



PROGRAMA DE TRABALHO

**PROPOSTA TECNICA PARA OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DE  
AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE NA ATENÇÃO PRIMÁRIA, COM ÊNFASE  
NA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA NO MUNICÍPIO DE BRAGANÇA  
PAULISTA, por meio de CONTRATO DE GESTÃO.**

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 005/2017

Julho/2017

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
1.1 REVIVA SAÚDE .....	3
<b>2. OBJETIVO GERAL .....</b>	<b>5</b>
<b>3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....</b>	<b>6</b>
<b>4. METODOLOGIA DE TRABALHO .....</b>	<b>7</b>
<b>5. AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS .....</b>	<b>8</b>
5.1 Gestão da Atenção Primária.....	8
5.2 Gestão da Assistência Farmacêutica.....	16
5.3 Gestão de Pessoas.....	17
5.4 Articulação com a Rede de Serviços .....	21
5.5 Articulação dos Sistemas de Informação .....	22
5.6 Avaliação de Desempenho .....	49
<b>6. PROGRAMA DE TRABALHO.....</b>	<b>52</b>
<b>7. MECANISMOS DE CONTROLE INTERNO .....</b>	<b>53</b>
<b>8. PROPOSTA DE PREÇO .....</b>	<b>54</b>
<b>9. CRONOGRAMA DAS AÇÕES.....</b>	<b>59</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O município de Bragança Paulista, pertencente ao Estado de São Paulo, possui uma extensão territorial de 513,56 km<sup>2</sup> e uma população de 162.435 habitantes (estimativa IBGE/2016), o que corresponde a uma densidade populacional de 316,29 habitantes/km<sup>2</sup>. Tem como municípios limítrofes Atibaia, Itatiba, Jarinú, Morungaba, Pedra Bela, Pinhalzinho, Piracaia, Tuiuti e Vargem. A Região de Governo de Bragança Paulista, uma das 42 regiões do Estado de São Paulo, está dividida em 16 municípios, pertencendo à Região Administrativa de Campinas.

A análise do perfil socioeconômico demonstra que o IDHM 2010 desta população é de 0,776 (Atlas Brasil 2013 Programa ONU para o Desenvolvimento) e seu Produto Interno Bruto per capita é de R\$27.471,47 (IBGE, 2013), sendo superior à média brasileira e inferior à do Estado de São Paulo. Sua população acima dos 60 anos para o ano de 2017 é de 14,67% (IMP/SEADE), sendo a expectativa de vida ao nascer de 76,7 anos (PNUD, 2010).

Quanto ao perfil epidemiológico de sua população, o número de nascidos vivos em 2012 foi de 2.117 (SINASC), sendo o predomínio absoluto de partos cesáreos (71,56%). Considerando as doenças de agravo à saúde, as três causas mais notificadas (2012) foram atendimento anti-rábico, acidente por animais peçonhentos e violência doméstica, sexual e outras violências. A mortalidade infantil vem apresentando decréscimo nos últimos anos, sendo de 8,97 em 2012. Em relação ao perfil de mortalidade por causa de óbito, nota-se o predomínio das doenças do aparelho circulatório (37,5%) entre os maiores de 50 anos e as causas externas (37,0%) entre a população de 5 a 49 anos (SIM, 2012).

Esse Programa de Trabalho apresenta uma proposta para a operacionalização e execução de ações e serviços de saúde na atenção primária, com ênfase na Estratégia de Saúde da Família no município de Bragança Paulista. Diante dos perfis socioeconômicos e epidemiológicos elucidados, será aqui apresentado um modelo de gestão que permita o enfrentamento de desafios associados à atenção básica.

### 1.1 REVIVA SAÚDE

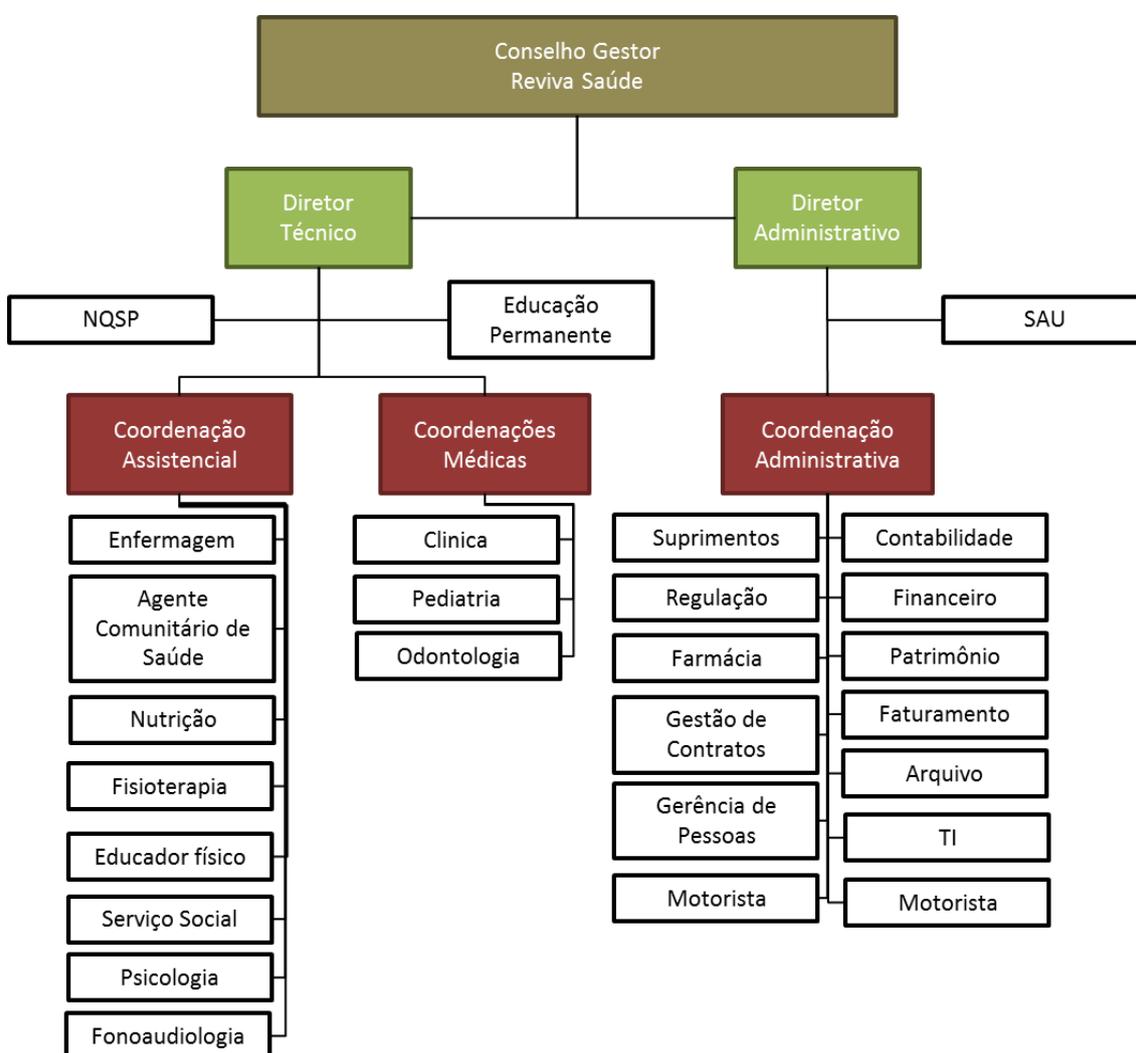
A REVIVA SAÚDE, cuja sede administrativa está localizada no município de Indiaporã, Estado de São Paulo, é uma das principais referências no que diz respeito à Gestão de Serviços de Saúde, com profissionais altamente qualificados e apresentando um modelo de gestão moderno e eficaz.

Está constituída como organização social, de caráter filantrópico, sem fins lucrativos, desde 2003 e agraciada desde de 2012 com o título definitivo de Utilidade Pública Federal (CEBAS), tendo, além dos títulos Municipal e Federal, recebido o Título de Utilidade Pública Estadual pelo Estado de São Paulo.

A REVIVA SAÚDE, cuja razão social é Associação Casa de Saúde Beneficente de Indiaporã – A.C.S.B.I, executa o contrato de gestão do Hospital Municipal de

Indiaporã há mais de 14 anos. Desenvolve projetos e ações em logística, atividades, execução, gerenciamento e consultoria em unidades básicas de saúde, Estratégia de Saúde da Família, UPAs e hospitais, contemplando serviços ambulatoriais, pronto atendimento, pronto socorro, internação, serviço de apoio diagnóstico em baixa, média e alta complexidade. Busca uma gestão calcada nos princípios da formalidade, impessoalidade e profissionalismo, com a visão de ser referência de qualidade como entidade especializada no desenvolvimento estratégico e serviços de gestão em saúde pública.

Abaixo, o organograma da REVIVA SAÚDE proposto para esse Programa de Trabalho.



## **2. OBJETIVO GERAL**

Contribuir para a reorganização da Atenção Primária à Saúde no Município de Bragança Paulista, a partir da expansão e qualificação da Estratégia de Saúde da Família, visando a resolutividade das equipes através da incorporação de recursos humanos qualificados e de tecnologia adequada, compreendendo a execução das atividades e serviços de assistência à saúde, metas operacionais, definição dos indicadores de avaliação de desempenho e de qualidade na prestação dos serviços.

### **3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Intensificar ações que promovam a implantação e/ou reorganização de unidades de saúde, segundo os princípios e diretrizes da Estratégia de Saúde da Família;
- Monitorar as ações desenvolvidas por todas as equipes da Atenção Básica;
- Implantar a metodologia de planejamento, programação e avaliação sistemática e permanente dos serviços de Atenção Primária à Saúde;
- Viabilizar os processos de Educação Permanente em Saúde em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde;
- Monitorar e avaliar os indicadores de saúde, priorizando as ações estratégicas do Programa de Melhoria ao Acesso e Qualidade na Atenção Básica – PMAQ e legislação vigente;
- Realizar orientações e atendimentos para grupos de pacientes crônicos e gestantes.
- Apresentar metodologia para o atingimento de todas as metas físicas e qualitativas propostas no Edital;
- Apresentar proposta financeira compatível com a execução dos serviços estabelecidos no Edital, garantindo o equilíbrio econômico financeiro do contrato;
- Estabelecer práticas assistenciais voltadas à segurança do paciente, mitigando riscos.
- Implantar e disponibilizar sistema informatizado, para coleta, análise e transmissão da informação necessária para planejamento, avaliação e operacionalização dos serviços de saúde;
- Implantar a Política de Gestão de Pessoas, contemplando os aspectos relacionados ao fortalecimento organizacional, contribuindo para a competitividade e rentabilidade, direcionada a soluções que proporcionem condições adequadas ao desenvolvimento, valorização e retenção de pessoas.

#### **4. METODOLOGIA DE TRABALHO**

A metodologia de trabalho proposta pela Reviva Saúde para a execução deste Programa de Trabalho é constituída inicialmente pelo cadastramento e manutenção de todos os indivíduos circunscritos às áreas de atuação da Estratégia de Saúde da Família, pela apuração de diagnósticos no coletivo e no individual, no escopo de planejar ações direcionadas às demandas identificadas promovendo de forma assertiva a prevenção e também a recuperação da saúde; a realização de visitas domiciliares agendadas e programadas com critérios epidemiológicos para acompanhamento da situação de saúde das famílias; por ações comunitárias, participação em reuniões com a comunidade que abordem temas pertinentes ao serviço, à organização, ao controle social e à solução de problemas prioritários da comunidade; por palestras e discussões de temas relevantes as necessidades da comunidade local; por atendimento em consultas previamente agendadas (demanda organizada) e em consultas de urgência que impliquem em rápido agravamento do quadro clínico (demanda espontânea); e pela realização de procedimentos complementares como vacinas, curativos, bem como participação ativa nas campanhas de imunização estabelecidas no calendário anual do Ministério da Saúde.

As ações necessárias à execução desta metodologia encontram-se detalhadamente descritas no capítulo subsequente.

## 5. AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS

### 5.1 Gestão da Atenção Primária

- **Implantar a Estratégia de Saúde da Família**

Para o sucesso do modelo gerencial que será adotado na gestão operacional do Programa de Estratégia de Saúde da Família, as seguintes ações, em consonância com as diretrizes do Ministério da Saúde, serão adotadas:

- Participar do processo de territorialização e mapeamento da área de atuação da equipe, identificando grupos, famílias e indivíduos expostos a riscos e vulnerabilidades;
- Manter atualizado o cadastramento das famílias e dos indivíduos no sistema de informação indicado pelo gestor municipal e utilizar, de forma sistemática, os dados para a análise da situação de saúde considerando as características sociais, econômicas, culturais, demográficas e epidemiológicas do território, priorizando as situações a serem acompanhadas no planejamento local;
- Realizar o cuidado da saúde da população adscrita, prioritariamente no âmbito da Unidade de Saúde, e quando necessário, no domicílio e nos demais espaços comunitários (escolas, associações, entre outros);
- Realizar ações de atenção à saúde conforme a necessidade da população local, de suas prioridades e de protocolos estabelecidos tanto pela gestão local quanto pelo diagnóstico da Reviva Saúde diante de preceitos como perfil epidemiológico, gravidade e economicidade;
- Garantir a atenção à saúde buscando a integralidade por meio da realização de ações de promoção, proteção e recuperação da saúde e prevenção de agravos; e da garantia de atendimento da demanda espontânea, da realização das ações programáticas, coletivas e de vigilância à saúde;
- Participar do acolhimento aos usuários, realizando a escuta qualificada das necessidades de saúde, procedendo a primeira avaliação (classificação de risco, avaliação de vulnerabilidade, coleta de informações e sinais clínicos) e identificação das necessidades de intervenções de cuidado, proporcionando atendimento humanizado, se responsabilizando pela continuidade da atenção e viabilizando o estabelecimento do vínculo;
- Realizar busca ativa e notificação das doenças e agravos de notificação compulsória, de outros agravos e situações de importância local;
- Responsabilizar-se pela população adscrita, mantendo a coordenação do cuidado mesmo quando esta necessita de atenção em outros pontos do sistema de saúde;

- Praticar o cuidado familiar e dirigido às coletividades e grupos sociais, visando propor intervenções que influenciem nos processos de saúde doença dos indivíduos, das famílias, coletividades e da própria comunidade;
- Realizar reuniões de equipes a fim de discutir em conjunto o planejamento e avaliação das ações, a partir da utilização dos dados disponíveis;
- Acompanhar e avaliar sistematicamente as ações implementadas, visando à readequação do processo de trabalho;
- Garantir a qualidade do registro das atividades nos sistemas de informação na Atenção Básica;
- Realizar trabalhos interdisciplinar e em equipes, integrando áreas técnicas e profissionais de diferentes formações;
- Realizar ações de educação em saúde à população adstrita, conforme planejamento da equipe;
- Promover a mobilização e a participação da comunidade, buscando efetivar o controle social;
- Identificar parceiros e recursos na comunidade que possam potencializar ações intersetoriais

- **Garantir o cumprimento das atribuições de cada membro da equipe interdisciplinar**

As atribuições de cada categoria profissional envolvida na Estratégia de Saúde da Família serão divulgadas a todos os seus colaboradores, sendo elas estabelecidas de acordo com a PNAB.

### **Agente Comunitário de Saúde**

- Desenvolver ações que busquem a integração entre a equipe de saúde e a população adscrita à UBS, considerando as características e as finalidades do trabalho de acompanhamento de indivíduos e grupos sociais ou coletividade;
- Trabalhar com adscrição de famílias em base geográfica definida: a micro área;
- Estar em contato permanente com as famílias, desenvolvendo ações educativas, visando à promoção da saúde e a prevenção das doenças de acordo com o planejamento da equipe;
- Cadastrar todas as pessoas de sua micro área e manter os cadastros atualizados;
- Orientar famílias quanto à utilização dos serviços de saúde disponíveis;
- Desenvolver atividades de promoção da saúde, de prevenção das doenças e de agravos, e de vigilância à saúde, por meio de visitas domiciliares e de ações educativas individuais e coletivas nos domicílios e na comunidade, mantendo a equipe informada, principalmente a respeito daquelas em situação de risco;

- Acompanhar, por meio de visita domiciliar, todas as famílias e indivíduos sob sua responsabilidade, de acordo com as necessidades definidas pela equipe;
- Cumprir com as atribuições atualmente definidas para os ACS em relação à prevenção e ao controle de doenças como, por exemplo, Dengue, Chikungunya e Zika.

### **Enfermeiro do Programa Agentes Comunitários de Saúde:**

- Planejar, gerenciar, coordenar e avaliar as ações desenvolvidas pelos ACS;
- Supervisionar, coordenar e realizar atividades de qualificação e educação permanente dos ACS, com vistas ao desempenho de suas funções;
- Facilitar a relação entre os profissionais da Unidade Básica de Saúde e ACS, contribuindo para a organização da demanda referenciada;
- Realizar consultas e procedimentos de enfermagem na Unidade Básica de Saúde e, quando necessário, no domicílio e na comunidade;
- Solicitar exames complementares e prescrever medicações, conforme protocolos ou outras normativas técnicas estabelecidas pelo gestor municipal ou do Distrito Federal, observadas as disposições legais da profissão;
- Organizar e coordenar grupos específicos de indivíduos e famílias em situação de risco da área de atuação dos ACS;
- Participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da UBS.

### **Enfermeiro**

- Realizar assistência integral (promoção e proteção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação e manutenção da saúde) aos indivíduos e famílias na USF e, quando indicado ou necessário, no domicílio e/ou nos demais espaços comunitários (escolas, associações etc), em todas as fases do desenvolvimento humano: infância, adolescência, idade adulta e terceira idade;
- Conforme protocolos ou outras normativas técnicas estabelecidas pelo gestor municipal, observadas as disposições legais da profissão, realizar consulta de enfermagem, solicitar exames complementares e prescrever medicações;
- Planejar, gerenciar, coordenar e avaliar as ações desenvolvidas pelos ACS;
- Supervisionar, coordenar e realizar atividades de educação permanente dos ACS e da equipe de enfermagem;
- Contribuir e participar das atividades de Educação Permanente do Auxiliar de Enfermagem, ACD e THD;
- Participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da USF.

## **Médico**

- Realizar assistência integral (promoção e proteção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação e manutenção da saúde) aos indivíduos e famílias em todas as fases do desenvolvimento humano: infância, adolescência, idade adulta e terceira idade;
- Realizar consultas clínicas e procedimentos na USF e, quando indicado ou necessário, no domicílio e/ou nos demais espaços comunitários (escolas, associações etc);
- Realizar atividades de demanda espontânea e programada em clínica médica, pediatria, ginecologia e obstetrícia, cirurgias ambulatoriais, pequenas urgências clínico-cirúrgicas e procedimentos para fins de diagnósticos;
- Encaminhar, quando necessário, usuários a serviços de média e alta complexidade, respeitando fluxos de referência e contra referência locais, mantendo sua responsabilidade pelo acompanhamento do plano terapêutico do usuário, proposto pela referência;
- Indicar a necessidade de internação hospitalar ou domiciliar, mantendo a responsabilização pelo acompanhamento do usuário;
- Contribuir e participar das atividades de Educação Permanente dos ACS, Auxiliares de Enfermagem, ACD e THD;
- Participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da USF.

## **Auxiliar e do Técnico de Enfermagem**

- Participar das atividades de assistência básica, realizando procedimentos regulamentados no exercício de sua profissão na USF e, quando indicado ou necessário, no domicílio e/ou nos demais espaços comunitários (escolas, associações etc);
- Realizar ações de educação em saúde a grupos específicos e a famílias em situação de risco, conforme planejamento da equipe;
- Participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da USF.

## **Cirurgião Dentista**

- Realizar diagnóstico com a finalidade de obter o perfil epidemiológico para o planejamento e a programação em saúde bucal;
- Realizar os procedimentos clínicos da Atenção Básica em saúde bucal, incluindo atendimento das urgências e pequenas cirurgias ambulatoriais;
- Realizar a atenção integral em saúde bucal (promoção e proteção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação e manutenção da

saúde) individual e coletiva a todas as famílias, a indivíduos e a grupos específicos, de acordo com planejamento local, com resolubilidade;

- Encaminhar e orientar usuários, quando necessário, a outros níveis de assistência, mantendo sua responsabilização pelo acompanhamento do usuário e o segmento do tratamento;
- Coordenar e participar de ações coletivas voltadas à promoção da saúde e à prevenção de doenças bucais;
- Acompanhar, apoiar e desenvolver atividades referentes à saúde bucal com os demais membros da Equipe de Saúde da Família, buscando aproximar e integrar ações de saúde de forma multidisciplinar.
- Contribuir e participar das atividades de Educação Permanente do THD, ACD e ESF;
- Realizar supervisão técnica do THD e ACD;
- Participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da USF.

#### **Técnico em Higiene Dental (THD)**

- Realizar a atenção integral em saúde bucal (promoção, prevenção, assistência e reabilitação) individual e coletiva a todas as famílias, a indivíduos e a grupos específicos, segundo programação e de acordo com suas competências técnicas e legais;
- Coordenar e realizar a manutenção e a conservação dos equipamentos odontológicos
- Acompanhar, apoiar e desenvolver atividades referentes à saúde bucal com os demais membros da equipe de Saúde da Família, buscando aproximar e integrar ações de saúde de forma multidisciplinar.
- Apoiar as atividades dos ACD e dos ACS nas ações de prevenção e promoção da saúde bucal;
- Participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da USF.

#### **Auxiliar de Consultório Dentário (ACD)**

- Realizar ações de promoção e prevenção em saúde bucal para as famílias, grupos e indivíduos, mediante planejamento local e protocolos de atenção à saúde;
- Proceder à desinfecção e à esterilização de materiais e instrumentos utilizados;
- Preparar e organizar instrumental e materiais necessários;
- Instrumentalizar e auxiliar o cirurgião dentista e/ou o THD nos procedimentos clínicos;

- Cuidar da manutenção e conservação dos equipamentos odontológicos;
- Organizar a agenda clínica;
- Acompanhar, apoiar e desenvolver atividades referentes à saúde bucal com os demais membros da equipe de saúde da família, buscando aproximar e integrar ações de saúde de forma multidisciplinar;
- Participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado

Funcionamento da USF.

- **Implantar a Gestão da Qualidade**

A Gestão da Qualidade tem por objetivo promover o foco na qualidade e a efetividade dos processos envolvidos na instituição, permitindo uma entrega maior de valor de seu produto final, o cuidado, ao usuário.

Diversas ações serão de responsabilidade da gestão da qualidade tais como a gestão de processos, a gestão de documentos, o acompanhamento e monitoramento do planejamento estratégico, as auditorias internas e as certificações.

Outra importante atribuição da Gestão da Qualidade será o planejamento, a execução e o monitoramento de resultados do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ).

O PMAQ-AB tem como objetivo incentivar os gestores e as equipes a melhorar a qualidade dos serviços de saúde oferecidos aos cidadãos, propondo um conjunto de estratégias de qualificação, acompanhamento e avaliação do trabalho das equipes de saúde. Como objetivos específicos visa ampliar o impacto da Atenção Básica sobre as condições de saúde da população e sobre a satisfação dos seus usuários, por meio de estratégias de facilitação do acesso e melhoria da qualidade dos serviços e ações; fornecer padrões de boas práticas e organização das UBS que norteiem a melhoria da qualidade da Atenção Básica; promover maior conformidade das UBS quanto aos princípios da Atenção Básica, aumentando a efetividade na melhoria das condições de saúde, na satisfação dos usuários, na qualidade das práticas de saúde e na eficiência e efetividade do sistema de saúde; promover a qualidade e inovação na gestão da Atenção Básica, fortalecendo os processos de autoavaliação, monitoramento e avaliação, apoio institucional e educação permanente; melhorar a qualidade da alimentação e uso dos sistemas de informação como ferramenta de gestão da Atenção Básica; institucionalizar uma cultura de avaliação da Atenção Básica no SUS e de gestão com base na indução e acompanhamento de processos e resultados; e estimular o foco da Atenção Básica no usuário, promovendo a transparência dos processos de gestão, a participação e controle social e a responsabilidade sanitária dos profissionais e gestores de saúde com a melhoria das condições de saúde e satisfação dos usuários.

- **Implantar o Núcleo de Segurança do Paciente**

O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) a ser instituído será responsável pela implantação e o gerenciamento do Plano de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde, voltado para a redução dos riscos a que estão submetidos os pacientes de atenção primária antes, durante e após a prestação do cuidado.

Atendendo à portaria Nº 529, de 1º de Abril de 2013 do Ministério da Saúde e a RDC Nº 36, de 25 de Julho de 2013, o Núcleo de Segurança do Paciente tem por objetivo a promoção e o apoio à implementação de iniciativas voltadas à segurança do paciente, através do envolvimento de pacientes e familiares nas ações relacionadas ao cuidado seguro e da articulação e integração dos processos de gestão de risco; garantindo assim as boas práticas de funcionamento do serviço de saúde.

São atribuições deste Núcleo a promoção de ações para a gestão de risco na atenção primária; o desenvolvimento de ações para a integração e a articulação multiprofissional no serviço de saúde; a promoção de mecanismos para identificar e avaliar a existência de não conformidades nos processos e procedimentos realizados e na utilização de equipamentos, medicamentos e insumos propondo ações preventivas e corretivas; a elaboração, implantação, divulgação e atualização do Plano de Segurança do Paciente; o acompanhamento das ações vinculadas ao Plano de Segurança do Paciente; a implantação dos Protocolos de Segurança do Paciente e o monitoramento de seus indicadores; estabelecimento de barreiras para a prevenção de incidentes; o desenvolvimento, a implantação e o acompanhamento de programas de capacitação em segurança do paciente e qualidade na atenção primária; a análise dos dados sobre incidentes e eventos adversos decorrentes da prestação do cuidado; a divulgação à direção e aos profissionais do serviço de saúde dos resultados de análise e avaliação dos dados sobre incidentes e eventos adversos decorrentes da prestação do cuidado; a notificação ao Sistema Nacional de Vigilância Sanitária dos eventos adversos decorrentes da prestação do serviço de saúde; a manutenção sob sua guarda e a disponibilização à autoridade sanitária, quando requisitado, das notificações de eventos adversos; e o acompanhamento dos alertas sanitários e de outras comunicações de risco divulgadas pelas autoridades sanitárias.

O Núcleo de Segurança do Paciente deverá ser presidido pelo Coordenador Técnico, tendo uma composição mínima de um representante da enfermagem, um representante médico, um membro da Educação Continuada e um farmacêutico.

Serão realizadas reuniões ordinárias do NSP em periodicidade mensal, sendo registradas em ata, assinadas por todos os seus participantes. Reuniões extraordinárias poderão ocorrer a qualquer momento, sem periodicidade definida. Será documentação mínima comum ao NSP a ata de abertura, o regimento, a nomeação vigente, o cronograma anual de reuniões e o registro das atas de reuniões.

A metodologia de implantação do Núcleo de Segurança do Paciente se inicia com a nomeação do próprio núcleo. Constituído o NSP, a tarefa inicial de seus componentes será a elaboração do Plano de Segurança do Paciente na Atenção

Primária. Esse Plano deverá estabelecer estratégias e ações de gestão de risco, conforme as atividades desenvolvidas na atenção primária. Contém dois principais eixos que são a implantação dos protocolos estabelecidos pelo Ministério da Saúde e o sistema de notificação de eventos adversos.

Os protocolos estabelecidos pelo Ministério da Saúde que devem ser implantados são: identificação do paciente, higiene das mãos, segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos, segurança no uso de equipamentos e materiais, prevenção de quedas, prevenção de úlceras por pressão, prevenção e controle de eventos adversos em serviços de saúde, incluindo as infecções relacionadas à assistência à saúde, segurança nas terapias nutricionais enteral e parenteral e comunicação efetiva entre profissionais do serviço de saúde e entre serviços de saúde. Para a implantação desses protocolos o NSP deverá convidar colaboradores de modo a formar “times” aos quais caberá a definição da estratégia de trabalho, a definição de planos de ações, treinamentos e avaliação de resultados.

O sistema de notificação de incidentes e eventos adversos será promovido pelo Núcleo de Segurança do Paciente que deverá sensibilizar e estimular toda a equipe a participar dessa estratégia. As notificações de incidente deverão ser realizadas através de formulário próprio. O NSP deverá analisar diariamente os eventos notificados, classificando-os quanto ao grau de gravidade, tendo por objetivo inicial promover, quando possível, a redução do dano. Posteriormente os incidentes serão investigados junto aos envolvidos, sem qualquer julgamento ou culpabilidade por falhas. Serão então elaborados planos de ações preventivas e corretivas, de melhoria, evitando a repetição do incidente. Concomitantemente, a notificação dos eventos adversos à Anvisa deverá ser realizada mensalmente pelo NSP, até o 15º (décimo quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de vigilância, por meio das ferramentas eletrônicas disponibilizadas. Os eventos adversos que evoluírem para óbito devem ser notificados em até 72 (setenta e duas) horas a partir do ocorrido.

- Implantar a Política Nacional de Humanização

A Política Nacional de Humanização (PNH) busca pôr em prática os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar.

A PNH estimula a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para construir processos coletivos de enfrentamento de relações de poder, trabalho e afeto que muitas vezes produzem atitudes e práticas desumanizadoras que inibem na autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos usuários no cuidado de si.

Tem por objetivos a transversalidade, a indissociabilidade entre atenção e gestão e o protagonismo, corresponsabilidade e autonomia dos sujeitos e coletivos. A transversalidade considera que as diferentes especialidades e práticas de saúde podem conversar com a experiência daquele que é assistido. Juntos, esses saberes podem produzir saúde de forma mais corresponsável. Indissociabilidade entre atenção e gestão preconiza que o usuário e sua rede

sócio-familiar devem também se corresponsabilizar pelo cuidado de si nos tratamentos, assumindo posição protagonista com relação a sua saúde e a daqueles que lhes são caros. Por fim, o protagonismo, corresponsabilidade e autonomia dos sujeitos e coletivos preconiza o reconhecimento de cada pessoa como legítima cidadã de direitos e valoriza e incentiva sua atuação na produção de saúde.

Na prática, os resultados que a Política Nacional de Humanização busca são a ampliação do acesso; o atendimento acolhedor e resolutivo baseado em critérios de risco; a implantação de modelo de atenção com responsabilização e vínculo; a garantia dos direitos dos usuários; a valorização do trabalho na saúde; e a gestão participativa nos serviços.

Será designado um responsável dentro do quadro de colaboradores assistenciais pela tarefa de elaboração deste projeto. Esse responsável deverá recrutar outros colaboradores que possam o auxiliar e agregar com suas experiências essa construção. O projeto deverá ser claro, com ações bem definidas, sendo atribuídos a cada uma delas o responsável pela execução e as datas de início e conclusão. Será utilizada para esse fim a ferramenta 5W2Hs.

O Projeto deverá contemplar obrigatoriamente e minimamente ações que permitam a efetiva implantação do acolhimento do usuário, a classificação de risco, a participação do usuário na decisão de seu tratamento e a gestão participativa com a discussão de estratégias e resultados com colaboradores de modo a permitir o alcance das metas estabelecidas.

Para o planejamento, execução, acompanhamento e avaliação de resultados dessas e de novas ações o responsável pelo Projeto poderá definir Grupos Técnicos de Humanização (GTHs), compostos por outros colaboradores.

## 5.2 Gestão da Assistência Farmacêutica

- **Implantação dos fluxos da cadeia medicamentosa**

Caberá ao farmacêutico responsável técnico a coordenação do serviço de farmácia, devendo ele mapear, descrever os fluxos e gerenciar os principais processos do setor tais como recebimento, armazenamento, distribuição, dispensação, fracionamento e controle de qualidade. Será ele também o responsável pela implantação na instituição da Política Nacional de Medicamentos e pela condução junto ao Núcleo de Segurança do Paciente do protocolo de medicação segura.

- **Implantação da Política Nacional de Medicamentos**

Quanto a Política Nacional de Medicamentos o farmacêutico responsável técnico deverá estabelecer em forma de planos de ações, utilizando para isso da ferramenta 5W2H, definido responsáveis e prazos para sua implantação, priorizando as ações mais relevantes entre elas a adoção de relação de

medicamentos essenciais, a reorientação da assistência farmacêutica, a promoção do uso racional de medicamentos, e a implantação das estratégias de Farmacoepidemiologia e Farmacovigilância.

### 5.3 Gestão de Pessoas

- **Implantação da Política de Recursos Humanos**

A Política de Recursos Humanos deverá contemplar as estratégias institucionais de gestão de pessoas. Estabelece as diretrizes para o recrutamento e seleção de novos colaboradores, para o treinamento e desenvolvimento das competências dos colaboradores, propiciando ao profissional a oportunidade de desenvolver suas potencialidades e ampliar seus conhecimentos, para a retenção de talentos abrindo oportunidades de promoções internas, para a adequação das condições laborais adequadas de saúde e segurança.

Deve ser parte obrigatória da Política de Recursos Humanos a descrição de cargos e a política de salários, do processamento de recrutamento e seleção, incluindo as pertinências aos candidatos de primeiro emprego, jovem aprendiz e pessoas com deficiências bem como a metodologia de integração de novos colaboradores. Deve ainda apresentar as metodologias a serem adotadas de gestão por competências, avaliação de desempenho e de pesquisa de clima organizacional bem como capítulo destinando à saúde e segurança do colaborador e promoção de qualidade de vida.

Essa Política de Recursos Humanos, no que diz respeito a recrutamento e seleção, tem por objetivo normatizar esses processos, definindo os trâmites de contratação de novos colaboradores.

O processo de recrutamento de colaboradores consiste na captação de candidatos com o perfil necessário para o preenchimento da vaga, garantindo a manutenção da qualificação técnica do corpo colaborativo da instituição. Inicia-se com o levantamento do perfil da vaga a ser trabalhada, envolvendo as competências técnicas e comportamentais e a remuneração que devem ser propostas. Definido o perfil, serão utilizadas ferramentas de recrutamento tais como banco de currículos da Reviva Saúde, indicações, divulgação em mídias convencionais e digitais, entre outros.

O processo seletivo, por sua vez, visa identificar se o candidato se adequa ao perfil da vaga a ser preenchida, sendo constituído pelas fases de triagem, análise de currículo, realização de provas técnicas, dinâmica de grupo, entrevistas e avaliação psicológica. Finalizando o processo, o gestor da área dará sua anuência nos colaboradores pré-selecionados pela Gestão de Pessoas.

As competências que serão buscadas em todas as categorias que compõem as equipes da Estratégia de Saúde da Família foram as elencadas por Débora Dupas Gonçalves do Nascimento e Maria Amélia de Campos Oliveira em seu artigo "Competências Profissionais e o Processo de Formação na Residência

Multiprofissional em Saúde da Família”, Saúde Soc. São Paulo, v.19, n.4, p.814-827, 2010.

#### Quadro I. Síntese de Competências

1. Valores profissionais	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificar-se com o programa (ESF) e desenvolver prática diferenciada com afinidade e engajamento pelo trabalho;</li><li>• Ter postura profissional resiliente, humanista, responsável, interessada, comprometida, envolvida, flexível, humilde, compromissada, dinâmica, empreendedora e pró-ativa;</li><li>• Trabalhar com atenção, respeito, vontade, interesse, espírito inovador, autonomia, otimismo e paciência, de forma horizontal;</li><li>• Trabalhar com dinamismo, iniciativa e disponibilidade.</li></ul>
2. Comunicação	<ul style="list-style-type: none"><li>• Saber ouvir com empatia, respeito e valorização do interlocutor;</li><li>• Respeitar as diferenças e estabelecer o diálogo;</li><li>• Ter habilidade para abordar o usuário;</li><li>• Dominar as tecnologias leves e ter habilidade nas relações interpessoais.</li></ul>
3. Trabalho em equipe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabalhar em equipe, discutir casos e o plano de cuidados;</li><li>• Reconhecer o saber dos profissionais da equipe e valorizar seus conhecimentos e opiniões;</li><li>• Estar aberto para “trocar” com outros profissionais e para agregar pessoas;</li><li>• Exercer liderança, sem autoritarismo.</li></ul>
4. Gerência	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ter conhecimento sobre gestão e gerenciamento de recursos;</li><li>• Ser capaz de construir um plano de ação/realizar um planejamento estratégico;</li><li>• Saber planejar e organizar o trabalho a partir da incidência e prevalência de casos.</li></ul>
5. Orientada à comunidade	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conhecer o território (área de abrangência e influência) e envolver-se com a comunidade;</li><li>• Trabalhar com grupos (terapêuticos e educativos);</li><li>• Ter olhar ampliado para família, compreender seu contexto de vida e trabalho;</li><li>• Construir vínculo;</li><li>• Estimular a participação popular e o envolvimento do Conselho gestor;</li><li>• Valorizar o indivíduo como pessoa em seu contexto (sua constituição e história) e como parte integrante de um grupo social;</li><li>• Vislumbrar possibilidades de ação a partir de um olhar abrangente sobre as necessidades dos indivíduos e dos grupos sociais;</li><li>• Respeitar o usuário, seu conhecimento e posicionamento diante do projeto terapêutico.</li></ul>

6. Promoção da saúde	<ul style="list-style-type: none"><li>• Saber conhecer e saber fazer promoção e educação em saúde;</li><li>• Promover a autonomia, a participação e o respeito próprio dos usuários, favorecendo o desenvolvimento da cidadania.</li></ul>
7. Resolução de problemas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ter habilidade para enfrentar e conduzir desafios e/ou problemas cotidianos;</li><li>• Buscar parcerias intersetoriais;</li><li>• Trabalhar com recursos, equipamentos e instrumentos disponíveis, desenvolvendo a criatividade;</li><li>• Ser capaz de se adaptar ao trabalho e resolver problemas;</li><li>• Desenvolver todo potencial na prática e a segurança no fazer para resolução dos problemas e efetividade das ações.</li></ul>
8. Atenção à saúde	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ter conhecimento para realizar consulta, fazer diagnóstico, prescrever e encaminhar para outros níveis de atenção à saúde;</li><li>• Ter visão de saúde integral, humanista e ampliada do processo saúde-doença (do social, familiar, da economia, política e educação);</li><li>• Reconhecer que o enfoque clínico é insuficiente para o cuidado, necessitando também de envolvimento;</li><li>• Reconhecer-se como agente de saúde e fonte de recursos para comunidade;</li><li>• Desenvolver ações de promoção, prevenção, assistência e reabilitação;</li><li>• Transmitir confiança e ter postura aberta, sensível, acolhedora, atenciosa, afetuosa, facilitadora e interessada pelo paciente e seus problemas.</li></ul>
9. Educativa	<ul style="list-style-type: none"><li>• Reconhecer as limitações do saber e da ação profissionais, aprendendo com os erros do dia-a-dia e buscando atualização, informação e instrumentalização permanentes;</li><li>• Reconhecer que a Educação Permanente deve acontecer no dia-a-dia: na reunião de equipe, na supervisão, na visita;</li><li>• Reconhecer o trabalho como locus de produção de saber;</li><li>• Reconhecer que a teoria respalda a prática e que ambas se correlacionam problematizando a realidade;</li><li>• Reconhecer que a aquisição de conhecimentos é permanente e que também se adquire nas relações familiares, profissionais e na prática.</li></ul>
10. Em Ciências Básicas da Saúde Pública/Saúde Coletiva	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ter formação generalista;</li><li>• Ter conhecimento e habilidade técnica/clínica adquiridos na formação específica;</li><li>• Ter conhecimento sobre políticas públicas, processo saúde-doença, atenção primária, interdisciplinaridade, epidemiologia, indicadores de saúde, práticas de saúde coletiva, rede de referência e contrarreferência, princípios e estratégias organizacionais da ESF.</li></ul>

A Política de Recursos Humanos deve ser resumida e apresentada na forma de um Manual do Colaborador, apresentando seus deveres e obrigações, a ser entregue a todos os colaboradores.

- **Promover a Saúde e a Segurança do Trabalhador**

Constituem como iniciativas de promoção da Saúde e Segurança do colaborador a promoção e a manutenção do bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores, a proteção dos trabalhadores em suas atividades dos riscos resultantes de fatores adversos à saúde e de doenças ocupacionais causadas pela condição de trabalho, sobretudo as identificadas no PPRA; e a colocação e manutenção de trabalhadores nos locais de trabalho adaptados às suas aptidões fisiológicas e psicológicas.

O PCMSO (Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional), por sua vez permite a proteção dos trabalhadores dos riscos de agentes nocivos e de acidentes inerentes à ocupação, permitindo o fluxo correto de encaminhamento e acompanhamento dos acidentes de trabalho.

Todos os colaboradores deverão realizar exames por ocasião de sua admissão, de forma periódica, quando ao retorno ao trabalho após afastamento, nas mudanças de função e por ocasião da demissão.

As lideranças setoriais, coordenadores e diretores da instituição deverão estabelecer ações de promoção de qualidade de vida baseado no conhecimento de suas equipes, das necessidades e vontades apresentadas.

Caberá ao RH junto com o SESMT elaborar informações quanto ao perfil epidemiológico dos colaboradores, identificando as doenças de maiores incidências e prevalências e ainda os acidentes com materiais perfuro-cortantes. De posse desse levantamento deve ser elaborado plano de ação com objetivo a mitigar o risco associado às atividades laborais e aos hábitos de vida do colaborador.

- **Implantar a Política de Educação Permanente e do Núcleo de Educação Permanente**

A Política de Educação Permanente tem por objetivo estabelecer a metodologia de treinamentos, desenvolvendo as competências técnicas e comportamentais dos colaboradores, permitindo a ampliação de seus conhecimentos, visando a melhoria do desempenho no trabalho.

No contexto da Estratégia de Saúde da Família, o processo de educação permanente deve ter por objetivos principais a melhoria da qualidade dos serviços, mediante um processo educativo permanente e comprometido com a prática do trabalho; o aumento da resolutividade das ações frente aos problemas prevalentes; o cuidado integral; o fortalecimento do processo de trabalho não segmentado, interdisciplinar, das equipes de Saúde da Família; e o compromisso com a saúde da população por parte dos membros da equipe.

Essa política visa estabelecer o conjunto de etapas para a construção de um projeto de educação permanente que, minimamente, deverá ser composto pelo levantamento das necessidades da comunidade e dos profissionais, a elaboração dos objetivos de aprendizagem, a seleção de conteúdos ou temas, a definição dos métodos e técnicas de ensino-aprendizagem, a organização sequencial da grade programática, a definição das atividades, a execução do programa e a avaliação do processo de educação e dos resultados.

A metodologia preferencial a ser adotada nesse processo de educação continuada Aprendizagem Baseada em Problemas (PBL), colocando o aluno diante de situações-problemas, para que, a partir delas, ele possa construir "árvores de opções", através de uma linha lógica reflexiva, chegando aos procedimentos adequados para cada realidade apresentada. Tais procedimentos, identificados como necessários, deverão estar embasados pelos conceitos que já foram apropriados anteriormente pelos alunos.

Como forma de implantação da Política de Educação Permanente, deverá ser constituído o Núcleo de Educação Permanente (NEP) composto minimamente por um colaborador enfermeiro dedicado exclusivamente a esse Núcleo e como consultores um representante de cada categoria profissional que compõe as equipes multiprofissionais. O NEP, além da condução de todo esse projeto de educação permanente, terá como atribuições a realização da integração, tanto institucional quanto junto às equipes, destinada aos novos colaboradores.

Deverá promover um Curso Introdutório para todas as equipes da Estratégia de Saúde da Família, sendo o conteúdo mínimo o estabelecido pelo Ministério da Saúde.

Os treinamentos promovidos pelo NEP deverão ser avaliados, seja através da avaliação de reação, da avaliação de aprendizagem ou da avaliação de eficácia. Caberá ao NEP a consolidação de toda a documentação pertinente aos treinamentos promovidos tais como os resumos dos temas abordados e as listas de presenças dos participantes.

#### 5.4 Articulação com a Rede de Serviços

- Promover a articulação com a Rede de Saúde

As equipes deverão da Estratégia de Saúde da Família devem ser integradas com a rede de serviços do município de Bragança Paulista de modo a garantir a plena execução das linhas de cuidado, articulando os serviços dos demais níveis do sistema, oferecendo um atendimento integral à sua população. O sistema de referência e contra-referência será implantado com o objetivo de facilitar e agilizar a comunicação entre os níveis do sistema de saúde, seja para exames, interconsultas ou terapias.

- Implantar o Protocolo de transferência do cuidado

O Protocolo de Transferência do Cuidado terá como objetivo atender às necessidades do usuário e da equipe assistencial tanto na inserção de um paciente egresso de um outro aparelho de saúde, por exemplo um hospital, como também no encaminhamento, na referência do paciente para um serviço externo à atenção básica.

Para a inserção de um usuário na Estratégia de Saúde da Família após sua passagem por uma outra instituição de saúde, serão preconizadas ações que tenham por objetivo facilitar a comunicação das equipes multiprofissionais envolvidas no cuidado, prevenindo reinternações, zelando pela continuidade do processo de medicação e garantindo a segurança do paciente.

O prontuário do paciente e o contato com a equipe interdisciplinar estarão sendo disponibilizados, respeitando os aspectos legais, às instituições para onde forem direcionados pacientes inseridos na Estratégia de Saúde da Família, garantindo a continuidade do plano terapêutico e o cuidado integral.

#### 5.5 Articulação dos Sistemas de Informação

A TI é responsável por gerenciar equipamentos e sistemas de tecnologia instalados e disponibilizados para as unidades e equipes multidisciplinares.

As ações realizadas pela equipe de TI visam disponibilizar os sistemas de informação mantendo ações preventivas e corretivas. As atividades podem ser provenientes da abertura de chamados pelas diversas áreas/serviços/equipes das unidades bem como através das monitorações realizadas pela equipe de TI nos sistemas e equipamentos.

No que seja pertinente, deve respeitar os princípios, diretrizes e recomendações da Política Nacional de Informação e Informática em Saúde (PNIIS), elaborada pelo Comitê de Informação e Informática em Saúde do Ministério da Saúde.

As normas e padrões de prontuário eletrônico do paciente estão definidas pelo Manual de Certificação para Sistemas de Registro Eletrônico de Saúde (S-RES), elaborado por meio de contrato técnico-científico entre o Conselho Federal de Medicina e a Sociedade Brasileira de Informação em Saúde.

- **Descrição de serviços que serão formalizados em procedimentos**

- Central de Serviços: Serviço de suporte remoto aos usuários internos e externos;
- Suporte remoto e presencial à Desktops, Notebooks, Tablets, impressoras, scanners e demais periféricos;
- Movimentação de Equipamentos de TI: Serviço de instalação, remanejamento e desinstalação de equipamentos de TI;

- Conectividade a Rede Local (LAN): Fornecimento e suporte de conectividade à Rede;
- Conectividade a Internet (WAN): Fornecimento e suporte de conexão à Internet;
- Conectividade à Rede Wireless (WLAN): Fornecimento e suporte de conexão à rede sem fio;
- Conectividade à Rede Privada Virtual (VPN): Fornecimento/Suporte de acesso remoto seguro à rede local;
- Correio Eletrônico: Hospedagem de caixas postais eletrônicas de pesquisadores e usuários internos e serviços de antispam e anti-vírus de mensagens;
- Segurança de Perímetro (Firewall): Serviço de proteção contra ataques externos aos recursos de TI;
- Filtro de Conteúdo Web: Serviço de Filtragem de conteúdo da Internet para disponibilização ou acesso pelos usuários;
- Cópias de Segurança (Backup e Restore): Realização de cópias de segurança e restauração de arquivos mantidos na infraestrutura central de armazenamento;
- Serviços de Armazenamento Centralizado: Hospedagem de arquivos em infraestrutura central de armazenamento;
- Gerenciamento e Suporte à Servidores: Serviço de Suporte à Servidores;
- Administração de Banco de Dados: Serviço de Administração de Banco de Dados;
- Gerenciamento de Internet/Web: Serviço de Gerenciamento de Internet/Wb.

- **Descrição do ambiente de tecnologia e data center**

- Data Center com Alta Performance e Balanceamento de Carga 7/24 , com todas as certificações reconhecidas e critérios de segurança física (fogo, falta de energia, antifurto) e Segurança Tecnológica (antihackers);
- Servidores de banco de dados e aplicações com redundância de ambiente, com copias de segurança em 3 níveis de configuração e locais diferentes: primaria, secundário e externa (sendo disponibilizada para a administração municipal) ou estrutura corporativa de nuvem;
- Sistemas e softwares de antivírus, spywares, e segurança da informação para proteção de ataques (internos e externos) e vírus;
- Link de comunicação dedicado com redundância e gerenciado através de firewall e proxy, com controle de acesso e gerenciamento de banda;

- Software de monitoramento em tempo real de serviços, sistemas, equipamentos e rede, para controle, prevenção de possíveis problemas auditoria e inventario de equipamentos em rede;
- Ambiente de homologação e treinamentos para validação de sistemas, ferramentas, acessos e utilização de novos serviços a serem disponibilizados ou implantados;
- Disponibilização de link de dados dedicado, com taxa de transferência de pelo menos 30Mb/s full duplex e endereço IP externo fixo. O tráfego desse link passará diretamente para a internet (ou provedor de acesso), sem passar por outras redes privadas ou gateways.

- **Implantação do Sistema de Informação da Atenção Básica (SIAB)**

Segue abaixo o descritivo dos módulos e suas funções disponibilizadas para atender a demanda de sistemas informatizados:

**Módulo: Agendamentos de Consultas Médicas, Odontológicas, Exames e Sessões:**

- Possibilitar agendamentos de consultas para unidade de saúde específica ou para todas as unidades de saúde como central de agendamentos.
- Possibilitar a configuração de agendas de consultas por período, dias da semana e intervalo de horário. Possibilitar a configuração de consultas por horário (conforme tempo de atendimento) ou quantidade, por motivos de consultas específicos, todos ou exceto informados. Possibilitar definir horário de atendimento específico para unidade de saúde ou todas.
- Possibilitar a configuração de agendas de exames por período, dias da semana e intervalo de horário. Possibilitar a configuração de exames por quantidade ou quantidade por tempo (conforme tempo de atendimento), para todos os exames ou específicos. Possibilitar definir horário de atendimento específico para unidade de saúde ou todas.
- Possibilitar a distribuição de vagas para consultas ou exames conforme a população atendida pelas unidades de saúde. Conforme a quantidade de consultas ou exames disponíveis calcular a quantidade de vagas para cada unidade de saúde proporcionalmente à população atendida.
- Possibilitar a configuração de cotas de consultas e exames por quantidade e/ou valor orçado para o período. Possibilitar configurar cotas de consultas e exames por unidade de saúde de atendimento, convênio, profissional, especialidade ou exame, motivos de consultas específicos ou exceto informados.
- Conforme o motivo do cancelamento de atendimento de consultas e/ou exames possibilitar o retorno de cota para utilização em novo agendamento.

- Possibilitar realizar agendamentos de consultas através de encaixe quando horários disponíveis esgotados, definindo uma data e horário para o encaixe. Possibilitar também configurar e realizar encaixes pendentes para realizar posteriormente a autorização do encaixe.
- Possibilitar o bloqueio de horários de agendamentos de consultas por unidade de saúde de atendimento, profissional, especialidade, período e intervalo de horário.
- Possibilitar o cancelamento dos agendamentos de consultas pertencentes a bloqueios cadastrados sendo realizados automaticamente ou por confirmação conforme definição de critério.
- Possibilitar o bloqueio dos horários de agendamentos de exames por unidade de saúde de atendimento, exame período e intervalo de horários.
- Possibilitar o cancelamento dos agendamentos de exames pertencentes a bloqueios cadastrados sendo realizados automaticamente ou por confirmação conforme definição de critério.
- Controlar feriados bloqueando agendamentos de consultas e exames para a data.
- Possibilitar vincular os exames realizados em cada laboratório ou prestador de serviços definindo os convênios pelos quais cada exame é realizado.
- Controlar agendamentos de consultas determinando intervalo de idade para agendamentos de usuários por especialidade de cada profissional.
- Possibilitar agendamentos de consultas selecionando especialidade, profissional ou unidade de saúde. Possibilitar informar motivo da consulta e unidade de saúde de origem.
- Restringir agendamentos e autorizações de consultas conforme especialidades habilitadas por operador de sistema.
- Possibilitar agendamentos de consultas informando um dos convênios vinculados ao profissional na unidade de saúde.
- Possibilitar informar estratificação de risco para agendamentos de consultas definindo profissionais e unidades de saúde com necessidade de controle.
- Possibilitar o bloqueio de agendamentos de reconsultas quando não existir consulta anterior em período parametrizado.
- Possibilitar definir critério de alerta ou bloqueio de agendamentos de consultas consistindo em duplicidade de agendamento para o paciente e profissional a partir da data atual.
- Possibilitar definir critério de alerta ou bloqueio de agendamentos de consultas para cada especialidade consistindo em duplicidade de agendamento para o paciente e especialidade a partir da data atual.

- Possibilitar informar estratificação de risco para agendamentos de exames definindo unidades de saúde com necessidade de controle.
- Restringir agendamentos e autorizações de exames e sessões conforme exames habilitados por operador de sistema.
- Possibilitar o agendamento de procedimentos por sessões informando quantidade e distribuindo automaticamente as datas e horários de agendamento das sessões conforme disponibilidade. Considerar cotas de agendamentos disponíveis.
- Possibilitar o cancelamento de agendamentos identificando motivo.
- Disponibilizar calendário mensal com identificação das disponibilidades diárias de agendamentos conforme capacidade e agendamentos já realizados por profissional e exame.
- Consistir e visualizar no momento do agendamento de consultas e exames os saldos das cotas cadastradas para o período do agendamento.
- Alertar no momento do agendamento quando o usuário não compareceu na última consulta ou exame agendado.
- Emitir comprovantes de agendamentos possibilitando a assinatura do agendador.
- Emitir comprovantes de agendamentos de consultas e exames com código de barras que identifique unicamente o agendamento.
- Possibilitar o registro de recomendações para consultas e exames por unidade de saúde de atendimento. Possibilitar o complemento de recomendações para exames.
- Possibilitar o controle das salas de atendimentos de consultas e exames por horário imprimindo nos comprovantes para orientação dos usuários no atendimento.
- Possibilitar a transferência de agendamentos de consultas e exames por unidade de saúde, profissional ou exame, unidade de saúde de origem, data e horário informando a unidade de saúde, profissional, especialidade e horário de destino consistindo em disponibilidade de horários e cotas. Considerar os períodos de bloqueios de agendas de profissionais e exames.
- Possibilitar o controle das listas de espera de consultas por especialidade, profissional e unidade de saúde identificando usuário, data e horário de inclusão, data de solicitação, unidade de saúde de origem, profissional solicitante, motivo da consulta e prioridade. Possibilitar controlar etapa de solicitação de inclusão em lista de espera. Identificar data de baixa e motivo de cancelamento conforme situação da lista de espera.
- Possibilitar o controle das listas de espera de exames por exame e unidade de saúde identificando usuário, data e horário de inclusão, data de solicitação,

unidade de saúde de origem, profissional solicitante e prioridade. Possibilitar controlar etapa de solicitação de inclusão em lista de espera. Identificar data de baixa e motivo de cancelamento conforme situação da lista de espera.

- Possibilitar a importação de usuário da lista de espera nos agendamentos de consultas e exames. Possibilitar a baixa ou exclusão dos usuários na lista de espera ao obter o agendamento ou autorização de consulta ou exame.

- Possibilitar controlar cada etapa dos usuários em lista de espera identificando data, horário, responsável, prioridade, situação e agendamento obtido.

- Possibilitar a visualização e alterações nas listas de espera somente pela unidade de saúde de origem do usuário ou por unidade central de agendamento.

- Possibilitar a impressão de comprovante de lista de espera.

- Possibilitar a autorização de consultas e exames para prestadores externos informando prestador, profissional e especialidade ou exame, data e horário. Possibilitar informar o convênio para faturamento mostrando os respectivos valores dos procedimentos autorizados. Possibilitar determinar a validade de autorizações conforme profissional ou exame.

- Possibilitar limitar a quantidade de autorizações de exames para cada usuário em um período determinado. Consistir a existência de cotas disponíveis conforme a unidade de saúde de atendimento e o critério definido na cota.

- Disponibilizar visualização de histórico dos agendamentos do usuário por tipo de agendamento (consultas médicas, consultas odontológicas, exames, sessões, transportes e apoios).

- Emitir relatório de bloqueios de agendas de profissionais e/ou exames, com totais por profissional, exame, motivo da falta, unidade de saúde de atendimento.

- Emitir relatório com agendamentos do profissional e exame em determinada data identificando horário, usuário, número do CNS - Cartão Nacional de Saúde, especialidade.

- Emitir relatório com agendamentos (consultas, exames) realizados e capacidade disponível mostrando percentual sobre disponibilidade.

- Emitir relatórios com quantidades disponíveis de consultas por unidade de saúde, profissional, especialidade mostrando a capacidade de atendimento, agendamentos já realizados, bloqueios e saldo disponível.

- Emitir relatórios com quantidades disponíveis de exames por unidade de saúde, exame mostrando a capacidade de atendimento, agendamentos já realizados, bloqueios e saldo disponível.

- Emitir relatórios comparativos de utilização de vagas de agendamentos mostrando quantidade disponibilizada, agendamentos, sobras obtidas, atendimentos realizados, faltas, percentual de aproveitamento em relação à quantidade disponibilizada.

Emitir relatórios comparativos de:

- Agendamentos nas unidades de saúde em anos e meses anteriores, com percentual de aumento ou diminuição nos agendamentos em cada período.
- Agendamentos dos profissionais em anos e meses anteriores, com percentual de aumento ou diminuição nos agendamentos em cada período.
- Agendamentos de especialidades em anos e meses anteriores, com percentual de aumento ou diminuição nos agendamentos em cada período.
- Agendamentos de exames em anos e meses anteriores, com percentual de aumento ou diminuição nos agendamentos em cada período.
- Agendamentos por bairro em anos e meses anteriores, com percentual de aumento ou diminuição nos agendamentos em cada período.
- Agendamentos por logradouro em anos e meses anteriores, com percentual de aumento ou diminuição nos agendamentos em cada período.

#### **Módulo: Atendimento (Ambulatorial)**

- Disponibilizar prontuário eletrônico para atender os seguintes estágios de atendimento: recepção de usuários, triagem/preparo de consultas e atendimento médico conforme estrutura das unidades de saúde.
- Permitir recepção de usuários pré-agendados com possibilidade de inclusão de usuários de procura espontânea, com seleção da ordem de atendimento. Possibilitar a recepção de usuários por leitura de códigos de barras dos agendamentos.
- Na recepção de usuários possibilitar a utilização de biometria para identificação de usuários.
- Permitir o registro de triagem ou preparo de consultas de cada usuário (peso, altura, pressão arterial, pulsação arterial, frequência respiratória, cintura, quadril, perímetro cefálico, glicemia capilar, saturação) durante a pré-consulta. Permitir registrar os procedimentos realizados pela triagem de consultas. Permitir informar saída do atendimento com informação de encaminhamentos quando os usuários que não necessitam atendimento médico. Possibilitar a impressão da Ficha de Atendimento, Declaração de Comparecimento e Guias de Referência e Contra Referência.
- Calcular automaticamente o IMC – Índice de Massa Corpórea, ICQ – Índice de Cintura Quadril, estado nutricional para criança, adolescente, adulto e idoso conforme idade do usuário.
- Possibilitar a configuração de obrigatoriedade de preenchimento de peso, altura e pressão arterial conforme ciclo de vida dos usuários (criança, adolescente, adulto e idoso) conforme definido em cada local de atendimento.

- Possibilitar o cadastro de escalas de avaliação de dor e a utilização por cada local de atendimento. Ao realizar o atendimento de paciente possibilitar informar o nível apresentando a respectiva descrição conforme faixa de valores.
- Possibilitar o cadastro de classificações de riscos (Protocolo de Manchester, Humaniza SUS) definindo níveis, tempo de espera para atendimento e identificação de cor. Possibilitar definir por local de atendimento a classificação de riscos adotada. Ao realizar atendimentos de pacientes possibilitar informar o nível de classificação de risco conforme local de atendimento. Ordenar pacientes para atendimento conforme classificação de risco identificando a respectiva cor e apresentando tempo de espera quando excedido.
- Possibilitar o cadastro de protocolos de classificação de riscos e ocorrências vinculando aos respectivos níveis de classificação de riscos. Ao realizar atendimentos de pacientes possibilitar informar protocolo de classificação de riscos e ocorrência gerando automaticamente o nível de classificação do risco.
- Possuir o registro de atendimentos médicos complementando a triagem/preparo de consulta do usuário com informações de anamnese, queixas, exame físico, histórico clínico, procedimentos realizados pelo médico, prescrições de medicamentos, requisições de exames, prescrição, diagnósticos e encaminhamentos. Listar os usuários previamente triados identificando respectiva cor e ordenando conforme a classificação de risco e tempo de espera. Possibilitar o encaminhamento de usuários para observação ou internação. Identificar automaticamente os usuários já atendidos pela triagem/preparo de consulta que aguardam pelo atendimento médico.
- Possibilitar o preenchimento do registro de atendimento médico com todas as informações sendo dispostas em ficha contínua. Disponibilizar atalho para acesso e posicionamento direto por funcionalidade da ficha de atendimento.
- Possibilitar o preenchimento de problemas e condições avaliadas, P.I.C. - Práticas Integrativas e Complementares, aleitamento materno, modalidade atenção domiciliar, NASF e CIAP em conformidade com a ficha de atendimento individual do e-SUS do Ministério da Saúde.
- Possibilitar o registro de Marcadores de Consumo Alimentar em conformidade com a ficha do e-SUS do Ministério da Saúde.
- Possibilitar o registro de Plano de Cuidados permitindo restrição por especialidade.
- Emitir receita de medicamentos, atestado médico, declaração de comparecimento, orientações, requisição de exames e guia de referência e contra-referência.
- Possibilitar ao médico acesso completo aos atendimentos anteriores do usuário por ordem cronológica de data possibilitando detalhar individualmente os atendimentos realizados. Disponibilizar acesso minimamente às informações de: avaliação antropométrica, sinais vitais, classificações de riscos, avaliação de dor, queixas, anamnese, resultados de exames, diagnósticos, procedimentos

realizados, prescrições de medicamentos, requisições de exames, prescrições, encaminhamentos, atividades prescritas nas internações, avaliações de enfermagem, atividades coletivas e planos de cuidados.

- Possibilitar a visualização dos documentos digitalizados para cada usuário atendido.
- Possibilitar o encaminhamento de usuário atendido para retirada de medicamentos prescritos.
- Possibilitar o registro de atendimentos de enfermagem informando orientações a usuários pela metodologia CIPESEC – Classificação Internacional das Práticas de Enfermagem em Saúde Coletiva.
- Possibilitar que no momento da prescrição do médico, seja possível identificar medicamentos de uso contínuo, via de administração e se o medicamento está disponível no estoque da farmácia da unidade. Possibilitar que o medicamento seja pesquisado pelo nome comercial. Possibilitar restringir os medicamentos que podem ser prescritos por local de atendimento.
- Permitir a repetição de um mesmo medicamento na mesma receita possibilitando informar posologias e quantidades distintas.
- Possibilitar repetir prescrições de medicamentos no mesmo atendimento informando novas composições e quantidades para os medicamentos.
- Emitir receituário de medicamentos separadamente para medicamentos existentes em estoque, para medicamentos controlados (por categoria) e demais medicamentos.
- Possibilitar a emissão de ficha de solicitação para medicamentos prescritos e identificados como antimicrobianos.
- Emitir receituário de prescrição.
- Possibilitar no atendimento médico encaminhar o usuário para internação ambulatorial com informação de acompanhamento e alta do usuário.
- Possibilitar no atendimento médico encaminhar o usuário para atendimento psicossocial preenchendo e imprimindo a solicitação de atendimentos RAAS – Atendimento Psicossocial.
- Possibilitar o registro de informações clínicas (alergias, doenças) dos usuários. No momento do atendimento de consulta, atendimento odontológico, internação, aplicação de vacinas devem ser automaticamente visualizadas as informações cadastradas para o usuário.
- Possibilitar a restrição da visualização no prontuário de atendimentos realizados em unidades de saúde definidas.
- Gerar processos de notificação quando ocorrer CIDs de notificação obrigatória para investigação dos casos.

- Possibilitar a certificação digital das informações de cada atendimento por prontuário eletrônico através de assinatura digital do profissional por dispositivo token, em conformidade com o Padrão ICP – Brasil para autenticação das assinaturas digitais.
- Possibilitar a assinatura digital individualmente ao término do atendimento ou por lote ao término de um período de trabalho.
- Possibilitar o armazenamento das certificações digitais dos atendimentos por prontuário eletrônico em banco de dados fisicamente separado, garantido a segurança e preservação das informações.
- Possibilitar a exportação de arquivos referente aos atendimentos de prontuário eletrônico assinados digitalmente. Possibilitar a validação destes arquivos quanto à integridade de conteúdo e assinatura digital através de aplicativos de validação.
- Possibilitar o registro das informações completas de atendimentos de consultas médicas realizados em atendimentos não informatizados. Possibilitar restringir os operadores concedendo acesso para registro dos atendimentos conforme profissional e período.
- Possibilitar a digitação de atendimentos realizados pelas unidades de saúde com atendimento não informatizado incluindo os procedimentos realizados.
- Possibilitar a digitação de procedimentos simplificados realizados por setores especializados (inalação, enfermagem).
- Possibilitar a digitação dos procedimentos em conformidade com a ficha de procedimentos do e-SUS do Ministério da Saúde.
- Verificar pendências de vacinas ao realizar atendimento de usuários apresentando informações de vacinas, dosagens, data prevista ou quantidade de dias em atraso.
- Possibilitar registrar notificação de agravo a saúde do trabalhador quando identificado a ocorrência durante a triagem ou preparo de consultas, atendimento de consultas ou atendimentos de enfermagem.
- Possibilitar estimar a quantidade mensal de procedimentos a serem realizados em cada unidade de saúde. Emitir relatório comparando a estimativa com o realizado em cada procedimento, emitindo percentual atingido da programação.
- Possibilitar a configuração de modelos de receituários de medicamentos distintos para cada médico.
- Possibilitar mesmo com queda da conectividade, registros da lista de usuários recepcionados na unidade e impressão de ficha de atendimento. No retorno da conectividade possibilitar a sincronização das recepções realizadas desconectadas.

- Possibilitar o registro de atividades coletivas informando data, horário de início, horário de encerramento, duração, participantes, população, profissionais, procedimentos realizados, usuários atendidos e estabelecimento. Possibilitar informar Temas para Reuniões e Práticas e Temas para Saúde em conformidade com e-SUS AB. Permitir informar grupo de usuários.
- Possibilitar o controle de solicitações de atendimento Atenção Domiciliar identificando usuário, unidade de saúde, origem, CID, destino, condições avaliadas, cuidador, conclusão/destino elegível. Atendendo informações necessárias para a Ficha de Avaliação de Elegibilidade e Admissão do e-SUS AB.
- Possibilitar a impressão do formulário de registro da atenção domiciliar.
- Possibilitar o registro de atendimentos de Atenção Domiciliar informando data, horário, profissional, especialidade, procedimentos, CID, CIAP, equipe, condições avaliadas, modelo de atenção domiciliar, procedimentos do e-SUS AB. Atendendo informações necessárias para a Ficha de Atendimento Domiciliar do e-SUS AB. Possibilitar a impressão do formulário de registro da atenção domiciliar listando os procedimentos realizados.
- Possibilitar a consulta de histórico de Atenção Domiciliar por usuário, unidade de saúde, período e situação apresentando informações das solicitações e atendimentos.
- Possibilitar o controle de solicitações de atendimento RAAS-PSI Psicossocial identificando usuário, situação de rua e uso de álcool ou drogas, unidade de saúde, origem, CID e destino. Possibilitar a impressão do formulário da atenção psicossocial no CAPS.
- Possibilitar o registro de atendimentos de RAAS-PSI Psicossocial informando data, horário, profissional, especialidade, procedimentos, CID, local da realização. Possibilitar a impressão do formulário da atenção psicossocial no CAPS listando os procedimentos realizados.
- Possibilitar a consulta de histórico de RAAS-PSI Psicossocial por usuário, unidade de saúde, período e situação apresentando informações das solicitações e atendimentos.
- Possibilitar o controle de Tetos Financeiros de PPI - Programação Pactuada e Integrada sobre procedimentos realizados nos atendimentos ambulatoriais e internações. Possibilitar definir grupos de procedimentos. Emitir relatórios por valor ou quantidade comparando tetos e procedimentos ambulatoriais e hospitalares realizados.
- Emitir relatório dos atendimentos constando diagnósticos, procedimentos realizados, prescrições de medicamentos, encaminhamentos, requisição de procedimentos, possibilitando detalhamento das informações de cada ficha de atendimento. Possibilitar totalizar atendimentos realizados por profissional, especialidade, unidade de saúde, motivo da consulta, município do usuário, bairro, faixa etária.

- Emitir relatório de CIDs de notificação diagnosticadas detalhando os acompanhamentos e ações realizadas.
- Emitir relatório de tempo gasto nas etapas de atendimento (recepção, triagem e atendimento médico), tempo de espera entre cada etapa, média de tempo gasto no atendimento de cada etapa. Possibilitar totalizações por unidade de saúde, setor de atendimento, profissional e especialidade.
- Emitir relatórios de solicitações de Atenção Domiciliar e RAAS – Psicossocial com totalizações por unidade de saúde, usuário, sexo, faixa etária, município.
- Emitir relatórios de atendimentos de Atenção Domiciliar e RAAS – Psicossocial com totalizações por unidade de saúde, usuário, sexo, faixa etária, município, profissional, procedimento, classificação de serviço.

Emitir relatórios comparativos de:

- Atendimentos realizados em anos e meses anteriores, com percentual de aumento ou diminuição nos atendimentos realizados em cada período.
- CIDs diagnosticadas em anos e meses anteriores, com percentual de aumento ou diminuição nas CIDs diagnosticadas em cada período.
- Encaminhamentos realizados em anos e meses anteriores, com percentual de aumento ou diminuição nos encaminhamentos realizados em cada período.

### **Módulo: Imunização**

- Disponibilizar a parametrização de vacinas definindo obrigatoriedade, via de administração, vínculo com imunobiológico do SI-PNI, data de nascimento mínima e aplicação em doentes renais crônicos. Possibilitar o controle de frascos por dose ou quantidade definindo as diferentes composições de frascos existentes e respectiva validade em horas. Possibilitar definir a quantidade padrão de doses por ciclo de vida (criança, adolescente, adulto e idoso). Possibilitar a definição das dosagens com alerta de pendências, respectivos critérios de intervalo mínimo e recomendado em relação à dosagem anterior e idade inicial e final. Possibilitar a definição de critérios de restrição em relação a outras vacinas definindo intervalo mínimo para aplicação e critério de exceção para aplicações em mesmo dia.
- Possibilitar a definição de faixas etárias por vacina conforme regras do SI-PNI.
- Possibilitar o registro de abertura de frascos de vacinas informando data e horário de abertura, vacina e quantidade. Possibilitar informar o lote e data de vencimento. Possibilitar vincular o lote a partir dos lotes existentes em estoque apresentando o respectivo saldo. Calcular a data e horário de validade conforme composição de frasco informado. Apresentar saldo do frasco.
- Controlar a situação dos Frascos quanto a ativo, baixado ou aplicado. Possibilitar o descarte dos frascos vencidos calculando quantidade de perda, identificando a data, horário e motivo do descarte.

- Disponibilizar processo automático para baixas de frascos de vacinas vencidos armazenando a quantidade de perda. Possibilitar a configuração do horário para a verificação automática.
- Possibilitar o registro das aplicações de vacinas informando data, horário, profissional, especialidade, usuário, identificação de gestante, comunicante de hanseníase, usuário renal crônico, vacina, dosagem, operador e data e horário de inclusão. Possibilitar informar grupo de atendimento, estratégia de vacinação, laboratório produtor e motivo de indicação em conformidade com as regras do imunobiológico da vacina (regras do SI-PNI). Possibilitar informar a quantidade aplicada e o frasco ativo utilizado conforme configuração da vacina. Ao selecionar o frasco apresentar o respectivo saldo.
- Possibilitar a restrição de registro de aplicações de vacinas considerando sexo do usuário.
- Possibilitar informar a baixa de aplicações de vacinas para usuários informando motivo.
- Nas aplicações de vacinas alertar a existência de restrições em relação às outras vacinas obtendo confirmação quando não possui intervalo mínimo.
- Permitir a parametrização de alerta ou bloqueio de abertura de frasco e aplicações quando vacina estiver vencida.
- Realizar baixa automática do frasco utilizado quando quantidade encerrada.
- Realizar baixa automática da vacina no estoque quando integrado.
- Possibilitar o agendamento de vacinação por unidade de saúde identificando usuário, vacina, dose e observações.
- Na aplicação de vacina possibilitar selecionar agendamento de vacina a partir do usuário informado realizando a baixa do agendamento como atendido.
- Possibilitar a visualização e impressão de carteirinhas de vacinação com aprazamentos e histórico de vacinas aplicadas.
- Gerar automaticamente arquivo magnético para integração com o sistema SI-PNI do Ministério da Saúde. Possibilitar a exportação de aplicações de vacinas e/ou movimentações de estoque dos imunobiológicos conforme especificações da integração.
- Emitir relatório para busca dos usuários com vacinas pendentes, identificando o atraso e a dose de cada vacina pendente.
- Emitir relatório de aplicações de vacinas totalizando por profissional, especialidade, vacina, dose, bairro e faixa etária. Detalhar percentual de vacinas aplicadas.
- Emitir relatório de aplicações e perdas de vacinas baseado nas informações dos frascos utilizados totalizando quantidade, aplicações de vacinas, quantidade

perdida e saldo por unidade de saúde, local de armazenamento, vacina, frasco e lote.

- Gerar gráficos de unidades de saúde, profissionais, especialidades, vacina, dosagem, bairro, faixa etária, com maiores quantidades de vacinas aplicadas.

### **Módulo: Atendimento (Social)**

- Possibilitar o registro de atendimentos de usuários informando benefício, unidade de saúde de origem, convênio, valor e/ou quantidade e detalhamento. Possibilitar o faturamento dos benefícios para os prestadores e unidades de saúde de origem.

- Possibilitar o faturamento em BPA – Boletim de Produção Ambulatorial dos benefícios informando profissional, especialidade e CID quando obrigatório.

- Possibilitar a visualização do histórico de atendimentos anteriores.

### **Módulo: Odontologia**

- Permitir e configurar os procedimentos odontológicos para que apresentem cores no odontograma e identifique sua utilização (por dente, por face, geral, dente decíduo ou permanente).

- Permitir classificação dos procedimentos odontológicos em grupos.

- Permitir elaborar questionário de anamnese de usuários com perguntas configuráveis por sexo e idade.

- Permitir recepção automática de usuários pré-agendados com possibilidade de inclusão de usuários de procura espontânea, com seleção da ordem de atendimento. Possibilitar verificação de pendências de vacinas dos usuários atendidos.

- Possibilitar o registro de triagem odontológica informando profissional e especialidade da triagem, pressão, temperatura, peso, altura e justificativa do atendimento. Possibilitar o registro de procedimentos gerando faturamento em BPA – Boletim de Produção Ambulatorial.

- Permitir registro do atendimento odontológico com informação dos procedimentos realizados em odontograma. Possibilitar o registro de diagnóstico individual dos dentes incluindo detalhamento. Permitir a programação de procedimentos a realizar para o usuário atendido. Possibilitar a visualização dos atendimentos realizados anteriormente para o usuário.

- Possibilitar o preenchimento do tipo de consulta, vigilância em saúde bucal e fornecimento de produtos odontológicos em conformidade com a ficha de atendimento odontológico individual do e-SUS do Ministério da Saúde.

- Possibilitar a visualização do diagnóstico dos dentes e os procedimentos em cores no odontograma.

- Emitir a ficha do atendimento odontológico com impressão do odontograma, prescrição de medicamentos, requisições de exames, guia de referência e contra-referência.
- Imprimir atestado, declaração de comparecimento, orientações e autorização para exodontia.
- Possibilitar a visualização dos documentos digitalizados para cada usuário atendido.
  - Possibilitar a consulta de histórico de todos os atendimentos odontológicos por usuário mostrando odontograma completo, profissionais de atendimento, triagem odontológica, diagnósticos, procedimentos realizados, procedimentos odontológicos, prescrições de medicamentos, procedimentos solicitados, encaminhamentos, documentos emitidos, atividades coletivas.
- Permitir digitação de anamnese com impressão de formulário.
- Possibilitar digitação de atendimentos odontológicos realizados por unidades de saúde com atendimento não informatizado.
  - Emitir relatório de atendimentos odontológicos constando procedimentos realizados, encaminhamentos, exames solicitados. Possibilitar totalizar atendimentos realizados por profissional, especialidade, unidade de saúde, município do usuário, bairro, faixa etária.
  - Emitir relatório de procedimentos odontológicos realizados com quantidades realizadas em cada face, por procedimento, dente, profissional, especialidade.
  - Emitir relatório de usuários com procedimentos programados na odontologia com determinado tempo de atraso no comparecimento para realização.

Emitir relatórios comparativos de:

- Atendimentos odontológicos realizados em anos e meses anteriores, com percentual de aumento ou diminuição nos atendimentos realizados em cada período.
- Procedimentos odontológicos realizados em anos e meses anteriores, com percentual de aumento ou diminuição nos procedimentos odontológicos realizados em cada período.
- Encaminhamentos odontológicos realizados em anos e meses anteriores, com percentual de aumento ou diminuição nos encaminhamentos odontológicos realizados em cada período.
- Requisições de procedimentos odontológicos em anos e meses anteriores, com percentual de aumento ou diminuição nas requisições de procedimentos odontológicos em cada período.

**Módulo: Estoque**

- Permitir o controle de estoque de diversos locais de estoque nas unidades de saúde (farmácias, almoxarifados).
- Possibilitar o controle de estoque de medicamentos, materiais de limpeza, insumos, por lote do fabricante, data de vencimento ou quantidade.
- Controlar medicamentos em conformidade com a Portaria 344 da ANVISA. Emitir relatórios definidos pela Vigilância Sanitária: BMPO - Balanço de Medicamentos Psicoativos e Outros Sujeitos a Controle Especial Trimestral e Anual, Livro de Registro de Substâncias.
- Possibilitar o controle de estoque por centros de custos identificando movimentações realizadas de cada lote.
- Permitir a movimentação de entrada e saída de insumos.
- Permitir a classificação dos medicamentos por grupos e princípio ativo.
- Possibilitar o controle de conjuntos de medicamentos e materiais a partir de protocolos, definindo insumo de referência e quantidade. Possibilitar a montagem dos conjuntos informando lote de cada medicamento e/ou material, quantidade de conjuntos e gerando código de barras único para identificação do conjunto. Possibilitar a impressão de etiquetas dos conjuntos conforme quantidade informada.
- Possibilitar o cálculo do custo dos medicamentos por custo médio, última compra ou custo de compra.
- Gerar custo dos medicamentos nos fornecimentos para usuários ou consumo próprio das unidades de saúde.
- Sugerir a compra e requisição de medicamentos a partir dos estoques mínimo e ideal definidos para cada local de estoque. Gerar pedidos de compra e requisição dos medicamentos.
- Estimar o consumo dos medicamentos com base na demanda alertando quanto à possibilidade de vencimento dos medicamentos.
- Possibilitar a digitação dos pedidos de compra de medicamentos. Controlar a situação, previsão de entrega e saldos dos pedidos.
- Possibilitar a impressão de guia de pedido de compra.
- Possibilitar a exportação de arquivo com informações do pedido para integração com sistema próprio.
- Possibilitar a requisição de medicamentos para os locais de estoque visualizando o saldo no local de destino, mostrando previsão de entrega dos medicamentos em pedidos pendentes.
- Possibilitar a impressão de guia de requisição.

- Permitir a entrada de medicamentos por compras, doações ou transferências informando a localização no estoque. Permitir a importação dos itens dos pedidos de compra. Possibilitar informar os fabricantes dos medicamentos. Possibilitar classificar as entradas por centros de custos.
- Possibilitar a impressão de etiquetas para código de barras dos lotes dos insumos.
- Possibilitar a impressão de guia de entrada.
- Permitir as saídas de medicamentos para consumo próprio da unidade de saúde ou para usuários. Possibilitar a identificação do insumo e lote através da leitura de código de barras.
- Importar automaticamente as prescrições de medicamentos realizadas nos atendimentos médicos e odontológicos. Possibilitar definir o período considerado para importação. Identificar medicamentos pertencentes a conjuntos gerando automaticamente fornecimento para os demais materiais do conjunto.
- Possibilitar o fornecimento de medicamentos e materiais com identificação de conjuntos através de leitura de código de barras. Gerar automaticamente o fornecimento de todos os materiais do conjunto identificando lotes e quantidades para fornecimento.
- Ao fornecer medicamentos controlados solicitar data e numeração da receita.
- Alertar quando o medicamento já foi fornecido ao usuário no mesmo dia em qualquer outra unidade de saúde.
- Informar o consumo diário para medicamentos de uso contínuo e controle especial.
- Alertar no fornecimento de insumos quando saldo abaixo do estoque mínimo.
- Possibilitar a impressão de guia de saída.
- Possibilitar a transferência de medicamentos para os locais de estoque, gerando automaticamente a entrada na unidade de destino. Possibilitar a identificação do insumo e lote através da leitura de código de barras.
- Alertar na transferência de insumos quando saldo abaixo do estoque mínimo.
- Possibilitar a impressão de guia de transferência.
- Possibilitar a geração de arquivo magnético com todas as informações da transferência para importação no local de estoque de destino.
- Possibilitar a visualização de requisições de medicamentos de outras locais de estoque, mostrando o saldo disponível, o saldo do solicitante, calculando o consumo médio do solicitante.
- Permitir o fornecimento parcial dos medicamentos solicitados.

- Possibilitar que cada local de estoque visualize as transferências de medicamentos recebidas possibilitando a confirmação das entradas de medicamentos no estoque.
- Possibilitar que as centrais de distribuição visualizem os itens das transferências não aceitos pelos locais de estoque realizando a devolução dos itens e readmitindo em estoque.
- Possibilitar a abertura e encerramento de competências, consistindo a data das movimentações de insumos.
- Permitir ajustes de saldos com lançamentos de entradas e saídas de estoque como quebra, devoluções, vencimento do prazo de validade.
- Possibilitar que na devolução identifique usuário e fornecimento realizado para que seja descontado em relatórios de consumo do usuário.
- Possibilitar a impressão de guia de ajustes de saldos.
- Possibilitar a verificação de insumos a vencer conforme período informado. Possuir na entrada do sistema alerta automático dos insumos a vencer conforme período de alerta especificado em cada insumo.
- Possibilitar a verificação de insumos com estoque abaixo da quantidade mínima conforme local de armazenamento de acesso. Possuir na entrada do sistema alerta automático dos insumos com estoque abaixo do mínimo.
- Possibilitar a exportação automática das movimentações para o sistema Hórus do Ministério da Saúde através de comunicação por Webservice. Possibilitar definir o período para exportação.
- Emitir relatório dos pedidos de compra, requisições, entradas, saídas, transferências, ajustes de saldos, mostrando valor e/ou quantidade, médias de consumo diário, mensal ou anual, totalizando por unidade de saúde, local de estoque, medicamento, lote e usuário.
- Emitir relatório de saídas de insumos gerando gráfico com Curva ABC.
- Emitir relatório de saldos de estoque em qualquer data informada, detalhando valor e/ou quantidade por lotes, custo unitário, pedidos pendentes, mostrando apresentação e localização.
- Emitir balanço completo e de aquisições de medicamentos trimestral e anual conforme Portaria 344 da ANVISA.
- Emitir livro de registro de substâncias trimestral e anual conforme Portaria 344 da ANVISA.
- Emitir relação mensal de notificações de receita A em conformidade com as normas da ANVISA.

Emitir relatórios comparativos de:

- Entradas de medicamentos em anos e meses anteriores, com percentual de aumento ou diminuição nas entradas de medicamentos em cada período.
- Saídas de medicamentos em anos e meses anteriores, com percentual de aumento ou diminuição nas saídas de medicamentos em cada período.
- Transferências de medicamentos em anos e meses anteriores, com percentual de aumento ou diminuição nas transferências de medicamentos em cada período.
- Ajustes de estoque em anos e meses anteriores, com percentual de aumento ou diminuição nos ajustes de estoque em cada período.

### **Módulo: Ações Programáticas e Estratégias**

- Cadastrar as ações programáticas do Ministério da Saúde e de interesse municipal. Identificar os medicamentos utilizados nas ações programáticas.
- Permitir a programação de frequência dos usuários incluídos nas ações programáticas para fornecimento de medicamentos, consultas e exames conforme periodicidade definida.
- Permitir o atendimento de usuários das ações programáticas com recepção de usuários e atendimento médico.
- Controlar os usuários ativos e inativos das ações programáticas com data de inclusão e saída. Solicitando as informações necessárias conforme padronização dos programas do Ministério da Saúde (HiperDia e SisPreNatal).
- Possibilitar o registro de atendimentos dos usuários das ações programáticas, solicitando as informações necessárias conforme padronização dos programas do Ministério da Saúde (HiperDia e SisPreNatal).
- Possibilitar o cadastro e acompanhamento do programa saúde da criança obtendo informações de acompanhamento da saúde da criança, tais como: estado nutricional, peso, altura, perímetro cefálico, dieta, doenças, psicomotor.
- Possibilitar o cadastro e acompanhamento do programa planejamento familiar obtendo as informações de fatores de risco reprodutivo, complicações e método anticoncepcional.
- Possibilitar o cadastro e acompanhamento do programa climatério e menopausa obtendo as informações de sintomas, doenças por falta de estrogênio e situação da reposição hormonal.
- Possibilitar o registro de preventivos de câncer de colo do útero e mama informando profissional, usuário, situação da mama e colo do útero.
- Permitir registrar os fornecimentos de medicamentos aos usuários das ações programáticas.
- Emitir relatórios dos usuários das ações programáticas com totais de usuários por ação programática, sexo, faixa etária e bairro.

- Emitir relatório dos usuários programados nas ações programáticas com comparecimento em atraso para fornecimento de medicamentos, consultas e exames.
- Emitir relatório com estimativa de demanda dos usuários programados conforme previsão de comparecimento para fornecimento de medicamentos, consultas e exames.
- Emitir relatórios de usuários e atendimentos realizados dos programas do Ministério da Saúde (HiperDia e SisPreNatal) com as informações dos atendimentos de cada programa.
- Emitir relatórios de usuários e atendimentos realizados dos programas saúde da criança, planejamento familiar e climatério e menopausa com as informações dos atendimentos de cada programa.
- Possibilitar o registro de requisições de exames citopatológicos de mama informando usuário, unidade de saúde de origem, profissional solicitante, especialidade, data de coleta e informações completas de anamnese conforme o Sistema de Informação do Câncer de Mama do Ministério da Saúde.
- Possibilitar a impressão da guia de requisição de exame citopatológico de mama.
- Possibilitar a digitação dos resultados de exames citopatológicos de mama a partir da requisição informando os dados completos do resultado conforme o Sistema de Informação do Câncer de Mama do Ministério da Saúde.
- Possibilitar o registro de requisições de exames histopatológicos de mama informando usuário, unidade de saúde de origem, profissional solicitante, especialidade, data de coleta e informações completas de anamnese conforme o Sistema de Informação do Câncer de Mama do Ministério da Saúde.
- Possibilitar a impressão da guia de requisição de exame histopatológico de mama.
- Possibilitar a digitação dos resultados de exames histopatológicos de mama a partir da requisição informando os dados completos do resultado conforme o Sistema de Informação do Câncer de Mama do Ministério da Saúde.
- Possibilitar o registro de requisições de exames de mamografia informando usuário, unidade de saúde de origem, profissional solicitante, especialidade, data de coleta e informações completas de anamnese, exame clínico e indicação clínica conforme o Sistema de Informação do Câncer de Mama do Ministério da Saúde.
- Possibilitar a impressão da guia de requisição de exame de mamografia.
- Possibilitar a digitação dos resultados de exames de mamografia a partir da requisição informando os dados completos do resultado conforme o Sistema de Informação do Câncer de Mama do Ministério da Saúde.

- Possibilitar o registro de requisições de exames citopatológicos de colo do útero informando usuário, unidade de saúde de origem, profissional solicitante, especialidade, data de coleta e informações de anamnese conforme o Sistema de Informação do Câncer do Colo de Útero do Ministério da Saúde.
- Possibilitar a impressão da guia de requisição de exame citopatológico de colo do útero.
- Possibilitar a digitação dos resultados de exames citopatológicos de colo do útero a partir da requisição informando os dados completos do resultado conforme o Sistema de Informação do Câncer do Colo de Útero do Ministério da Saúde.
- Possibilitar o registro de requisições de exames histopatológicos de colo do útero informando usuário, unidade de saúde de origem, profissional solicitante, especialidade, data de coleta e informações do exame citopatológico conforme o Sistema de Informação do Câncer do Colo de Útero do Ministério da Saúde.
- Possibilitar a impressão da guia de requisição de exame histopatológico de colo do útero.
- Possibilitar a digitação dos resultados de exames histopatológicos de colo do útero a partir da requisição informando os dados completos do resultado conforme o Sistema de Informação do Câncer do Colo de Útero do Ministério da Saúde.
- Disponibilizar a visualização de histórico dos Preventivos de Câncer de Mama e Colo de Útero por usuário, tipo de exame, situação e período. Mostrar resumo de exames realizados com a data programada para a próxima realização.
- Possibilitar o faturamento em BPA – Boletim de Produção Ambulatorial dos procedimentos de coleta informados nas requisições de exames Citopatológicos de Mama e Colo do Útero.

#### **Módulo: Saúde da Família**

- Possibilitar o cadastro das áreas, micro-áreas e equipes do EACS/ESF.
- Possibilitar o cadastramento de famílias conforme as informações do cadastro domiciliar do e-SUS do Ministério da Saúde. Possibilitar a impressão da ficha de cadastro domiciliar.
- Possibilitar a pesquisa de famílias por integrante.
- Possibilitar a transferência de famílias de área e micro-área.
- Possibilitar o cadastramento de usuários com as informações sociodemográficas, deficiências, situação de rua e condições/situações de saúde em conformidade com o cadastro individual do e-SUS do Ministério da Saúde. Possibilitar a impressão da ficha de cadastro individual e condições/situações de saúde dos usuários.

- Possibilitar o registro de visitas domiciliares com as informações de acompanhamento para cada integrante da família de acordo com a ficha de visita domiciliar do e-SUS do Ministério da Saúde.
- Disponibilizar Painel de Visitas de Agentes Comunitário de Saúde possibilitando a visualização do mapa e rota de todas as visitas realizadas pelo agente de determinada área e micro área e período.
- Disponibilizar visualização de mapa com localização das visitas realizadas, localização da moradia da família e distância entre pontos.
- Emitir relatórios e gráficos de famílias com quantidade e percentual, totalizando por área, micro-área, bairro, logradouro e situação de moradia e saneamento.

### **Módulo: Saúde da Família - Dispositivos Móveis**

- Possibilitar no dispositivo móvel o acesso a todas as micro-áreas de atuação do agente comunitário de saúde.
- Possibilitar a carga de todos os cadastros já existentes de famílias e integrantes da base de dados central.
- Possibilitar o cadastro e atualização das famílias e a sua composição familiar com informações em conformidade com o Cadastro Domiciliar do sistema e-SUS do Ministério da Saúde.
- Possibilitar o cadastro e atualização de integrantes das famílias com as informações em conformidade com o Cadastro Individual do sistema e-SUS do Ministério da Saúde.
- Possibilitar o registro das visitas domiciliares realizadas por agente comunitário de saúde obtendo as informações da Ficha de Visita Domiciliar do e-SUS relativas a cada integrante da família.
- Possibilitar o registro de múltiplas visitas domiciliares para famílias.
- O dispositivo deve coletar o posicionamento geográfico (latitude e longitude) do agente comunitário de saúde no momento das visitas domiciliares.
- Possibilitar visualização em mapa a localização onde realizada a visita.
- Possibilitar no dispositivo móvel a sincronização das informações coletadas nas visitas domiciliares com a base de dados central. Possibilitar que sejam incluídos ou atualizados os cadastros de famílias e integrantes e incluídas as visitas domiciliares realizadas pelo agente comunitário de saúde.
- O dispositivo deve trabalhar de forma independente a qualquer meio de comunicação com a base de dados central.
- O aplicativo deve ser multiplataforma permitindo instalação em dispositivos com sistema operacional Android e iOS.

- Possibilitar a exportação da base de dados completa e parcial (backup) do dispositivo móvel para o servidor.
- Na plataforma Android possibilitar a detecção automática de novas versões do aplicativo disponibilizadas no servidor, permitindo download e atualização através do próprio aplicativo.
- Possibilitar registrar a posição geográfica do dispositivo ao realizar visitas através do GPS.

### **Módulo: Epidemiologia**

- Possibilitar a definição de grupos epidemiológicos especificando CIDs de interesse para controle.
- Possibilitar o registro de processos de investigação de agravos de notificação e o registro de acompanhamentos das ocorrências sobre os processos.
- Possibilitar o registro das notificações de agravos à saúde do trabalhador com informações de CID, usuário, unidade de saúde notificadora, estabelecimento, ocorrência e partes do corpo atingidas. Possibilitar a impressão de ficha da notificação de agravo.
- Possibilitar o registro das notificações de agravos de hepatites virais com informações para investigação, antecedentes, locais de exposição, pessoas em contato, resultados de exames.
- Possibilitar a impressão de ficha da notificação de agravo de investigação e pessoas em contato.
- Emitir relatório dos processos de investigação de agravos, com totais por ano e mês, CID, grupo da CID, usuário, município, bairro, faixa etária.
- Emitir relatório de notificações de agravos à saúde do trabalhador, com totais por ano e mês da notificação, unidade de saúde notificadora, estabelecimento, usuário, município, bairro.

### **Módulo: Ouvidoria**

- Possibilitar o registro de reclamações, denúncias, sugestões internas e externas para acompanhamento da ouvidoria. Identificar o reclamante, unidade de saúde, setor, profissional reclamado, assunto, prioridade e prazo para parecer.
- Possibilitar o registro de cada etapa de acompanhamento dos processos da ouvidoria, informando data e parecer de cada responsável.
- Possibilitar a impressão de parecer conforme modelo de impressão para cada etapa do processo.
- Possibilitar a consulta de processos da ouvidoria para verificação do andamento.

- Emitir relatórios dos processos da ouvidoria com totais por reclamante, assunto, profissional reclamado, parecer.

### **Módulo: Cadastros gerais**

- Compatibilizar os cadastros conforme as Tabelas do SCNS - Sistema Cartão Nacional de Saúde.

- Consistir automaticamente a existência de cadastros em duplicidade considerando nome do usuário, data de nascimento, nome da mãe e documento mostrando em tela os cadastros já existentes.

- Possibilitar realizar unificação de cadastro de usuários que estão em duplicidade na base, realizando comparação de informações e formatação do registro que permanecerá.

- Possibilitar realizar unificação de cadastro de endereços realizando comparação de informações e formatação do registro que permanecerá.

- Utilizar critério de nomes fonetizados para pesquisa e consistência de duplicidades.

- Exibir Nome Social dos pacientes (quando existente) para pesquisa para os estágios de atendimento: recepção de usuários, triagem/preparo de consultas e atendimento médico.

- Possibilitar o cadastramento de C.E.P.s do município possibilitando a pesquisa automática de bairro e logradouro nos cadastros de famílias, usuários, profissionais, unidades de saúde e estabelecimentos.

- Possibilitar a pesquisa de Endereços de usuários e famílias por C.E.P. e/ou Logradouro utilizando o padrão DNE dos Correios.

- Possibilitar a utilização de foto no cadastro de usuários.

- Permitir a captura de imagem de webcam através do sistema.

- Permitir a integração com pelo menos dois diferentes servidores de SMS - Short Message Service para envio de mensagens automáticas, possibilitando a composição da mensagem, programação do horário de envio para as seguintes funcionalidades:

- Notificação de agendamento de consultas, exames e transporte;

- Notificação para retirada de resultado de exames;

- Notificação de vencimento de produtos do estoque para destinatários especificados;

- Notificação de notificações de ocorrência de CID - Classificação Internacional de Doenças - para destinatários especificados.

- Possibilitar o envio individualizado de SMS - Short Message Service compondo mensagem e informando os destinatários.

- Possibilitar a consulta de saldos de SMS - Short Message Service conforme o servidor.
- Permitir o envio de mensagens automáticas por e-mail através do protocolo SMTP - Simple Mail Transfer Protocol, possibilitando a configuração do servidor, conta de envio e composição da mensagem para as seguintes funcionalidades:
  - Notificação de agendamento de consultas, exames e transporte;
  - Notificação para retirada de resultado de exames;
  - Notificação de vencimento de produtos do estoque para destinatários especificados;
  - Notificação de notificações de ocorrência de CID - Classificação Internacional de Doenças para destinatários especificados.
- Possibilitar a importação automática das definições do aplicativo SIGTAP do Ministério da Saúde, realizando automaticamente o download a partir do repositório do DataSUS (ftp), mantendo atualizadas as regras de faturamento de Procedimentos do SUS em relação a competência atual.
- Permitir a importação manual das definições do aplicativo SIGTAP do Ministério da Saúde, possibilitando selecionar os arquivos das competências a partir do repositório do DataSUS (ftp) e realizar a importação das regras de faturamento de Procedimentos do SUS.
- Possibilitar a obtenção de informações adicionais de usuários, famílias e unidades de saúde.
- Gerar automaticamente com base nos atendimentos realizados o arquivo magnético para BPA – Boletim de Produção Ambulatorial conforme especificações do Ministério da Saúde, permitindo a seleção dos procedimentos para geração.
- Possibilitar definir os convênios por unidade de saúde para faturamento em BPA – Boletim de Produção Ambulatorial.
- Gerar automaticamente com base nos usuários e famílias cadastradas, visitas domiciliares, atividades coletivas, atendimentos médicos, procedimentos realizados e atendimentos odontológicos as informações necessárias para importação no sistema e-SUS AB – Atenção Básica.
- Gerar automaticamente com base nos atendimentos de RAAS – Atenção Domiciliar e RAAS – Psicossocial arquivo magnético conforme especificações do Layout SIA - RAAS do Ministério da Saúde.
- Gerar arquivos com os cadastros de usuários do SUS para o aplicativo CadSUS Multi-plataforma.
- Realizar a leitura do CNS - Cartão Nacional de Saúde através de leitor de tarja magnética em todos os pontos que necessitem a identificação do usuário.

- Consistir procedimentos no momento da realização quanto aos critérios definidos pelo Ministério da Saúde: sexo, idade, especialidade, classificação de serviços das unidades de saúde.
- Realizar a integração dos cadastros de usuários e atendimentos das ações programáticas do Ministério da Saúde (HiperDia, SisPreNatal, SisVAN, SISMAMA e SISCOLO).
- Possibilitar o resumo orçamentário através da definição de parâmetros de cobertura assistencial, conforme portaria 1101/GM de 12 de junho de 2002 do Ministério da Saúde. Emitir relatórios comparativos aos parâmetros assistências definidos.
- Possibilitar a digitalização de documentos para usuários identificando o tipo de documento, data, horário. Possibilitar a digitalização de documentos nos formatos: TIFF, JPEG, BMP, PNG. Restringir os tipos de documentos que podem ser visualizados por médicos, enfermeiros e outros profissionais. Possibilitar a visualização dos documentos digitalizados com navegação entre os documentos existentes. Possibilitar a navegação nas páginas dos documentos multipaginados. Possibilitar operações de visualização quanto a tamanho, posicionamento de imagens. Possibilitar a impressão dos documentos digitalizados.
- Emitir em um único relatório um extrato de usuários e famílias detalhando os atendimentos realizados nas unidades de saúde, possibilitando visualizar: atendimentos realizados, medicamentos dispensados, encaminhamentos, aplicações de vacinas, exames realizados, procedimentos odontológicos, agendamentos, transportes, internações hospitalares.
- Emitir em um único relatório um extrato de unidades de saúde detalhando: atendimentos realizados, medicamentos fornecidos, encaminhamentos, aplicações de vacinas, exames realizados, procedimentos odontológicos, agendamentos, transportes, internações hospitalares.
- Emitir relatório de procedimentos realizados consolidando todos os atendimentos realizados: atendimento ambulatorial, aplicações de vacinas, procedimentos odontológicos, exames realizados. Totalizar quantidade e/ou valor por unidade de saúde, profissional, especialidade, bairro, faixa etária.
- Gerar gráfico por quantidade e/ou valor dos procedimentos realizados consolidando todos os atendimentos realizados: atendimento ambulatorial, aplicações de vacinas, procedimentos odontológicos, exames realizados. Totalizar por unidade de saúde, profissional, especialidade, bairro, faixa etária.
- Utilizar sistema gerenciador de banco de dados relacional (SGDB) dentre eles Oracle 10g ou superior e/ou SQL Server como repositório de dados. O sistema deverá permitir a utilização de pelo menos 02 bancos de dados sendo um dos bancos obrigatoriamente SQL Server ou Oracle e outro software livre como PostgreSQL para escolha que melhor convier ao município.

- Possibilitar na emissão de relatório que seja selecionado o tipo de papel, orientação, tamanho, largura, altura, margens e impressão de linhas zebreadas.
- Os relatórios devem possuir exportação para os seguintes formatos de arquivos: HTML, TIFF, GIF, RTF, JPEG, PDF e CSV.
- Após a geração de relatórios, devem ser possíveis pela própria visualização do conteúdo gerado as seguintes operações:
  - Envio de e-mail do relatório gerado;
  - Edição do relatório gerado, possibilitando inserir textos, modificar fontes, inserir imagens, mudar alinhamentos/posicionamentos, eliminar informações, inserir elementos de desenho como retângulo, elipse e triângulo.
- Os gráficos gerados pelo sistema devem ser visualizados nos formatos de pizza, linha, barras e área. Durante a visualização do gráfico devem ser possíveis algumas customizações como a alteração o título, fonte do título, cor de fundo do gráfico, visualização em 3 dimensões. Os gráficos deverão possuir exportação para os formatos: XLS , imagem (BMP) e Windows Metafile (WMF).
- O sistema deve possuir ferramenta para geração de relatórios, que esteja dentro do próprio sistema, onde se torne possível o desenho de relatórios de forma visual, incluindo elementos como imagens, textos, expressões matemáticas, obtenção de dados armazenados no banco de dados, agrupamentos de informações e filtros. Este recurso irá permitir aos usuários finais a criação de relatórios específicos necessários ao controle de informações de seu interesse, sem interferência da empresa contratada. O Gerador de Relatórios deve possuir uma linguagem interna de script compilado em tempo de execução e baseada em uma das seguintes sintaxe Pascal, C++, Basic, JavaScript permitindo que se façam condições, laços, funções e cálculos.
- O sistema deve possuir controle de acesso por operador para cada opção do sistema identificando nível do privilégio (inclusão, alteração, exclusão, consulta).
- Controlar o número de tentativas de acesso ao sistema possibilitando o bloqueio de operadores ao esgotar tentativas.
- Controlar o tempo de inatividade do sistema exigindo a identificação do operador.
- O sistema deve permitir o acesso restrito dos operadores por identificação biométrica.
- Permitir o cadastro de grupos de usuários de sistema e seus privilégios de acesso.
- Permitir ao usuário do sistema a troca de senha quando entender ou se tornar necessário.
- Permitir que os usuários de sistema personalizem a área de trabalho do sistema com atalhos para as funcionalidades mais utilizadas.

- Permitir que os usuários de sistema definam a utilização de acessibilidade visual, possibilitando que seja aplicado percentual de aumento de tela conforme definição do usuário.

- Disponibilizar ferramenta como parte integrante do sistema para troca de mensagens no modelo de correio eletrônico entre todos os usuários de sistema. Possibilitar o controle de mensagens recebidas, lidas, enviadas e excluídas. Possibilitar a utilização de arquivamento de mensagens em pastas. Possibilitar a composição de novas mensagens, resposta de mensagens recebidas, encaminhamento de mensagens recebidas e impressão de mensagens. Possibilitar a localização de mensagens recebidas ou enviadas por período, assunto e mensagem.

- Disponibilizar ferramenta como parte integrante do sistema que permita aos usuários de sistema a troca de mensagens em tempo real (bate papo), de forma que seja possível definir sua situação no bate papo como: disponível, ocupado e invisível.

- Disponibilizar ferramenta como parte integrante do sistema que permita ao usuário de sistema o controle de sua agenda de compromissos. Possibilitar incluir novos compromissos, definindo horário de início e fim (data e horário), assunto e descrição. Possibilitar informar outros participantes do compromisso e solicitar o envio do compromisso por correio eletrônico a todos os participantes.

- O sistema deve registrar as operações realizadas pelos operadores do sistema possibilitando a auditoria e identificando o operador, operação realizada, data, horário e espelho das informações incluídas, alteradas ou excluídas. O espelho das informações deve ser fiel a estrutura de campos de cada tabela, não sofrendo alterações quando mudar a estrutura de tabelas e conseqüentemente mantendo a informação fidedigna de acordo com a data da geração do evento.

- O sistema deve registrar os acessos e tentativas de acesso ao sistema, identificando, nome do computador, endereço de rede IP, data e horário.

- A política de segurança, senhas e acessos devem estar de acordo com a ISO 1779.

## 5.6 Avaliação de Desempenho

- Avaliar o trabalho das equipes

Os trabalhos das equipes serão constantemente monitorados pela coordenação de área em conjunto com a Diretoria responsável. Para isso serão utilizados como recursos os próprios indicadores do contrato de gestão adicionados de outros indicadores chaves estratégicos. A supervisão *in loco* do trabalho também será importante, sobretudo pelo caráter construtivo de geração de melhoria da prática do cuidado.

Mensalmente serão consolidados relatórios de desempenho das equipes que serão disponibilizados não só ao nível gerencial mas a todos os colaboradores.

Esse mesmo relatório estará à disposição da Secretaria Municipal de Saúde de Bragança Paulista.

- Metas Contratuais

Ao longo da apresentação deste Programa de Trabalho serão observadas as estratégias e metodologias propostas para o alcance das metas contratuais físicas e qualitativas estabelecidas no Edital.

Certamente os resultados não serão alcançados somente com a proposição de ações ou estratégias escritas mas sim com o envolvimento de todos os colaboradores da instituição, aos quais cabe a execução da prestação dos serviços assistências, independentes de serem das áreas administrativas ou de apoio.

Logo a estratégia a ser utilizada, antecedendo a elaboração de uma oficina de planejamento estratégico, seria convocação inicialmente os colaboradores envolvidos em cada uma dessas metas por parte da alta gestão, compartilhando a importância em atingi-las, solicitando a eles que sejam apresentadas e sugeridas ações que podem levar a este fim.

De posse da metodologia apresentada neste Edital para o cumprimento das metas adicionado as ações, responsáveis e prazos definidos em conjunto com os colaboradores, seria utilizada a metodologia do BSC (Balanced Score Cards) considerando cada uma das metas como um objetivo estratégico, estabelecendo as ações estratégicas para alcançá-los, definindo ainda indicadores chaves para a evolução desse Plano. Tal ferramenta seria a primeira escolha pela simplicidade, rapidez e fácil visualização dos resultados que venham a ser alcançados.

Os indicadores chaves escolhidos bem como o plano com a evolução das ações seriam apresentados em reuniões com todas as lideranças setoriais e a alta gestão, realizando análise crítica dos resultados aferidos, sendo definidos planos de ação corretivos para as oscilações não desejáveis.

Desse modo seria possível o envolvimento dos colaboradores da unidade no atingimento das metas contratuais, monitorando os resultados alcançados, permitindo os ajustes necessários aos planos de ações.

- Avaliar a Satisfação do Usuário

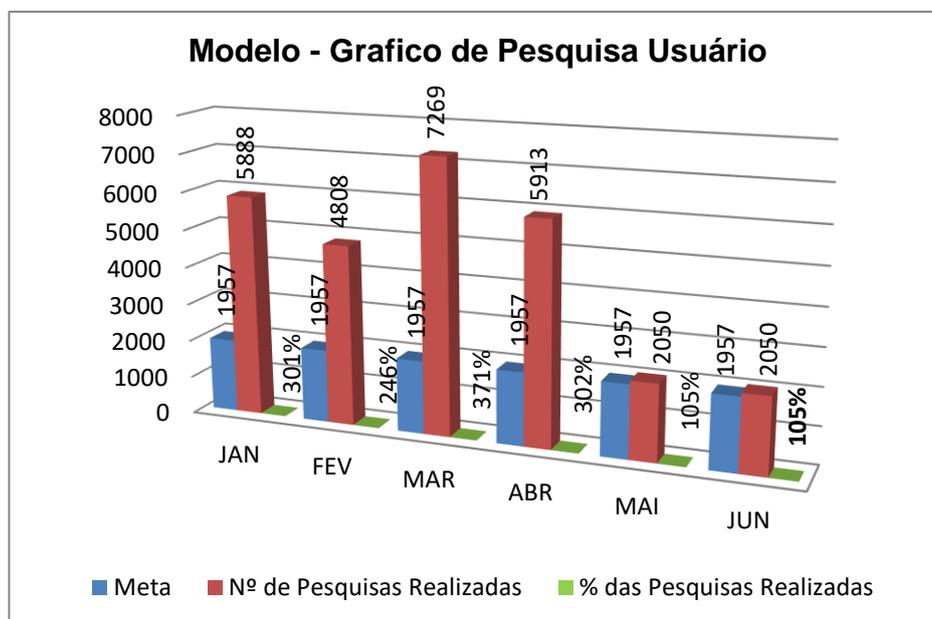
O Serviço de Atendimento ao Usuário tem por finalidade buscar a opinião dos usuários sobre serviço prestado. Tem por atribuição a realização das atividades de Ouvidoria, de forma integrada com a Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde, com o acolhimento dos usuários quanto às suas reclamações, sugestões e elogios, como a de Pesquisa de Satisfação do Usuário onde uma amostra de usuários deve ser abordada ativamente, sendo arguida quanto à percepção dos serviços prestados.

Dentro da atividade de Ouvidoria diversos canais devem ser disponibilizados ao usuário para a realização de sua manifestação tais como o presencial, e-mail, telefone ou outros. A pesquisa de Satisfação do Usuário deverá ser disponibilizada em formulários ou através da abordagem direta ao usuário pelo profissional responsável.

O SAU deverá funcionar de forma interligada ao Núcleo de Segurança do Paciente, direcionando a ele as manifestações sugestivas de incidentes que tenham ou não atingido o paciente.

As reclamações sugestões ou elogios serão recebidos pelo SAU que deverá, de acordo com a urgência da manifestação providenciar respostas em prazo de 48 horas, 7 ou 15 dias, fazendo a devolutiva ao usuário.

Mensalmente serão gerados relatórios consolidados da pesquisa de satisfação, das ouvidorias e das tratativas propostas, sendo compartilhados entre todas as equipes e disponibilizados à Secretaria Municipal de Saúde.



Modelo de gráfico – Pesquisa de Satisfação

## **6. PROGRAMA DE TRABALHO**

O Programa de Trabalho apresentado contemplou como eixos principais de implantação da gestão da atenção básica com ênfase na Estratégia de Saúde Família a Gestão da Atenção Primária, a Gestão da Assistência Farmacêutica, a Gestão de Pessoas, a Articulação com a Rede de Serviços, a Articulação dos Sistemas de Informação e a Avaliação de Desempenho.

Esse Programa também apresenta uma proposta de preço moldada no princípio da economicidade, visando o permanente equilíbrio econômico financeiro do contrato, permitindo assim o cumprimento de todas as metas contratuais bem como de todas as exigências expostas no Edital de Chamamento Público nº 05/2017.

## **7. MECANISMOS DE CONTROLE INTERNO**

Os mecanismos de controle interno serão exercidos pelo Conselho Gestor da Reviva Saúde, juntamente com a gestão local, visando o equilíbrio econômico financeiro do contrato, o cumprimento das metas contratuais e das demais cláusulas contratualizadas.

As principais ferramentas que serão utilizados para esse controle serão o Relatório Mensal de Atividades, o Painel Estatístico contemplando os principais indicadores elencados para serem aferidos e analisados criticamente e a Prestação de Contas, contemplando os dados contábeis e financeiros do período.

Serão utilizadas ainda as metodologias apresentadas anteriormente de avaliação do trabalho das equipes, das metas contratuais e da satisfação do usuário.

Todos esses relatórios estarão à disposição da Secretaria Municipal de Saúde.

## 8. PROPOSTA DE PREÇO

O valor proposto pela Reviva Saúde para a execução dos serviços propostos neste Programa de Trabalho e em acordo com os termos do Edital de CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 005/2017 e Processo Adm. SMA/ DLCA n. 18.146/2017 é de R\$ 18.439.320,00 pelo período de 12 meses de contrato, correspondendo a parcela mensal a R\$ 1.536.610,00. (Um milhão, quinhentos e trinte e seis mil, seiscentos e dez reais)

Na sequência, as planilhas de orçamento e de salários, encargos e obrigações trabalhistas:

Quadro 8.1. Proposta de Preços

<b>PROPOSTA FINANCEIRA</b>		
<b>DESPESAS DAS ATIVIDADES DE ASSISTÊNCIA DE SAÚDE</b>	<b>ANUAL</b>	<b>MENSAL</b>
PESSOAL	8.887.991	740.666
SERVIÇOS DE TERCEIROS	9.025.729	752.144
MATERIAIS E MEDICAMENTOS	480.000	40.000
APOIO ADMINISTRATIVO	33.600	2.800
DESPESAS FINANCEIRAS	12.000	1.000
<b>TOTAL DE DESPESAS</b>	<b>18.439.320</b>	<b>1.536.610</b>

<b>5. DESPESAS DAS ATIVIDADES DE ASSISTÊNCIA DE SAÚDE</b>	<b>ANUAL</b>	<b>MENSAL</b>
<b>5.1. PESSOAL</b>		
Ordenados	5.605.592	467.133
Hora Extra	48.000	4.000
Adicional Insalubridade / Periculosidade	442.176	36.848
Férias + 1/3 Constitucional	671.974	55.998
13º Salário	503.981	41.998
Aviso Prévio	96.000	8.000
Integração Hora Extra c/ DSR	9.600	800
<b>5.1.1. PESSOAL PRÓPRIO</b>	<b>7.377.323</b>	<b>614.777</b>
Contribuição FGTS ( 8% )	590.186	49.182
Contribuição PIS ( 1% )	73.773	6.148
Multa Rescisória ( 50% )	295.093	24.591
<b>5.1.2. ENCARGOS SOCIAIS</b>	<b>959.052</b>	<b>79.921</b>

Vale Transporte	106.080	8.840
Cesta Básica / Refeição	265.200	22.100
Seguro de Vida	5.304	442
Auxílio Creche	175.032	14.586
<b>5.1.3. BENEFÍCIOS A FUNCIONÁRIOS</b>	<b>551.616</b>	<b>45.968</b>
<b>TOTAL - PESSOAL ( D ) &gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;</b>	<b>8.887.991</b>	<b>740.666</b>
<b>5.2 SERVIÇOS DE TERCEIROS</b>		
Treinamento e educação permanente	60.000	5.000
Sistema ERP de gestão e bi - (mensalidade)	360.000	30.000
Assessoria Jurídica	240.000	20.000
Plataforma de compras	22.800	1.900
Assessoria Administrativa	540.000	45.000
Outros	239.929	19.994
<b>5.2.1. SERVIÇOS DE TERCEIROS</b>	<b>1.462.729</b>	<b>121.894</b>
Manutenção Predial	12.000	1.000
<b>5.2.3. CONTRATOS DE MANUTENÇÃO</b>	<b>12.000</b>	<b>1.000</b>
Locação de Imóveis	30.000	2.500
Locação de Veículos	120.000	10.000
<b>5.2.4. LOCAÇÃO</b>	<b>150.000</b>	<b>12.500</b>
Serviços Médicos	7.401.000	616.750
<b>5.2.5. SERVIÇOS MÉDICOS</b>	<b>7.401.000</b>	<b>616.750</b>
<b>TOTAL - SERVIÇOS DE TERCEIROS ( E ) &gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;</b>	<b>9.025.729</b>	<b>752.144</b>
<b>5.7. MAT.MED.</b>		
Insumos Hospitalares de Consumo	480.000	40.000
<b>TOTAL MAT.MED. ( D ) &gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;</b>	<b>480.000</b>	<b>40.000</b>
<b>5.14. COMBUSTÍVEIS E LUBRIFICANTES</b>		
Gasolina / Álcool Automotivo	33.600	2.800
<b>COMBUSTÍVEIS E LUBRIFICANTES ( D ) &gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;</b>	<b>33.600</b>	<b>2.800</b>
<b>TOTAL - DESP. ATIVIDADES DE ASSIST.DE SAÚDE ANTES DEPREC ( Σ D )</b>	<b>18.427.320</b>	<b>1.535.610</b>
<b>TOTAL - DESP. ATIVIDADES DE ASSIST.DE SAÚDE APÓS DEPREC ( D + E )</b>	<b>18.427.320</b>	<b>1.535.610</b>

<b>5.17.1. FINACEIRAS</b>		
Comissões e Encargos Financeiros	12.000	1.000
<b>FINACEIRAS ( F ) &gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;&gt;</b>	<b>12.000</b>	<b>1.000</b>
<b>( = ) TOTAL DE DESPESAS ( D + E + F )</b>	<b>18.439.320</b>	<b>1.536.610</b>

Quadro 8.2. Salários, Encargos e Obrigações Trabalhistas

FUNÇÃO	JORNADA	QTDE.	EFETIVO	CONTRATAR	SALÁRIO	(*) INSAL	TOTAL DE SALÁRIO	8,33%	8,33%	2,78%	8%	1%	220,00	80,00	100,00	CUSTO TOTAL
								13º SAL.	FÉRIAS	1/3 - FÉRIAS	FGTS	PIS	AUX. CRECHE	V.T.	CESTA BASICA	
Agente Comunitário de Saúde	40	150	153	0	1.249,27	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Assistente Social	20	1	1	0	1.751,79	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Assistente Social	30	1	0	1	2.627,68	-	2.627,68	218,97	218,97	72,99	251,09	31,39	66,00	40,00	100,00	3.627,09
Auxiliar Administrativo	40	48	5	43	1.209,00	-	51.987,00	4.332,25	4.332,25	1.444,08	4.967,65	620,96	2.838,00	1.720,00	4.300,00	76.542,19
Auxiliar de Consultório Dentário	40	27	6	21	1.209,00	-	25.389,00	2.115,75	2.115,75	705,25	2.426,06	303,26	1.386,00	840,00	2.100,00	37.381,07
Cirurgião Dentista	20	23	21	2	4.000,00	784,00	8.000,00	732,00	732,00	244,00	839,36	104,92	132,00	80,00	200,00	11.848,28
Cirurgião Dentista	40	19	1	18	8.000,00	7.056,00	144.000,00	12.588,00	12.588,00	4.196,00	14.434,24	1.804,28	1.188,00	720,00	1.800,00	200.374,52
Educador Físico	40	3	0	3	2.200,00	-	6.600,00	550,00	550,00	183,33	630,67	78,83	198,00	120,00	300,00	9.210,83
Enfermeiro	40	36	17	19	2.450,39	7.448,00	46.557,41	4.500,45	4.500,45	1.500,15	5.160,52	645,06	1.254,00	760,00	1.900,00	74.226,04
Farmacêutico	20	7	7	0	1.075,25	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Farmacêutico	40	27	15	12	2.150,50	-	25.806,00	2.150,50	2.150,50	716,83	2.465,91	308,24	792,00	480,00	1.200,00	36.069,98
Farmácia (Tec. Farmácia)	40	27	1	26	1.209,00	-	31.434,00	2.619,50	2.619,50	873,17	3.003,69	375,46	1.716,00	1.040,00	2.600,00	46.281,32
Fisioterapeuta	30	4	1	3	2.627,68	588,00	7.883,04	705,92	705,92	235,31	809,45	101,18	198,00	120,00	300,00	11.646,82
Fonoaudióloga	20	1	1	0	1.751,79	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Fonoaudióloga	30	3	0	3	2.627,68	588,00	7.883,04	705,92	705,92	235,31	809,45	101,18	198,00	120,00	300,00	11.646,82
Motorista	40	4	4	0	1.040,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nutricionista	20	2	2	0	1.218,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nutricionista	30	3	0	3	1.827,00	-	5.481,00	456,75	456,75	152,25	523,74	65,47	198,00	120,00	300,00	7.753,96
Psicóloga	20	7	1	6	2.340,75	-	14.044,50	1.170,37	1.170,37	390,12	1.342,03	167,75	396,00	240,00	600,00	19.521,16
Servente	40	31	22	9	1.040,00	-	9.360,00	780,00	780,00	260,00	894,40	111,80	594,00	360,00	900,00	14.040,20
Técnico de Enfermagem	40	84	32	52	1.540,00	20.384,00	80.080,00	8.372,00	8.372,00	2.790,67	9.599,89	1.199,99	3.432,00	2.080,00	5.200,00	141.510,55
<b>TOTAL</b>		<b>508</b>	<b>290</b>	<b>221</b>		<b>36.848,00</b>	<b>467.132,67</b>	<b>41.998,39</b>	<b>41.998,39</b>	<b>13.999,46</b>	<b>48.158,15</b>	<b>6.019,77</b>	<b>14.586,00</b>	<b>8.840,00</b>	<b>22.100,00</b>	<b>701.680,83</b>

(\*) INSALUBRIDADE

Quadro 8.3. Contratações sob o regime de Pessoa Jurídica

<b>FUNÇÃO</b>	<b>JORNADA</b>	<b>QTDE.</b>	<b>EFETIVO</b>	<b>CONTRATAR</b>	<b>CUSTO</b>	<b>TOTAL</b>
Médico Clínico	4	1	0	1	1.750,00	1.750,00
Médico Clínico	8	1	1	0	3.500,00	-
Médico Clínico	16	1	1	0	7.000,00	-
Médico Clínico	20	20	6	14	8.750,00	122.500,00
Médico Generalista	20	1	0	1	8.750,00	8.750,00
Médico Generalista	26	1	0	1	11.375,00	11.375,00
Médico Generalista	40	23	3	20	18.500,00	370.000,00
Médico Ginecologista	4	3	2	1	1.750,00	1.750,00
Médico Ginecologista	10	1	0	1	4.375,00	4.375,00
Médico Ginecologista	20	10	4	6	8.750,00	52.500,00
Médico Pediatra	8	2	2	0	3.500,00	-
Médico Pediatra	16	3	3	0	7.000,00	-
Médico Pediatra	20	9	4	5	8.750,00	43.750,00
<b>TOTAL</b>		<b>76</b>	<b>26</b>	<b>50</b>		<b>616.750,00</b>

## 9. CRONOGRAMA DAS AÇÕES

As ações propostas terão início no primeiro mês de execução do plano de trabalho.

CRONOGRAMA DAS AÇÕES													
Nº	AÇÕES	MÊS 01	MÊS 02	MÊS 03	MÊS 04	MÊS 05	MÊS 06	MÊS 07	MÊS 08	MÊS 09	MÊS 10	MÊS 11	MÊS 12
1	Implantar estratégia de saúde da família												
2	Garantir o cumprimento das atribuições de cada membro da equipe multidisciplinar												
3	Implantar a gestão de qualidade												
4	Implantar o núcleo de segurança do paciente												
5	Implantar a política nacional de humanização												
6	Implantar dos fluxos da cadeia medicamentosa												
7	Implantar a política nacional de medicamentos												
8	Implantar a política de recursos humanos												
9	Promover a saúde e a segurança do trabalho												
10	Implantar a política de educação permanente e do núcleo de educação permanente												
11	Promover a articulação com a rede de saúde												
12	Implantar o protocolo de Transferência do cuidado												
13	Implantar o sistema de informação da atenção básica (SIAB)												
14	Implantar estrutura de rede e hardware												
15	Implantar sistema informatizado: Módulo agendamento de consultas, odontologias, exames e sessões												

