraibuna.

Etapas e Ferramentas de Monitoramento

O processo de monitoramento e avaliação será desenvolvido em cinco etapas contínuas:

Etapa 1 – Planejamento de Indicadores

Definição de indicadores estruturais, de processo e de resultado, conforme pactuação contratual e protocolos assistenciais.

Desdobramento dos indicadores por área funcional e núcleo de responsabilidade (ex.: alimentação, laboratório, acolhimento, farmácia, etc.).

Estabelecimento de metas mensais, trimestrais e anuais, com margem de tolerância e metas progressivas de desempenho.

Etapa 2 – Coleta de Dados

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Implantação de um Sistema de Registro e Produção Integrado, articulado ao sistema de prontuário eletrônico e aos instrumentos do Ministério da Saúde (SISREG, SIVEP-Gripe, e-SUS AB, CNES, etc.).

Registros operacionais padronizados (fichas, checklists, planilhas, dashboards).

Utilização de instrumentos digitais de coleta e análise, com interoperabilidade e rastreabilidade.

Etapa 3 – Análise e Validação

Consolidação dos dados com validação técnica do NUMAD.

Análise crítica mensal, identificando gargalos, desvios, flutuações sazonais e potencialidades.

Produção de relatórios gerenciais e operacionais, com dashboards, tabelas e gráficos, emitidos conforme cronograma.

Etapa 4 – Devolutiva e Planejamento Corretivo

Apresentação dos resultados em reuniões mensais com a equipe da UPA.

Proposição de ações corretivas, preventivas e de readequação de rotinas.

Realização de ciclos de PDSA (Planejar – Executar – Estudar – Agir), visando melhoria contínua.

Etapa 5 – Relatórios Institucionais

Elaboração de relatórios trimestrais e anuais a serem enviados à Secretaria Municipal de Saúde.

Relatórios formatados conforme exigências contratuais, com detalhamento técnico e justificativas formais para eventuais não conformidades.

Disponibilização, quando solicitado, para auditorias externas, controle social e conselhos de saúde.

Categorias de Indicadores

Os indicadores serão organizados em eixos de monitoramento:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

I – Indicadores Assistenciais

Tempo médio de atendimento por classificação de risco.

Taxa de resolutividade da UPA.

Percentual de exames entregues no prazo (laboratório, ECG, imagem).

Taxa de reinternação em até 72h.

II – Indicadores de Apoio Diagnóstico e Logístico

Tempo médio de entrega de exames laboratoriais e ECG.

Percentual de pacientes com permanência >6h com refeição servida.

Cobertura de alimentação aos profissionais de plantão.

Frequência de manutenção preventiva executada.

III – Indicadores de Qualidade e Segurança

Adesão aos protocolos clínico-assistenciais e de biossegurança.

Taxa de eventos adversos notificados e tratados.

Índice de não conformidades sanitárias nas inspeções.

Satisfação dos usuários (método NPS ou escala Likert > 90%).

IV – Indicadores de Gestão e Desempenho

Percentual de cumprimento das metas pactuadas no contrato de gestão.

Taxa de absenteísmo dos colaboradores.

Indicadores financeiros e de economicidade.

Número de ações de educação permanente executadas.

Avaliação e Tomada de Decisão

Com base na análise dos indicadores, o NUMAD poderá recomendar:

- Reorganização de fluxos e protocolos.
- Implantação de treinamentos ou reciclagens.
- Troca de fornecedores ou revisão contratual (alimentação, laboratório).

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Reestruturação da escala de profissionais.
- Solicitação de reforço técnico à contratante em caso de sobrecarga.

A Secretaria Municipal de Saúde será permanentemente informada dos avanços, obstáculos e decisões tomadas, promovendo a corresponsabilidade pela excelência da gestão da UPA.

Compromisso com a Transparência e Inovação

O IESP manterá painéis de indicadores atualizados mensalmente, disponíveis para os gestores, equipe técnica e, quando solicitado, para o controle social. A equipe incentivará a inovação em gestão de dados, com ferramentas de BI (Business Intelligence), análise preditiva e integração com outras unidades da rede de saúde para qualificar a regionalização e contrarreferência.

Cronograma de Avaliação

Ação	Frequência
Coleta e consolidação dos indicadores	Mensal
Reunião interna de avaliação com equipe gestora da UPA	Mensal
Envio de relatório técnico à Secretaria Municipal de Saúde	Trimestral
Reunião de devolutiva com contratante (município)	Trimestral
Avaliação geral do contrato e metas	Anual

O Instituto de Excelência em Saúde Pública compreende que a excelência da assistência prestada na UPA de Paraibuna somente será garantida por meio de uma gestão técnica rigorosa, baseada em dados confiáveis, metas claras e mecanismos estruturados de monitoramento e avaliação.

A presente metodologia assegura não apenas o cumprimento contratual, mas a efetiva qualificação dos serviços ofertados, a valorização das equipes e a satisfação da

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

população usuária, em conformidade com os princípios do SUS, da administração pública e da responsabilidade social institucional.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Detalhamento da estrutura administrativa e financeira

Princípios Fundamentais da Gestão Administrativa e Financeira do IESP

A gestão administrativa e financeira do Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP), na condição de Organização Social contratada pelo Poder Público para execução de serviços de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), é orientada por um conjunto de princípios constitucionais, legais e ético-funcionais que asseguram a conformidade, a legitimidade e a responsabilidade na aplicação dos recursos públicos.

Esses princípios norteiam todas as ações da instituição, da execução orçamentária à prestação de contas final, promovendo uma cultura de governança, transparência e compromisso com os resultados pactuados em contrato de gestão.

I. **Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência (Art. 37 da Constituição Federal)**

Esses cinco princípios compõem o núcleo essencial da administração pública, obrigatoriamente observados por toda entidade que opere com recursos públicos, ainda que de natureza privada, como é o caso das Organizações Sociais.

a) **Legalidade:** Todas as ações administrativas e financeiras devem estar estritamente fundamentadas em normas legais, regulamentações e cláusulas contratuais expressas. Nenhuma despesa pode ser realizada sem amparo no contrato de gestão e no plano de trabalho aprovado.

b) **Impessoalidade:** As decisões e contratações devem ser isentas de interesses pessoais ou favorecimentos, obedecendo critérios técnicos, objetivos e justos, respeitando os princípios da isonomia e do interesse público.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

c) **Moralidade**: A gestão deve observar os valores éticos, os costumes administrativos aceitáveis e o zelo com a coisa pública, especialmente nas contratações, gastos com pessoal, uso de bens e definição de prioridades.

d) **Publicidade:** Os atos de gestão devem ser devidamente divulgados, garantindo o conhecimento por parte da sociedade, da administração contratante e dos órgãos de controle. Isso inclui relatórios financeiros, contratos, escalas de profissionais, balanços e demonstrativos.

e) **Eficiência:** A utilização dos recursos públicos deve visar o melhor resultado com o menor custo possível, buscando racionalidade administrativa, produtividade, inovação, celeridade e foco nos resultados pactuados.

II. Transparência na Gestão dos Recursos Públicos

A transparência é condição essencial para a legitimidade da gestão pública em qualquer modelo. No caso das Organizações Sociais, que atuam por meio de contratos de gestão com cláusulas de metas e financiamento público, a publicidade ativa e acessível dos atos administrativos e financeiros é indispensável, o Instituto de Excelência em Saúde Pública preza muito pela transparência, apresentando todo o conteúdo no seu site www.institutoiespe.org.br

A transparência abrange:

- Divulgação em tempo real dos recursos recebidos e utilizados, por meio de portais oficiais;

- Publicação dos contratos firmados com terceiros, incluindo valores, prazos, fornecedores e justificativas;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Acesso irrestrito a relatórios de produção, indicadores assistenciais e uso dos insumos públicos;

- Resposta qualificada às demandas de informação da população, da imprensa, da ouvidoria e dos órgãos de controle externo.

- A inobservância da transparência compromete a credibilidade institucional e pode configurar desvio de finalidade ou má gestão dos recursos.

III. Responsabilidade Fiscal (Lei Complementar nº 101/2000 – LRF)

Mesmo sendo pessoa jurídica de direito privado, o IESP, por gerenciar recursos públicos, deve observar integralmente os preceitos da responsabilidade fiscal, prezando pelo equilíbrio orçamentário, controle da despesa pública, respeito aos limites pactuados e uso racional dos fundos recebidos.

Entre os principais desdobramentos da LRF aplicáveis ao IESP, destacam-se:

- Planejamento prévio com base em metas físicas e financeiras do contrato de gestão;
- Vedação a gastos sem lastro orçamentário e financeiro;
- Restrições à realização de despesas com pessoal e encargos que ultrapassem limites estabelecidos (quando definidos);
- Controle de saldos de repasse e observância do cronograma financeiro;
- Demonstração periódica da execução orçamentária, com acompanhamento de metas e resultados esperados.

A LRF estabelece um marco normativo para a boa governança fiscal e é critério essencial de análise pelos Tribunais de Contas e demais órgãos fiscalizadores.

IV. Eficiência Administrativa, com Foco em Resultados Assistenciais Pactuados

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

O modelo de contrato de gestão adotado pelas Organizações Sociais tem como premissa a entrega de resultados concretos à sociedade, com base em metas assistenciais, indicadores de qualidade e compromissos de desempenho mensuráveis.

A eficiência administrativa deve se expressar em:

- Organização funcional enxuta, com fluxos otimizados e ausência de sobreposição de funções;
- Controle de desperdícios, retrabalhos e gastos desnecessários;
- Capacitação permanente da equipe, com foco na qualificação da assistência e na gestão de processos;
- Uso de ferramentas de monitoramento e avaliação contínua dos resultados, como BI, dashboards e auditoria interna;
- Integração entre áreas administrativa, financeira e assistencial, com compartilhamento de metas e corresponsabilização.
- Eficiência, nesse contexto, não é apenas "gastar menos", mas atingir mais e melhor com os recursos disponíveis, respeitando a qualidade e a equidade na assistência.

V. Prestação de Contas Regular aos Órgãos de Controle

O IESP está sujeito a diversos mecanismos de controle externo e interno, devendo garantir a prestação de contas tempestiva, completa, auditável e tecnicamente fundamentada. Isso inclui:

- Tribunal de Contas do Estado (TCE): responsável pela análise da legalidade, economicidade e regularidade da aplicação dos recursos;
- Controladoria do Município ou do Estado: que pode realizar auditorias específicas, inspeções e apurações de conformidade;
- Ministério Público Estadual e Federal: quando há indícios de improbidade administrativa, lesão ao erário ou dano à coletividade;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Órgãos da própria Secretaria de Saúde contratante, que monitoram o cumprimento das metas e a legalidade dos atos administrativos;
- Conselhos de Saúde, que acompanham a execução do contrato sob a ótica da participação social.

Nossa prestação de contas envolve:

- Relatórios mensais de execução física e financeira;
- Demonstrações contábeis padronizadas (balancetes, razão, DRE, fluxo de caixa);
- Inventário patrimonial e comprovantes de gastos (notas fiscais, contratos, comprovantes de pagamento);
- Relatórios analíticos de produção, conforme metas pactuadas;
- Pareceres de auditoria interna e, quando exigido, auditoria externa independente.

Esses princípios fundamentam uma gestão administrativa e financeira ética, responsável, orientada a resultados e juridicamente segura, assegurando ao Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP) transparência, confiabilidade e legitimidade no cumprimento de seu papel como executor de políticas públicas de saúde, com recursos públicos e sob o controle social e institucional.

Estrutura da Gestão Administrativa do IESP

A estrutura da gestão administrativa do Instituto de Excelência em Saúde Pública (IESP) foi concebida para garantir a eficiência organizacional, a conformidade legal, a integridade dos processos institucionais e a rastreabilidade das decisões e atos administrativos, em consonância com os princípios que regem a administração pública e com os compromissos assumidos nos contratos de gestão firmados com entes governamentais.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Esta estrutura operacional é descentralizada, funcionalmente integrada e orientada por resultados, permitindo a gestão eficiente dos recursos públicos e a entrega de serviços de saúde com qualidade, ética e controle social. A seguir, descrevem-se os principais núcleos operacionais:

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Estrutura da Direção e da Organização:

A) OrganogramadDo Instituto Esperança



Funções e Competências

Conselho Administrativo

Compete, privativamente, ao Conselho de Administração:

I Fixar o âmbito de atuação da entidade, para consecução do seu objetivo;

II- Deliberar sobre as linhas gerais das políticas, diretrizes e estratégias do Instituto, orientando a diretoria administrativa no cumprimento de suas atribuições;

III- Eleger o Presidente do Conselho;

IV- Proceder a substituição de membros natos para cumprimento de contrato de gestão, substituindo-os por membros indicados pelo poder público, na proporção fixada pelo Estatuto Social;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

V- Aprovar a proposta do contrato de gestão do Instituto com o Poder Público;

VI- Examinar e aprovar e, quando for o caso, remeter ao órgão supervisor da execução do Contrato de Gestão os seguintes documentos:

a) A proposta de orçamento, o programa de investimentos e o plano de ação para execução das atividades do Instituto;

b) Relatórios de atividades, com os respectivos balancetes;

c) A prestação de contas e o relatório anual de gestão do Instituto;

d) Na avaliação de contratos, convênios ou outros instrumentos de ajuste e as análises gerenciais cabíveis.

VII- Aprovar a proposta de orçamento do Instituto e o programa de investimentos;

VIII- Eleger a Diretoria Executiva e o Diretor Executivo Institucional da mesma, indicando os critérios e condições para dispensa da Diretoria para a Assembleia Geral;

IX- Fixar a remuneração dos membros da Diretoria, de forma que o seu valor mensal conjunto não ultrapasse 4% (quatro por cento) dos repasses mensais realizados pelo Poder Público, além dos limites individuais estabelecidos nos contratos de gestão;

X- Acolher e divulgar a alteração dos estatutos e a extinção da entidade, por maioria, no mínimo, de 2/3 de seus membros;

XI- Aprovar, por maioria, no mínimo, de dois terços de seus membros, o regimento interno da entidade, que deve dispor, no mínimo, sobre a estrutura, forma de gerenciamento, os cargos e respectivas competências;

XII- Aprovar por maioria, no mínimo, de 2/3 (dois terços) de seus membros, o regulamento próprio contendo os procedimentos que deve adotar para a contratação de obras, serviços, compras e alienações e o plano de cargos, salários e benefícios dos empregados da entidade, que não poderá ultrapassar o limite de 90% (noventa por cento) da maior remuneração paga aos membros da diretoria;

XIII- Aprovar e encaminhar, ao órgão superior da execução do contrato de gestão, os relatórios gerenciais e de atividades da entidade, elaboradas pela Diretoria;

XIV- Fiscalizar o cumprimento das diretrizes e metas definidas e aprovar os demonstrativos financeiros e contábeis e as contas anuais, com auxílio de auditoria externa;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

XV- Remeter ao Ministério Público processo em que se apure a responsabilidade de membro da Diretoria por crime contra o patrimônio público sob a administração do Instituto.

XVI- Pronunciar-se sobre assuntos que lhe forem submetidos pela diretoria executiva do Instituto.

XVII- Pronunciar-se sobre denúncia que lhe for encaminhada pela sociedade civil em relação a gestão e aos serviços sob a responsabilidade do Instituto, adotando todas as providências cabíveis.

Compete ao Presidente do Conselho de Administração:

I Convocar e presidir as reuniões do Conselho;

II- Indicar, para aprovação pelo Conselho, seu substituto eventual.

Parágrafo único: Poderá o Presidente decidir, ad referendum do Conselho, matéria que, dado o caráter de urgência ou ameaça de danos ao Instituto, não possa aguardar a próxima reunião.

Compete aos membros do Conselho:

I Discutir e votar matérias em pauta;

II- Assistir o Presidente do Conselho em suas funções.

Do Conselho Fiscal

O conselho fiscal será constituído por 3 (três) membros efetivos eleitos pela assembleia geral, dentre associados eleitos na forma estabelecida pelo estatuto, para mandato de 1 (um) a 3 (três) anos, permitida a reeleição, por uma única vez, sempre que necessária sua utilização.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Em caso de vacância, a Assembleia Geral se reunirá extraordinariamente e elegerá o substituto, que cumprirá o restante do mandato em vigor;

O Conselho Fiscal se reunirá ordinariamente uma vez por ano e, extraordinariamente, sempre que for necessário.

Compete ao Conselho Fiscal:

I – Examinar os livros e a escrituração da entidade;

II – Opinar sobre os balanços e relatórios de desempenho financeiro e contábil e sobre operações patrimoniais realizadas, emitindo pareceres à diretoria e à Assembleia Geral;

III – Requisitar ao tesoureiro, a qualquer tempo, documentação comprobatória das operações econômico-financeiras realizadas pela entidade;

IV – Contratar e acompanhar o trabalho de eventuais auditores externos in

---

Do Diretor Executivo Institucional

O Diretor Executivo Institucional, além de outras que lhe forem conferidas tem as seguintes competências:

I –Representar, ativa e passivamente, judicial e extrajudicialmente o Instituto;

II – Assinar contratos, obrigações, ajustes, documentos de valor em que o INSTITUTO ESPERANÇA – IESP for uma das partes;

III – Abrir e movimentar contas bancárias, em conjunto com o Diretor Executivo Administrativo e com o Diretor Executivo Financeiro;

IV – Assinar junto com o Diretor Executivo Administrativo ou Diretor Executivo Financeiro títulos de crédito, cheques e demais responsabilidades financeiras;

V – Rubricar os livros referentes à administração financeira e confeccionar relatório período mensal;

VI – Convocar e presidir as reuniões da Diretoria Executiva podendo delegar para o Diretor Executivo Jurídico;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

VII – Admitir e demitir empregados regidos pelo Regime Jurídico Trabalhista podendo delegar para o Diretor Executivo Jurídico;

VIII – Contratar pessoas jurídicas, conforme capacidade financeira do Instituto, por meio do Diretor Executivo Financeiro;

IX – No âmbito de suas atribuições fazer cumprir a finalidade do Instituto e garantir os valores e assegurar a legalidade dos atos administrativos inerentes aos processos de trabalho da gestão e governança interna e externa;

X – Planejar, dirigir, controlar e supervisionar as atividades do Instituto, através de contatos assíduos com os auxiliares diretos;

XI – Convocar e presidir as reuniões da Diretoria Executiva, bem como, convocar as Assembleias Gerais dos associados;

XII – Assinar contratos, convênios ou quaisquer outros atos e recebimentos de domínio, posse, direitos, prestações e ações de natureza legal;

XIII – Apresentar ao Conselho de Administração o relatório anual, balanço, bem como os planos de trabalho formulados pela Diretoria de Projetos;

XIV – Gerir o patrimônio do Instituto, assinar os cheques bancários, bem como toda a movimentação financeira;

XV – Contratar, designar gerentes, coordenadores, chefias e demais recursos humanos, administrar e demitir funcionários;

XVI – Formar vínculos com o Poder Público e com a iniciativa privada mediante Contrato de Gestão, para o fomento e a execução das atividades de interesse público previstas na legislação em vigor;

XVII – Mandar publicar, anualmente ou quadrimestral no órgão oficial do ente federado e na rede mundial de computadores em arquivos eletrônicos, em formato de texto ou formato separado por vírgulas, dos relatórios quadrimestrais e do relatório de execução do contrato de gestão os demonstrativos financeiros e os relativos à execução de eventuais contratos de gestão com o poder público;

XVIII – Constituir procuradores, mandatários ou prepostos com fins específicos, em nome do Instituto;

IXX – Propor ao Conselho de Administração a oneração ou a alienação de bens do Ativo Permanente do Instituto;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

XX – Contratar auditoria externa para acompanhar e avaliar as contas e procedimentos gerenciais e contábeis do Instituto;

XXI – Autorizar despesas, promover o pagamento de obrigações, assinar acordos, convênios, contratos e demais instrumentos de ajustes;

XXII – Comunicar ao Conselho de Administração, para as providências cabíveis, o afastamento irregular, a vacância do cargo, o pedido de licença ou afastamento, a infringência de normas legais e regulamentares ou a ocorrência de ato que possa causar prejuízo à imagem do Instituto, relativamente aos Diretores;

O Diretor Executivo Institucional será nomeado e aprovado pela Assembleia Ordinária ou Extraordinária.

Parágrafo primeiro: A nomeação do cargo de Diretor Executivo Institucional deverá recair em profissional de reconhecida capacidade técnica e administrativa sobre as atividades do Instituto.

Parágrafo segundo: O Diretor Executivo Institucional, em seus impedimentos legais será substituído provisoriamente pelo Diretor Executivo Jurídico ou pelo Diretor Executivo Administrativo.

Do Diretor Técnico Financeiro

É de competência do Diretor Executivo Financeiro:

I – Autorizar despesas, dentro dos limites impostos pelas dotações;

II – Administrar, gerenciar e coordenar o orçamento e as finanças;

III Abrir e movimentar contas bancárias, em conjunto com o Diretor Executivo Institucional ou com o Diretor Executivo Administrativo;

IV – Assinar em conjunto com o Diretor Institucional e com o Diretor Administrativo títulos de crédito, cheques e demais responsabilidades financeiras;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

V – Efetuar pagamento com autorização do Diretor Institucional e do Diretor Administrativo;

VI – Arrecadar e contabilizar as contribuições dos associados, rendas, auxílios e donativos, mantendo em dia a escrituração Instituto;

VII – Apresentar relatórios de receitas e despesas, sempre que forem solicitados.

VII – Apresentar ao Conselho Fiscal a escrituração do Instituto, incluindo os relatórios de desempenho financeiro e contábil e sobre as operações patrimoniais realizadas.

VIII – Conservar, sob sua guarda e responsabilidade, os documentos relativos à tesouraria.

IX – Manter todo o numerário em estabelecimento de crédito e organizar a proposta orçamentária anual.

X – Analisar as prestações de contas relativas às atividades do Instituto;

XI – Elaborar os balanços, balancetes e relatórios financeiros dentro do exercício fiscal respectivamente.

XII – Coordenar e supervisionar as atividades de contabilidade;

XII – Prestar, de modo geral, sua colaboração à Diretoria Executiva e aos Conselhos de Administração e Fiscal.

XIII – Elaborar também a contabilidade, relatórios de receitas e despesas; balanços, balancetes e demais procedimentos do fundo patrimonial dentro do exercício fiscal e encaminhá-los a instância superior.

XIV – Assinar os Balanços Contábeis, Balancetes e Relatórios Financeiros.

Do Diretor Técnico Administrativo

Compete ao Diretor Administrativo:

I – Substituir o Diretor Institucional em suas faltas, impedimentos e licenças, e ainda auxiliá-lo no desempenho de suas funções e encargo;

II – Organizar, dirigir, coordenar e gerenciar toda administração e operacionalização;

III – Assinar em conjunto com o Diretor Institucional, em caso de designação, os títulos de crédito, cheques e demais responsabilidades financeiras;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

IV – Efetuar pagamento com autorização do Diretor Institucional e do Diretor Financeiro;

V – Elaborar e submeter o relatório anual de atividades e providenciar sua publicação após aprovação da Assembleia.

VI – Analisar os projetos de pesquisa e desenvolvimento, de aquisições e prestação de serviços entre outros, requerendo a necessária assessoria técnica especializada.

VII – Acompanhar, monitorar e avaliar a execução de projetos, planos de ações e de trabalhos desenvolvidos pela Instituto;

VIII – Verificar junto aos responsáveis técnicos de cada projeto a observância dos cronogramas de execução, responsabilizando-os pela eventual falta de cumprimento das cláusulas contratuais estabelecidas.

IX – Analisar em conjunto com o Diretor Financeiro a proposta orçamentária anual, submetendo-a a instância superior.

X – Movimentar as contas bancárias em conjunto com o Diretor Institucional e com o Diretor Financeiro;

XI – Analisar as prestações de contas relativas às atividades do Instituto.

Do Diretor Técnico de Projetos

São atribuições do Diretor Executivo de Projetos:

I Elaborar em equipe, o planejamento das atividades do Instituto e os projetos a serem executados pelo mesmo;

II- Organizar e divulgar projetos, programas e planos de ações;

III- Acompanhar a execução dos projetos e programas;

IV- Estabelecer critérios para monitoramento e avaliação dos resultados dos projetos em execução;

V- Estabelecer critérios para formação e treinamento do pessoal;

VI- Elaborar relatórios gerenciais sobre o andamento dos projetos;

VII- Elaborar planejamento anual dos projetos a serem executados;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

VIII- Supervisionar as atividades em andamento para execução dos projetos;

IX- Elaborar relatório anual dos projetos desenvolvidos.

X- Delegar quais ações serão de responsabilidade do Diretor Técnico Administrativo.

O setor de contabilidade desempenha um papel crucial em qualquer organização, incluindo instituições de saúde, garantindo a precisão financeira, conformidade regulatória e suporte à tomada de decisões estratégicas. Aqui estão as principais atribuições e competências desse setor:

Atribuições do Setor de Contabilidade

1. Registro e Classificação de Transações Financeiras

- Responsável por registrar todas as transações financeiras da organização, classificando-as de acordo com os padrões contábeis aplicáveis.
- Manter os livros contábeis atualizados, como a razão geral, razão auxiliar e balancetes.

2. Elaboração de Demonstrações Financeiras

- Preparar demonstrações financeiras periódicas, como balanço patrimonial, demonstração de resultados do exercício (DRE), demonstração de fluxo de caixa, e demonstração de mutações do patrimônio líquido (DMPL).
- Assegurar que as demonstrações financeiras reflitam corretamente a situação financeira da organização.

3. Gestão de Contas a Pagar e a Receber

- Controlar o processo de contas a pagar, incluindo a validação de faturas, programação de pagamentos e negociação com fornecedores.
- Gerenciar contas a receber, assegurando o recebimento de valores devidos e o controle de inadimplências.

4. Controle de Patrimônio

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Manter registros precisos dos ativos da empresa, incluindo aquisições, depreciações, baixas e reavaliações.
- Realizar inventários periódicos para garantir a precisão dos registros patrimoniais.

5. Conformidade Fiscal e Tributária

- Garantir o cumprimento de todas as obrigações fiscais e tributárias, como o cálculo e recolhimento de impostos, contribuições e declarações acessórias.
- Acompanhar mudanças na legislação tributária e adaptar os processos contábeis para garantir a conformidade.

6. Orçamento e Controle Financeiro

- Colaborar na elaboração do orçamento anual e no planejamento financeiro da organização.
- Monitorar o desempenho financeiro em relação ao orçamento, identificando desvios e propondo ajustes.

7. Análise e Relatórios Financeiros

- Fornece análises financeiras para apoiar a tomada de decisões estratégicas, como viabilidade de projetos, análise de custos e avaliação de desempenho.
- Produzir relatórios periódicos para a alta administração, conselhos e órgãos reguladores.

8. Auditoria e Controle Interno

- Coordenar e apoiar auditorias internas e externas, fornecendo as informações necessárias e implementando recomendações.
- Desenvolver e manter controles internos para mitigar riscos e garantir a integridade dos dados financeiros.

9. Assessoria e Consultoria Interna

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Oferecer orientação financeira e contábil para outros setores da organização, auxiliando em decisões que impactam a saúde financeira da instituição.
- Participar de comitês e grupos de trabalho para contribuir com a perspectiva financeira nas discussões.

O setor de prestação de contas é fundamental para garantir a transparência, a conformidade e a responsabilidade financeira dentro de uma organização, especialmente em ambientes que envolvem recursos públicos ou de terceiros, como em instituições de saúde, ONGs, e empresas que lidam com projetos financiados. A seguir, estão descritas as principais atribuições e competências deste setor.

Atribuições do Setor de Prestação de Contas

1. Elaboração de Relatórios Financeiros

- Preparar relatórios financeiros detalhados, que mostrem como os recursos foram aplicados e qual o resultado financeiro das operações realizadas.
- Assegurar que os relatórios sejam elaborados de acordo com as normas contábeis e os requisitos específicos dos financiadores ou órgãos reguladores.

2. Controle e Monitoramento de Despesas

- Monitorar as despesas realizadas pela organização para garantir que estejam dentro do orçamento aprovado e em conformidade com as políticas internas.
- Analisar e reconciliar despesas com as receitas, garantindo que todas as transações estejam devidamente documentadas e justificadas.

3. Gerenciamento de Fundos e Projetos

- Supervisionar a alocação e utilização dos fundos, garantindo que os recursos sejam aplicados conforme os objetivos e metas estabelecidos nos projetos.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Coordenar a prestação de contas de projetos específicos, assegurando o cumprimento dos prazos e das exigências dos financiadores.

4. Conformidade com Regulamentos e Contratos

- Garantir que todas as atividades financeiras e a utilização dos recursos estejam em conformidade com as leis, regulamentos, e cláusulas contratuais aplicáveis.
- Preparar e enviar documentos exigidos por órgãos reguladores e financiadores, como relatórios de auditoria e de execução orçamentária.

5. Auditoria e Fiscalização

- Facilitar auditorias internas e externas, proporcionando acesso a registros financeiros e respondendo a questionamentos dos auditores.
- Implementar recomendações de auditoria para melhorar os processos de prestação de contas e mitigar riscos financeiros.

6. Transparência e Comunicação

- Manter a comunicação transparente com os stakeholders, incluindo financiadores, doadores, conselhos administrativos e órgãos de fiscalização.
- Divulgar de forma clara e acessível as informações financeiras, contribuindo para a confiança e credibilidade da organização.

7. Arquivo e Documentação

- Gerenciar o arquivo físico e eletrônico de todos os documentos relacionados à prestação de contas, como notas fiscais, recibos, contratos, e relatórios financeiros.
- Garantir a organização e preservação dos documentos por tempo determinado conforme exigido pelas normas e regulamentos.

8. Capacitação e Suporte Interno

- Oferecer suporte e treinamento para outros departamentos da organização sobre os procedimentos de prestação de contas e o uso adequado dos recursos.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Desenvolver políticas e procedimentos internos para melhorar a eficiência e conformidade na prestação de contas.

O setor de Recursos Humanos (RH) é essencial para o sucesso de uma organização, pois gerencia o capital humano, assegura a conformidade legal, e promove um ambiente de trabalho saudável e produtivo. Abaixo estão as principais atribuições e competências desse setor:

Atribuições do Setor de RH

1. Recrutamento e Seleção

- Planejamento de Pessoal: Identificar necessidades de contratação e desenvolver estratégias de recrutamento para atrair talentos.
- Processo Seletivo: Conduzir entrevistas, avaliações e testes para selecionar candidatos que melhor se adequem às necessidades da organização.

2. Treinamento e Desenvolvimento

- Programas de Treinamento: Desenvolver e implementar programas de capacitação para novos colaboradores e para o desenvolvimento contínuo da equipe.
- Avaliação de Desempenho: Gerenciar processos de avaliação de desempenho e fornecer feedback para promover o desenvolvimento profissional.

3. Gestão de Benefícios e Compensação

- Administração de Salários e Benefícios: Assegurar que os colaboradores recebam salários justos e competitivos, além de gerenciar benefícios como plano de saúde, previdência, e outros incentivos.
- Política de Remuneração: Desenvolver políticas de remuneração alinhadas à estratégia da organização e ao mercado.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

4. Administração de Pessoal

- Documentação e Contratos: Gerenciar contratos de trabalho, registros de colaboradores e garantir a conformidade com as leis trabalhistas.

- Gestão de Folha de Pagamento: Assegurar o processamento preciso e pontual da folha de pagamento, incluindo cálculos de impostos e outros descontos.

5. Conformidade Legal e Relações Trabalhistas

- Aderência à Legislação: Garantir que todas as práticas de RH estejam em conformidade com as leis trabalhistas e regulamentos aplicáveis.

- Gestão de Relações Sindicais: Negociar com sindicatos, gerenciar conflitos e garantir a conformidade com acordos coletivos.

6. Desenvolvimento Organizacional

- Cultura Organizacional: Promover e manter uma cultura organizacional positiva, alinhada aos valores e objetivos da empresa.

- Planejamento de Sucessão: Identificar e desenvolver futuros líderes dentro da organização, garantindo continuidade nas posições-chave.

7. Segurança e Saúde Ocupacional

- Programas de Bem-Estar: Implementar e gerenciar iniciativas de saúde e segurança no trabalho, garantindo o bem-estar físico e mental dos colaboradores.

- Prevenção de Acidentes: Desenvolver políticas e práticas para prevenir acidentes e promover um ambiente de trabalho seguro.

8. Comunicação Interna

- Gestão de Informação: Facilitar a comunicação eficaz entre a administração e os colaboradores, promovendo transparência e engajamento.

- Engajamento dos Colaboradores*: Desenvolver estratégias para aumentar o envolvimento e a satisfação dos colaboradores.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

O setor de Compras é fundamental para o funcionamento eficiente de qualquer organização, pois garante a aquisição de bens e serviços necessários para as operações diárias, sempre buscando o melhor custo-benefício e assegurando a conformidade com os requisitos internos e legais. A seguir, estão descritas as principais atribuições e competências desse setor:

Atribuições do Setor de Compras

1. Gestão de Fornecedores

- Pesquisa e Seleção de Fornecedores: Identificar e qualificar fornecedores que atendam aos padrões de qualidade, preço e prazo estabelecidos pela organização.
- Negociação de Contratos: Negociar contratos de fornecimento, garantindo as melhores condições comerciais, incluindo preços, prazos de entrega e condições de pagamento.

2. Aquisição de Bens e Serviços

- Solicitação de Propostas e Cotações*: Solicitar cotações e propostas de diferentes fornecedores para garantir a obtenção dos melhores preços e condições.
- Processamento de Pedidos de Compras*: Emitir pedidos de compras conforme as necessidades da organização, assegurando que os processos internos sejam seguidos.

3. Gestão de Estoques

- Planejamento de Compras: Colaborar com o setor de estoques para planejar a aquisição de materiais, evitando excessos ou falta de produtos essenciais.
- Controle de Inventário: Monitorar o nível de estoque para garantir que os materiais estejam disponíveis quando necessário, evitando interrupções nas operações.

4. Controle de Qualidade

- Verificação de Conformidade*: Garantir que os produtos recebidos estejam de acordo com as especificações técnicas e padrões de qualidade exigidos pela organização.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Gestão de Reclamações e Devoluções*: Gerenciar processos de reclamação e devolução de produtos que não atendam aos critérios de qualidade.

5. Gestão de Custos

- Análise de Custo-Benefício: Avaliar propostas de fornecedores com base no custo total de propriedade, considerando fatores como qualidade, prazo de entrega e durabilidade dos produtos.
- Otimização de Custos: Implementar estratégias para reduzir custos de aquisição sem comprometer a qualidade ou o prazo de entrega.

6. Conformidade e Documentação

- Gestão de Contratos e Documentação: Manter registros detalhados e organizados de todos os contratos, pedidos de compra, faturas e outros documentos relacionados ao processo de compras.
- Conformidade com Regulamentos: Assegurar que todas as atividades de compras estejam em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis, bem como com as políticas internas da organização.

7. Avaliação e Desenvolvimento de Fornecedores

- *Desempenho de Fornecedores*: Avaliar regularmente o desempenho dos fornecedores com base em critérios como qualidade, pontualidade e custo, buscando oportunidades de melhoria contínua.
- *Desenvolvimento de Parcerias Estratégicas*: Desenvolver relacionamentos de longo prazo com fornecedores estratégicos para garantir estabilidade e inovação no fornecimento de bens e serviços.

8. Inovação e Melhoria Contínua

- Pesquisa de Novas Tecnologias e Produtos: Estar atento a inovações no mercado que possam beneficiar a organização, seja por meio de novos produtos, tecnologias ou processos.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Aprimoramento dos Processos de Compras: Revisar e melhorar continuamente os processos de compras para aumentar a eficiência e a eficácia.

Atribuições do Setor de Administração Geral

1. Gestão de Processos Administrativos

- Coordenação de Atividades Administrativas: Supervisionar as operações administrativas diárias, garantindo que os processos internos sejam executados de forma eficaz e dentro dos prazos.
- Desenvolvimento de Procedimentos Internos: Criar e implementar políticas e procedimentos que padronizem as atividades administrativas, assegurando consistência e conformidade em toda a organização.

2. Gestão de Recursos

- Gerenciamento de Recursos Físicos*: Assegurar a adequada administração dos recursos físicos da organização, como instalações, equipamentos e materiais de escritório.
- Gestão de Suprimentos e Logística*: Controlar o estoque de materiais, planejar a logística interna e garantir que os suprimentos necessários estejam disponíveis quando demandados.

3. Controle e Monitoramento de Orçamentos

- Elaboração e Controle Orçamentário: Colaborar na elaboração do orçamento anual e monitorar a execução orçamentária, identificando desvios e propondo ajustes quando necessário.
- Gestão de Custos Operacionais: Implementar práticas para otimizar os custos operacionais, garantindo a eficiência financeira nas atividades administrativas.

4. Administração de Contratos e Serviços

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Gestão de Contratos com Fornecedores*: Supervisionar e gerenciar contratos de prestação de serviços, como limpeza, segurança, manutenção, entre outros.

- Avaliação de Desempenho de Serviços Terceirizados*: Monitorar e avaliar o desempenho de fornecedores e prestadores de serviços, assegurando que os contratos sejam cumpridos conforme acordado.

5. Gestão de Documentação e Arquivo

- Organização e Manutenção de Arquivos: Manter a organização e a segurança dos arquivos físicos e digitais, garantindo que a documentação esteja acessível e em conformidade com as políticas de retenção.

- Controle de Fluxo de Documentos: Supervisionar o fluxo de documentos dentro da organização, assegurando que a documentação necessária seja distribuída e arquivada corretamente.

6. Suporte Administrativo a Outras Áreas

- Apoio Administrativo às Demais Áreas: Fornecer suporte administrativo para outros departamentos, facilitando o funcionamento harmonioso da organização como um todo.

- Coordenação de Atividades Interdepartamentais: Facilitar a comunicação e a cooperação entre diferentes departamentos, promovendo um ambiente de trabalho integrado.

7.Gestão de Patrimônio

- Controle Patrimonial: Supervisionar o inventário e a manutenção dos ativos da organização, garantindo a preservação e o uso eficiente dos recursos.

- Gestão de Manutenção Predial*: Coordenar a manutenção das instalações da organização, assegurando que os espaços de trabalho estejam em boas condições e sejam seguros.

8. Conformidade e Normatização

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Cumprimento de Regulamentações: Assegurar que todas as operações administrativas estejam em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.
- Desenvolvimento e Implementação de Normas Internas: Elaborar normas e procedimentos que garantam a conformidade e a eficiência operacional.

O setor de Gestão de Projetos é responsável por planejar, executar, monitorar e concluir projetos dentro de uma organização, assegurando que os objetivos sejam alcançados no prazo, dentro do orçamento e com a qualidade esperada. Abaixo estão as principais atribuições e competências desse setor:

Atribuições do Setor de Gestão de Projetos

1. Planejamento de Projetos

- Definição de Escopo: Estabelecer o escopo do projeto, identificando os objetivos, metas e entregáveis principais.
- Elaboração de Cronograma: Desenvolver um cronograma detalhado, definindo marcos, prazos e recursos necessários para a conclusão de cada fase do projeto.

2. Gestão de Recursos

- Alocação de Recursos: Identificar e alocar os recursos humanos, financeiros e materiais necessários para a execução do projeto.
- Gestão de Equipes: Coordenar as equipes de projeto, garantindo que todos os membros compreendam suas responsabilidades e prazos.

3. Monitoramento e Controle

- Acompanhamento do Progresso: Monitorar o progresso do projeto em relação ao cronograma, orçamento e escopo, utilizando indicadores de desempenho.
- Gerenciamento de Riscos: Identificar, analisar e mitigar riscos ao longo do projeto, implementando planos de contingência conforme necessário.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

4. Gestão de Comunicação

- Comunicação Interna: Assegurar a comunicação eficaz entre os membros da equipe, stakeholders e outros departamentos envolvidos no projeto.

- Relatórios de Status: Preparar e distribuir relatórios regulares sobre o status do projeto, destacando o progresso, riscos e ações corretivas.

5. Controle de Qualidade

- Garantia da Qualidade: Implementar práticas de garantia de qualidade para assegurar que os entregáveis do projeto atendam aos padrões esperados.

- Auditoria de Projetos*: Realizar auditorias internas para verificar a conformidade do projeto com os requisitos e normas estabelecidas.

6. Gestão de Orçamento

- Elaboração e Controle Orçamentário: Desenvolver o orçamento do projeto, monitorar as despesas e garantir que o projeto seja concluído dentro dos limites financeiros estabelecidos.

- Gestão de Custos: Identificar oportunidades de otimização de custos e implementar medidas para manter o projeto financeiramente viável.

7. Gestão de Stakeholders

- Identificação de Stakeholders: Identificar todas as partes interessadas no projeto, compreendendo suas expectativas e necessidades.

- Engajamento de Stakeholders: Desenvolver estratégias para engajar stakeholders, mantendo-os informados e alinhados com os objetivos do projeto.

8. Encerramento de Projetos

- Entrega de Projetos*: Assegurar a entrega de todos os entregáveis do projeto, conforme acordado no escopo.

- Avaliação Pós-Projeto*: Conduzir uma análise pós-projeto para avaliar os resultados alcançados, identificar lições aprendidas e documentar melhores práticas para projetos futuros.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

O setor Operacional de Projetos é responsável pela execução prática e diária das atividades previstas em um projeto. Esse setor atua na linha de frente, garantindo que as tarefas planejadas pelo Gestor sejam realizadas conforme o cronograma, o orçamento e as especificações estabelecidas.

Atribuições da Assessoria Geral de Projetos

1. Execução das Atividades Planejadas

- Realização das Tarefas: Executar as atividades operacionais do projeto conforme o plano de trabalho, seguindo as instruções e especificações técnicas.
- Cumprimento de Prazos: Assegurar que as tarefas sejam concluídas dentro dos prazos estabelecidos, evitando atrasos no cronograma geral do projeto.

3. Execução do Progresso de monitoramento Operacional

- Acompanhamento do Desempenho: Monitorar o andamento das atividades operacionais, reportando o progresso à gestão de projetos e identificando quaisquer desvios em relação ao plano.
- Resolução de Problemas Operacionais: Identificar e resolver problemas que surgirem durante a execução das tarefas, garantindo a continuidade do projeto.

4. Controle de Qualidade

- Verificação de Conformidade: Garantir que as atividades operacionais atendam aos padrões de qualidade estabelecidos no plano de Trabalho apresentado no certame.
- Inspeção de Trabalho: Realizar inspeções regulares para verificar se o trabalho está sendo executado conforme os requisitos técnicos e normativos.

5. Comunicação Operacional

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

- Relato de Progresso e Problemas: Comunicar regularmente à gestão de projetos sobre o status das atividades operacionais, incluindo problemas encontrados e medidas corretivas adotadas.

- Coordenação com Outras Áreas: Facilitar a comunicação entre as equipes operacionais e outros setores envolvidos no projeto, assegurando a integração das atividades.

6. Gestão de Segurança e Saúde

- Implementação de Normas de Segurança: Assegurar que todas as operações sejam realizadas em conformidade com as normas de segurança e saúde ocupacional.

- Treinamento e Conscientização: Promover treinamentos e atividades de conscientização para as equipes operacionais, garantindo que todos estejam cientes dos procedimentos de segurança.

7. Controle de Documentação Operacional

- Registro de Atividades: Manter registros detalhados das atividades realizadas, incluindo relatórios de progresso, utilização de recursos e incidentes operacionais.

- Atualização de Documentos Técnicos: Garantir que os documentos técnicos sejam atualizados com as alterações realizadas durante a execução das tarefas.

8. Gestão de Equipamentos e Ferramentas

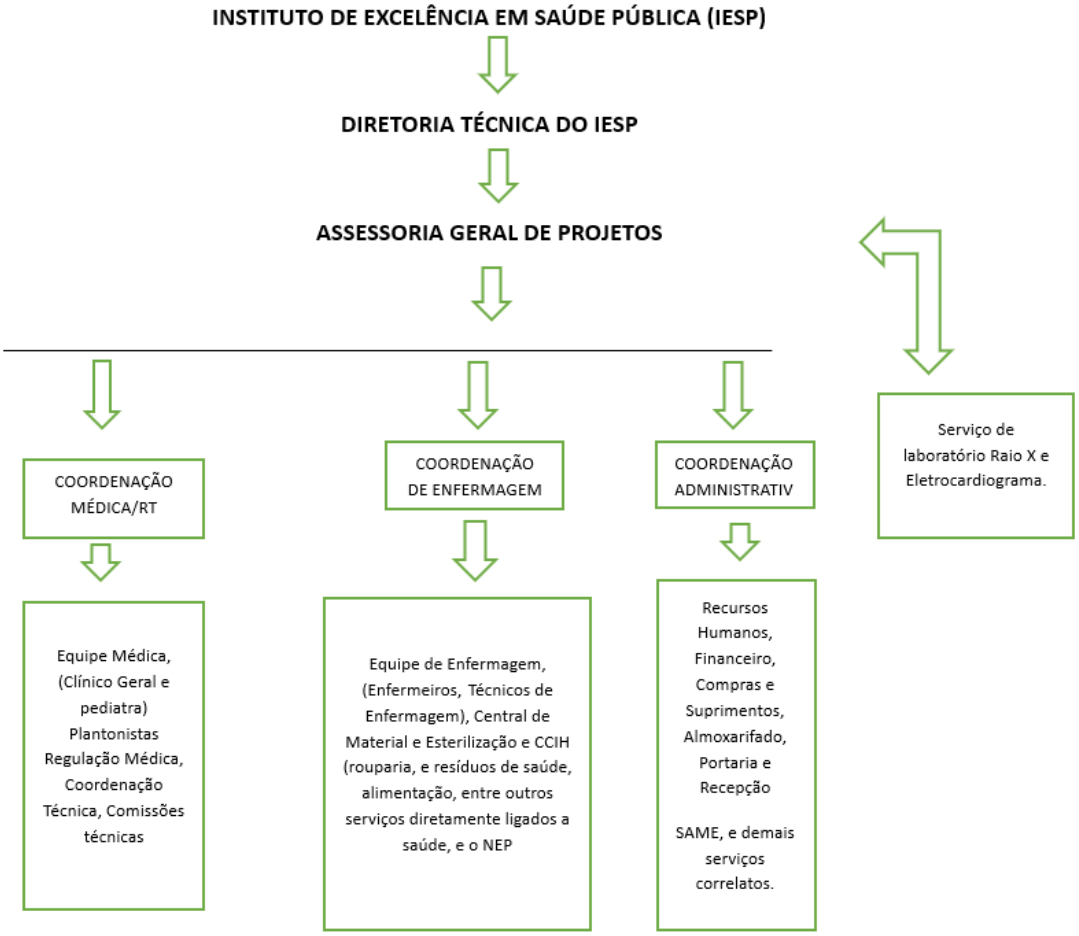
- Manutenção de Equipamentos*: Garantir que os equipamentos e ferramentas utilizadas estejam em bom estado de funcionamento, organizando manutenção preventiva e corretiva conforme necessário.

- Controle de Inventário*: Gerenciar o inventário de ferramentas e equipamentos, assegurando que todos os recursos necessários estejam disponíveis para as operações.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA UNIDADE



Funções e Competências

Funções do Coordenador Médico e Responsável Técnico (RT) da Unidade de Pronto Atendimento (UPA)

O Coordenador Médico RT é o profissional designado para exercer a coordenação geral da equipe médica da UPA, sendo também o Responsável Técnico perante o Conselho Regional de Medicina (CRM), o que o torna corresponsável pela qualidade, legalidade, ética e segurança dos atos assistenciais realizados na unidade.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Além de liderar a equipe médica, o RT assume papel estratégico na governança clínica e institucional, na interlocução com a direção administrativa e na presidência ou supervisão das comissões técnicas obrigatórias.

1. Funções Assistenciais e Clínico-Gerenciais

Supervisionar a execução técnica dos atendimentos médicos, zelando pela qualidade e integralidade da atenção prestada aos usuários;

Garantir a correta aplicação dos protocolos clínicos institucionais e das diretrizes assistenciais do Ministério da Saúde;

Analisar e intervir nas intercorrências clínicas complexas, em conjunto com os demais membros da equipe multiprofissional;

Participar da regulação de leitos e transferências, articulando com a Central de Regulação e serviços de referência;

Promover a segurança do paciente, a racionalidade no uso de exames e medicamentos e a adesão aos protocolos de classificação de risco;

Coordenar escalas médicas, supervisionando a cobertura assistencial em todos os turnos;

Avaliar periodicamente os indicadores de desempenho médico-assistencial, propondo medidas corretivas ou preventivas.

2. Responsabilidades como Responsável Técnico (RT)

Responder perante o Conselho Regional de Medicina (CRM) pelas atividades técnicas desenvolvidas na UPA, garantindo o cumprimento da legislação sanitária e ética da profissão médica;

Zelar pela atuação ética e legal da equipe médica, orientando quanto às obrigações profissionais e administrativas;

Garantir que apenas médicos regularmente inscritos no CRM e com situação ativa atuem na unidade;

Manter a documentação institucional obrigatória atualizada junto ao CRM, incluindo cadastro da unidade e certidões de responsabilidade técnica;

Acompanhar processos administrativos ou éticos que envolvam médicos da unidade, propondo medidas preventivas ou corretivas;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Intervir em situações de risco ético, técnico ou institucional, com base no Código de Ética Médica e nos normativos do SUS.

3. Atribuições nas Comissões Técnicas Institucionais

O Coordenador Médico RT exerce papel central nas comissões técnicas obrigatórias da UPA, atuando como presidente, vice-presidente ou membro permanente, a depender da estrutura da unidade e do regimento institucional.

a) Comissão de Ética Médica (CEM)

b) Comissão de óbitos;

c) Núcleo de Segurança do Paciente (NSP)

d) Comissão de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (CCIRAS)

e) Comissão de Revisão de Prontuários

f) Comissão de Farmacologia e Padronização de Medicamentos (ou Comitê da REMUME)

g) E outras comissões técnicas que forem implantadas na Unidade de acordo com seu perfil (esta função ele divide com a coordenação de enfermagem).

h) Avaliar a prescrição de medicamentos de uso restrito;

4. Funções de Articulação e Educação Permanente

- Representar a equipe médica nas reuniões de direção técnica e administrativa da UPA;
- Ser interlocutor com os setores jurídico, SAME, farmácia, enfermagem e outros.
- Apoiar as ações de educação permanente, ministrando aulas ou organizando discussões clínicas e treinamentos em protocolos assistenciais;
- Participar da implantação e revisão de manuais institucionais, como POPs médicos, fluxogramas assistenciais e manuais de ética.

5. Gestão de Crises e Intercorrências Institucionais

Liderar o plano de ação médica diante de eventos críticos, como óbitos inesperados, incidentes com risco institucional, demandas do Ministério Público ou mídia;

Atuar em conflitos internos, promovendo a mediação entre médicos e outros profissionais ou usuários;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Garantir suporte e avaliação em casos de agressão, acidentes com material biológico, e denúncias envolvendo profissionais médicos.

6. Indicadores de Desempenho e Relatórios Técnicos

Produzir ou validar relatórios médicos mensais, contendo produção assistencial, mortalidade, transferência, retorno e uso de recursos;

Avaliar indicadores de qualidade assistencial relacionados à equipe médica (tempo de espera, tempo de permanência, proporção de altas resolutivas, etc.);

Contribuir com a prestação de contas técnica e produção de relatórios para a contratante e órgãos de fiscalização.

O Coordenador Médico e RT da UPA exerce um papel estratégico e transversal, que vai além da supervisão da equipe médica, abrangendo a governança clínica, ética, administrativa e institucional da unidade. Sua atuação direta nas comissões técnicas, nos protocolos assistenciais e na segurança do paciente garante que a assistência prestada esteja em conformidade com os padrões de qualidade, com as exigências legais e com os princípios do SUS.

Funções da Coordenação de Enfermagem da UPA 24h

A Coordenação de Enfermagem da Unidade de Pronto Atendimento constitui uma instância fundamental na estrutura organizacional da UPA, responsável por garantir a qualidade, continuidade e segurança da assistência de enfermagem, bem como por articular-se com os demais setores clínicos, administrativos e técnicos da instituição.

Sua atuação é essencial para a implementação de protocolos institucionais, fortalecimento das comissões técnicas e supervisão de núcleos estratégicos vinculados à vigilância sanitária, biossegurança, controle de infecção e qualificação profissional.

1. Supervisão Técnica e Operacional da Enfermagem

Planejar, organizar e coordenar as atividades da equipe de enfermagem da UPA (enfermeiros, técnicos e auxiliares), assegurando a cobertura dos turnos e a adequação da escala às demandas do serviço;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Garantir a execução segura e qualificada dos procedimentos de enfermagem, respeitando as normas ético-legais e os princípios da humanização;

Implementar e monitorar a adesão a protocolos assistenciais, como classificação de risco, controle de dor, administração de medicamentos, acesso venoso, entre outros;

Avaliar continuamente os indicadores assistenciais da enfermagem, propondo melhorias nos fluxos e processos de cuidado;

Supervisionar os registros de enfermagem no Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), assegurando legibilidade, completude, rastreabilidade e integridade documental.

2. Articulação com o Coordenador Médico e Apoio às Comissões Técnicas

Trabalhar de forma interdependente com o Coordenador Médico e o Responsável Técnico (RT) no cumprimento dos objetivos assistenciais e de qualidade da unidade;

Atuar como membro permanente das Comissões Técnicas Institucionais, colaborando com a produção de protocolos clínico-assistenciais, pareceres, planos de ação e relatórios;

Auxiliar na organização e condução das reuniões da Comissão de Mortalidade, Comissão de Revisão de Prontuários, Comissão de Ética e Núcleo de Segurança do Paciente, garantindo a participação efetiva da equipe de enfermagem;

Integrar as atividades da Comissão de Farmácia e Terapêutica, avaliando a utilização racional de medicamentos e insumos sob a ótica da prática de enfermagem.

3. Gestão dos Núcleos Técnicos Vinculados à Enfermagem

3.1. Comissão de Controle de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (CCIRAS / CCIH)

Coordenar tecnicamente as ações da CCIH, promovendo a implementação de protocolos de prevenção e controle de infecções, como paramentação, higienização das mãos, isolamento e limpeza concorrente/terminal;

Supervisionar o cumprimento do Plano de Prevenção e Controle de IRAS, com análise de indicadores, capacitação contínua e notificação de eventos sentinela;

Estabelecer fluxos de notificação e monitoramento de casos de infecções hospitalares, antimicrobianos de uso restrito e surtos epidemiológicos.

3.2. Central de Material e Esterilização (CME)

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Supervisionar o funcionamento da CME, garantindo a rastreabilidade de materiais esterilizados, cumprimento dos ciclos de esterilização e controle de qualidade;

Estabelecer protocolos de reprocessamento de materiais, controle de validade, integridade de embalagens e organização física do setor;

Capacitar a equipe sobre boas práticas de esterilização, biossegurança e prevenção de infecção cruzada.

3.3. Núcleo de Educação Permanente (NEP)

Planejar, junto ao NEP e à direção técnica, ações regulares de capacitação, treinamento e integração das equipes;

Identificar necessidades de atualização profissional com base em eventos adversos, revisões de prontuário e demandas assistenciais emergentes;

Coordenar atividades de educação continuada em temas como humanização, segurança do paciente, ética, cuidados críticos e primeiros socorros;

Avaliar o impacto das ações formativas na melhoria da assistência e na redução de erros.

4. Coordenação da Escala e Recursos Humanos da Enfermagem

Elaborar, revisar e acompanhar as escalas de trabalho mensais, férias, folgas e trocas de plantão, garantindo a cobertura assistencial integral da UPA;

Conduzir reuniões periódicas com a equipe de enfermagem, promovendo comunicação horizontal, alinhamento de diretrizes e escuta qualificada;

Realizar a avaliação de desempenho técnico e comportamental da equipe de enfermagem, apoiando processos de reconhecimento, remanejamento ou desligamento, quando necessário;

Promover o clima organizacional saudável, intervindo em conflitos e incentivando práticas colaborativas e éticas.

5. Qualidade Assistencial e Segurança do Paciente

Implantar indicadores de qualidade assistencial da enfermagem, como taxa de reações adversas, tempo de resposta ao paciente, tempo de permanência, entre outros;

Participar ativamente do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), promovendo ações de prevenção de quedas, erros de medicação, lesões por pressão e eventos adversos;

Realizar auditorias internas de enfermagem para avaliar aderência a protocolos, conformidade dos registros e cumprimento das rotinas técnicas.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

6. Interface com os Setores Estratégicos

Relacionar-se com SAME, Farmácia, Laboratório, Radiologia, Serviço Social, Recepção, Transporte, Higienização e Nutrição, a fim de garantir fluidez nos fluxos de cuidado e resolução de intercorrências operacionais;

Acompanhar as demandas administrativas relacionadas a materiais, insumos e equipamentos de enfermagem, elaborando requisições, inventários e relatórios de consumo;

Apoiar a elaboração de POPs de enfermagem e fluxos operacionais com base nas diretrizes institucionais, sanitárias e da Anvisa.

7. Participação em Processos Regulatórios e de Prestação de Contas

Contribuir com dados e relatórios para prestação de contas técnica e assistencial, por meio da análise da produção da equipe de enfermagem;

Acompanhar auditorias internas e externas que envolvam rotinas e registros de enfermagem, fornecendo documentação de suporte e esclarecimentos técnicos;

Promover a qualificação constante da equipe quanto ao correto preenchimento do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) e à legislação aplicável à enfermagem no SUS.

A Coordenação de Enfermagem da UPA 24h de Paraibuna atua como eixo estruturante entre a assistência direta ao paciente, a gestão clínica, os núcleos técnicos e as comissões institucionais. Sua função vai além da supervisão de pessoal: representa a garantia de excelência, integridade, segurança e legalidade na assistência prestada, com forte capacidade de articulação e coparticipação no planejamento e na avaliação dos serviços.

Funções da Coordenação Administrativa da UPA 24h de Paraibuna

A Coordenação Administrativa da UPA responde pela organização, supervisão, execução e controle das atividades de apoio administrativo, logístico e financeiro, assegurando o pleno funcionamento da unidade em todos os seus aspectos não assistenciais diretos, mas essenciais ao suporte da assistência.

É o setor responsável por garantir que os recursos humanos, financeiros, materiais, patrimoniais e de informação estejam organizados, legalizados, disponíveis e sob

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

controle, permitindo que os serviços de saúde se desenvolvam com regularidade, segurança e eficiência.

A Coordenação atua sob os princípios da responsabilidade fiscal, economicidade, eficiência e rastreabilidade, e integra de forma transversal os processos de planejamento, execução e prestação de contas da unidade, articulando-se com a Diretoria Geral Operacional e os demais coordenadores técnicos.

1. Supervisão Geral das Áreas Administrativas e de Apoio

A Coordenação Administrativa é diretamente responsável pelas seguintes áreas operacionais da UPA, sendo que alguns dos serviços são centralizados no IESP, como RH, Compras e Suprimento, financeiro e Contábil,

- Recursos Humanos (RH)
- Financeiro e Contábil
- Compras e Suprimentos
- Almoxarifado e Patrimônio
- Portaria e Recepção
- SAME (Serviço de Arquivo Médico e Estatística)
- Serviços correlatos de apoio administrativo e logístico (transporte interno, telefonia, vigilância patrimonial, limpeza, manutenção, etc.)

Sua principal atribuição é garantir que esses setores operem de forma articulada, transparente, legal e funcional, sustentando os objetivos assistenciais da unidade e os compromissos do contrato de gestão.

2. Gestão de Recursos Humanos

Gerenciar e acompanhar a execução administrativa dos processos de admissão, desligamento, controle de ponto, férias, atestados, afastamentos e benefícios dos colaboradores da unidade passando todas as informações para o RH central;

Manter sistemas e registros atualizados com a documentação trabalhista, contratos e fichas funcionais, mantendo o acervo do IESP completo e atualizado;

Apoiar o Núcleo de Educação Permanente na integração e capacitação contínua da equipe administrativa;

Supervisionar a comunicação interna, mantendo a equipe informada sobre direitos, deveres e normas institucionais.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

3. Gestão Financeira e Contábil

Acompanhar os processos de execução orçamentária e financeira, fluxo de caixa, pagamentos, conciliações bancárias e elaboração de relatórios financeiros mensais juntamente com o setor financeiro e contábil do IESP;

Acompanhar e atuar com transparência, a rastreabilidade e a prestação de contas realizada pelo IESP, encaminhando toda a documentação necessária, em conformidade com a Lei de Responsabilidade Fiscal e os normativos do Tribunal de Contas;

4. Coordenação de Compras e Suprimentos

Coordenar o processo de planejamento, requisição, cotação, aquisição, controle e recebimento de materiais, insumos e serviços, que a sede do Instituto realiza para verificar se estão em conformidade com os regulamentos internos e as normas públicas de compras com recursos públicos;

Manter atualizado o cadastro de fornecedores, com critérios de regularidade fiscal, qualidade e custo-benefício;

Garantir a aderência à REMUME/RENAME e a correta especificação técnica dos itens solicitados;

Supervisionar o controle de consumo, evitando desperdícios e racionalizando o uso de recursos.

5. Gestão do Almoxarifado e Patrimônio

Supervisionar o almoxarifado quanto ao controle de estoque, validade, rastreabilidade, armazenamento adequado e segurança dos insumos;

Manter atualizado o sistema de controle de entrada, saída e inventário dos materiais permanentes e de consumo;

Realizar inventários periódicos e controle patrimonial dos bens móveis, garantindo a conformidade com as exigências do contrato de gestão;

Apoiar os setores na requisição e reposição de materiais essenciais à continuidade dos serviços.

6. Supervisão da Portaria, Recepção e Limpeza

Garantir o funcionamento da recepção com foco em acolhimento humanizado, organização dos fluxos, orientação clara ao usuário e rastreabilidade de entrada e saída;

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.

Este documento foi assinado digitalmente por Instituto Esperanca.
Para verificar as assinaturas vá ao site https://assinaturas.certisign.com.br:443 e utilize o código 4573-92EB-AE63-467C.