



- Garantia de qualidade.

### **ATENDIMENTO**

Se for um caso grave, o paciente será imediatamente encaminhado para a sala de emergência onde receberá o atendimento necessário até que seu quadro clínico seja estabilizado e ele possa ser removido para um hospital. Os demais pacientes deverão se dirigir à recepção da UPA 24 horas, onde serão inseridos no sistema pelos recepcionistas. Em seguida, receberão o primeiro atendimento na sala de acolhimento com classificação de risco, por um Enfermeiro. O Enfermeiro identificará os pacientes que necessitam de intervenção médica e de cuidados de enfermagem, de acordo com o potencial risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento, usando um processo de escuta qualificada e tomada de decisão baseada em protocolo e aliada à capacidade de julgamento crítico e experiência do enfermeiro.

O paciente é avaliado de acordo com a classificação de risco, podendo ser liberado ou permanecer em observação por até 24 horas, ou se necessário, ser removido para um hospital de referência.



### **REFERÊNCIA DO USUÁRIO PARA A REDE BÁSICA**

Conforme as estatísticas nacionais, grande parte dos usuários da UPA poderiam ser atendidos na rede básica de Saúde. Diante disso, o Instituto de Estudos e Pesquisas Humaniza propõe o estabelecimento de rotina de encaminhamento dos usuários para sua unidade de Saúde da Família, de referência ou posto de saúde, de acordo com a rede de atenção à saúde do município de Tianguá. Esse processo inclui o encaminhamento de usuários à rede de serviços de saúde, através de formulários de referência, contendo endereço da unidade dentro de sua região de abrangência. Tal atividade contará com o apoio do Serviço Social.

### **REFERÊNCIA PARA HOSPITAIS**

Nos casos de pacientes mais graves, após sua estabilização são transferidos para unidades hospitalares que oferecem mais opções de serviço e equipamentos adequados à maior gravidade, como centro cirúrgico, internação e outras especialidades.

### **CONTRA REFERÊNCIA**

Referenciar um paciente implica em transferi-lo a um estabelecimento especializado. Porém, a comunicação deve ocorrer também no sentido oposto, ou seja, através da contra referência, ocorrendo assim uma dinâmica constante no sistema

O processo fundamental para o atendimento da população de forma integral, um dos principais princípios do sistema de saúde brasileiro. Para que ocorra de forma efetiva é preciso procurar e persistir na busca de integração entre as instituições (serviços primário, secundário e terciário) e entre os profissionais de saúde.

Incentivar o município de Tianguá a manter um sistema informatizado para facilitar essa comunicação.

Diminuir o tempo de espera para atendimento com especialistas.

Melhorar a qualidade dos registros em prontuários.

Valorizar educação em saúde, salientando a importância da comunicação intersetorial para os profissionais dos diferentes serviços de saúde e para a população assistida. Incentivar a gerência a fiscalizar e cobrar uma comunicação efetiva entre os diferentes níveis de saúde.

### **PROCEDIMENTO DE ATENDIMENTO E SUPORTE**

Núcleo de Regulação/Transporte: será composto por profissionais habilitados para atuar em

atividades de informática e informação, tendo a responsabilidade de interconexão com as

[www.humanizaep.com.br](http://www.humanizaep.com.br) - [contato@humanizaep.com.br](mailto:contato@humanizaep.com.br)

Telefone: (17) 98108 - 1861

*Docentes*



Centrais de Regulação estaduais e municipais, objetivando a adequada transferência de pacientes, respeitando todos os protocolos, além de responsabilizar-se pela garantia do transporte de remoção e transferência. Manter-se-á conectado, também, com a rede SAMU.

Importante ressaltar que esse núcleo também registrará, em banco de dados específico, todas as informações pertinentes aos atendimentos realizados na Unidade, o que servirá de suporte para levantamento e pesquisa de índices epidemiológicos e de produção / faturamento;



### **PÓS CONSULTA**

A Organização Social utilizará um sistema de informação *via-web*, que inclui prontuário eletrônico, que permite identificar o usuário, o tipo de atendimento realizado, segundo a classificação de risco, o endereço do usuário, sua área e micro área de abrangência, segundo o território estabelecido, entre outras funções, o sistema pode tabular a ficha de atendimento do paciente. De posse desses dados, o setor de administração deverá periodicamente, por amostragem, verificar se os casos atendidos na UPA que necessitam de prosseguimento ambulatorial ou na rede de atenção básica estão sendo acolhidos pelo Sistema de Saúde. A verificação poderá ser feita por telefone ou por carta.

Além disso, será possível verificar o número de atendimento de um mesmo paciente em determinado período.

Essas informações são estratégicas para o planejamento das atividades da UPA do próprio sistema de saúde, que poderão ser socializadas com a SMS, por meio de relatórios gerenciais.

*Adantas*



## ADMISSÃO NA EMERGÊNCIA

O paciente é encaminhado à sala de atendimento de emergência, em seguida será procedida a recepção no sistema Prontuário, quando a ficha de atendimento será encaminhada a sala de emergência e o acompanhante será orientado.

### OBJETIVO:

- Sistematizar a admissão do paciente na sala de emergência.

### MÉDICO/ENFERMEIRO

Será realizada a classificação de Risco in loco e em seguida será prestada a assistência emergência necessária, seguindo o atendimento conforme o protocolo estabelecido.

*Pontos*

*Al...*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten mark]*



## ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

### MÉDICO

O Paciente é recebido pelo Médico e ou enfermeiro, atendendo o paciente com risco iminente de morte, realizando exame físico baseado no protocolo de urgência e emergência preconizado pelo ministério da saúde. A enfermagem, quando solicitada, disponibilizará os medicamentos e materiais ao atendimento, a pedido ou com a devida prescrição da ficha do paciente, bem como, realizará os procedimentos devidos.

Procedimentos invasivos necessários para estabilizar o quadro do paciente serão realizados, bem como, a solicitação dos exames complementares para definir diagnósticos e as condutas a serem tomadas.

### OBJETIVOS:

- Fornecer atendimento sistematizado ao paciente em EMERGÊNCIA clínica;
- Aplicar o protocolo de atendimento a emergência clínica preconizado pelo ministério da saúde e pelo ACLS (Advanced Cardiologic Life Support)

### ENFERMEIRO

Recebe o paciente e realiza o exame físico junto com o médico, atua em procedimentos prescritos pelo médico, supervisiona toda a atuação da enfermagem, permanece junto ao paciente em estado grave durante a realização de todos os exames até seu encaminhamento para tratamento definitivo, reavalia, constantemente, o estado geral do paciente, tomando condutas de enfermagem necessárias.

### TECNICO DE ENFERMAGEM

Atua junto a equipe multiprofissional, realiza procedimentos e administra medicações conforme prescrição médica, com supervisão do enfermeiro, realiza anotação de enfermagem após atendimento do paciente, em impresso próprio, mantém a sala de emergência reposta e preparada para atendimentos subsequentes.

Encaminha, após atendimento, todo material contaminado para reprocessamento na Central de Material.

## ATENDIMENTO AO PACIENTE ENTUBADO

O enfermeiro recebe o plantão e realiza a escala de enfermagem, designando o funcionário para realizar a assistência ao paciente entubado.

### OBJETIVOS:

- Auxiliar na recuperação;
- Promover conforto;
- Suprir as necessidades do paciente entubado.



## HUMANIZA - Instituto de Estudos e Pesquisas

Rua Dr Oscar Goes Conrado nº 586, Colina— SP



Realiza a assistência integral ao paciente entubado, administração de medicamento e infusões, o paciente e encaminhado para exames juntamente com o enfermeiro, quando será realizado o controle de sinais vitais conforme prescrição.

O Enfermeiro realiza a avaliação do paciente e evolução de enfermagem, prescreve os cuidados de enfermagem e realiza procedimentos de alta complexidade.

Será verificada a existência de vaga junto ao médico responsável e central de regulação de leitos.

*Bentes*

*Rui*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*



# ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS

O médico prescreve o medicamento, dosagem, posologia e via de administração na ficha, após exame físico e anamnese, prescrevendo o procedimento na ficha.

## OBJETIVO:

- Sanar a queixa principal que trouxe o paciente ao atendimento EMERGENCIAL.

Será realizada a administração do medicamento pelo técnico de enfermagem sob a supervisão do enfermeiro, que deverá checar na ficha o procedimento realizado com horário e nome, estando atento a reação / evolução do paciente, após a administração do medicamento.

Enfermagem repõe material e medicamento na sala.

A equipe de enfermagem é supervisionada.



*pentas*

*[Handwritten signatures and initials]*



## USO DO CARRO DE EMERGÊNCIA

A Enfermagem retira o lacre do carro de emergência, utiliza os materiais para o atendimento, administra os medicamentos solicitados pelo médico, durante o atendimento de emergência.

### OBJETIVO:

- Controlar os materiais e medicamentos do carro de emergência, a fim de mantê-lo em condições.
- 

Os materiais e medicamentos deverão ser anotados a medida que forem sendo utilizados, sendo elaborada uma lista dos mesmos, que deverá ser entregue ao Enfermeiro, após o término do atendimento, em seguida devendo protocolar o número do lacre do carro e nome do paciente que foi atendido, no livro de protocolo do carro de emergência.

O médico realiza a prescrição dos medicamentos utilizados durante a emergência, na prescrição do paciente.

O enfermeiro recebe e confere a lista dos itens utilizados no atendimento, realiza a prescrição dos materiais utilizados durante a emergência, na prescrição do paciente.

O farmacêutico fornece ao setor todos os materiais e medicamentos necessário para a reposição do carro de emergência, seguindo a padronização do carro de emergência.

A Enfermagem repõe materiais de Central de Materiais Esterilizados - CME, recebe e organiza os materiais e medicamentos no carro de emergência, efetua a conferência completa, seguindo Checklist, avisa o enfermeiro o procedimento realizado.

Dando continuidade confere o carro de emergência após reposição, lacra o carro de emergência e protocola o número do lacre no livro de protocolo do carro de emergência.

Por fim, o carro deverá ser mantido sempre em ordem em condições de uso imediato e lacrado.

**OBSERVAÇÃO:** O CARRO DE EMERGÊNCIA DEVE SER MONTADO CONFORME A PADRONIZAÇÃO, MANTIDO EM CONDIÇÕES DE USO IMEDIATO E LACRADO.

## MÚLTIPLAS VÍTIMAS NA SALA DE EMERGÊNCIA

Receber as informações sobre as vítimas do Serviço pré-hospitalar, repassar as informações ao enfermeiro de plantão, as informações são repassadas, a equipe que será organizada para o atendimento, designando as atividades a serem executadas. As salas de emergência deverão permanecer vazias e supridas com materiais e equipamentos.

### OBJETIVO:

[www.humanizaep.com.br](http://www.humanizaep.com.br) - [contato@humanizaep.com.br](mailto:contato@humanizaep.com.br)

Telefone: (17) 98108 - 1861



## HUMANIZA - Instituto de Estudos e Pesquisas

Rua Dr Oscar Goes Conrado nº 586, Colina– SP



- Realizar o atendimento rápido e adequado;
- Priorizar as vítimas de maior complexidade.

Será realizada a classificação de Risco na sala de emergência, sendo dada prioridade o atendimento as vítimas mais graves, encaminhando as vítimas menos graves para a sala de procedimentos.

Será realizada a abordagem primária de todas as vítimas, sendo dado início aos procedimentos de alta complexidade pela equipe, sendo encaminhados os pacientes aos exames solicitados pelo médico.

*contato*

*Olivia*  
*[Signature]*  
*[Signature]*  
*[Signature]*





## IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE

A enfermagem identifica, registra e veste no paciente pulseira (com identificação por cor) com o nome completo, o diagnóstico e data na placa de identificação do leito.

### OBJETIVO:

- Facilitar a identificação do paciente em observação;
- Oferecer humanização maior segurança na realização de procedimentos.

Durante o internamento será conferida a presença da identificação sempre que for realizar algum procedimento no paciente, se algum dado for alterado ou a identificação sofrer algum dano a mesma deverá ser substituída, devendo ser retirada somente no momento da alta.

**OBSERVAÇÃO:** OS PROFISSIONAIS DO SETOR DEVEM CONFERIR OS DADOS DO PACIENTE NA IDENTIFICAÇÃO SEMPRE QUE HOVER ENCAMINHAMENTO PARA OUTRO SETOR, ADMINISTRAÇÃO DE REALIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS OU SEMPRE QUE SE FIZEREM NECESSÁRIOS.

## ATENDIMENTO A PACIENTE NÃO IDENTIFICADO

O paciente é recebido na sala de emergência sendo efetuado o devido atendimento de emergência.

Comunicar ao enfermeiro sobre o paciente não identificado, retirar os pertences do paciente, acondicionar em sacos plásticos, identificar com data, hora de procedência, guardar os pertences do mesmo em local específico, abrir o atendimento na ficha de Contingência, seguir

[www.humanizaep.com.br](http://www.humanizaep.com.br) - [contato@humanizaep.com.br](mailto:contato@humanizaep.com.br)  
Telefone: (17) 98108 - 1861



o atendimento de emergência.

Anotar no livro de pacientes não identificados: data, horário da entrada, roupas que o paciente estava utilizando, quem trouxe (no. da viatura) e nome da rua ou local e situação em que foi encontrado.

Entrar em contato com o serviço social, informando a presença do paciente não identificado.

**ATENÇÃO: EM CASO DE IDENTIFICAÇÃO POSTERIOR DO PACIENTE, INSERIR O ATENDIMENTO NO PRONTUÁRIO DELE-. CASO NÃO SEJA POSSÍVEL A IDENTIFICAÇÃO, ENCAMINHAR FICHA DE CONTINGÊNCIA E PRONTUÁRIO PAPEL PARA ARQUIVO.**

*Pontes*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*



## MONITORIZAÇÃO CARDÍACA

O enfermeiro/auxiliar de enfermagem recebe o paciente na sala de emergência, orienta sobre o procedimento, realiza tricotomia se necessário, fixa eletrodos em região torácica do paciente conforme equipamento e disposição dos cabos de monitoramento, liga monitor cardíaco e seleciona uma derivação.

### OBJETIVOS

- Identificar possíveis alterações cardíacas através do ritmo e frequência;
- Manter monitorado permanente possibilitando cuidados intensivos.

### MATERIAIS

- Eletrodos, tricótomo e luvas de procedimento.

O médico/enfermeiro determina qual derivação deve permanecer na tela.

O enfermeiro/auxiliar de enfermagem mantém monitoramento permanente até alta do paciente da sala de emergência.

O Auxiliar de Enfermagem desliga o equipamento, realiza limpeza e mantém o equipamento em ordem, repõe eletrodos.

São anotadas todas as informações.

**OBSERVAÇÃO: SÃO FATORES DE RISCO A DISPOSIÇÃO ERRADA DE CABOS NA REGIÃO TORÁXICA, LIGAR O EQUIPAMENTO EM REDE ELÉTRICA IMPRÓPRIA, ESQUECER EQUIPAMENTO FORA DA REDE ELÉTRICA.**

## OXIMETRIA DE PULSO

A enfermagem recebe o paciente na sala de emergência, orienta sobre procedimento, fixa o sensor de oximetria em um dos dedos da mão, liga o aparelho, seleciona alarme de FC máxima / SpO2 mínima, mantém a oximetria permanente até alta do paciente.

Desliga o equipamento e realiza a limpeza.

Realiza anotação de enfermagem completa.

**OBSERVAÇÃO: FATORES DE RISCO, NÃO ESTABELECEM FC MÍNIMA E MÁXIMA, LIGAR EQUIPAMENTO EM REDE ELÉTRICA IMPRÓPRIA, ESQUECER EQUIPAMENTO FORA DA REDE**

[www.humanizaep.com.br](http://www.humanizaep.com.br) - [contato@humanizaep.com.br](mailto:contato@humanizaep.com.br)

Telefone: (17) 98108 - 1861



ELÉTRICA.

## SOLICITAÇÃO DE INTERNAÇÃO

O médico realizará a indicação de internação, solicitará vaga na Central de Regulação de Leitos, preenchendo os formulários específicos, avisa ao enfermeiro.

### OBJETIVO:

- Encaminhar o paciente para tratamento a nível hospitalar.

O enfermeiro confirma a disponibilidade de leitos na Central de Leitos e avisa a enfermagem. O paciente e seus familiares serão orientados quanto a necessidade de internação e transferência, devendo o mesmo ser encaminhado/transferido, tendo seus dados informados e assistência prestada. O prontuário será encaminhado até o posto de enfermagem.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



# TRANSFERÊNCIA DE PACIENTE EXTRA HOSPITALAR

Será solicitada a vaga na Central de Leitos ou Hospital, sendo verificada a disponibilidade de vagas na unidade de destino do paciente, junto a equipe médica de plantão, sendo avisada a enfermagem.

## OBJETIVO:

- Assegurar a chegada do paciente a instituição onde receberá continuidade do tratamento, aos o atendimento EMERGENCIAL prestado na Unidade.

O enfermeiro prepara o paciente para a remoção, organiza a documentação do paciente, avisa familiares sobre transferência.

A equipe verifica a complexidade do paciente para acionar a SAMU adequadamente.

A equipe da SAMU será recebida para remoção, os documentos para a remoção serão entregues e as anotações devidamente procedidas.

*Handwritten signatures in blue ink.*



## ENCAMINHAMENTO PARA EXAMES EXTERNOS

O médico solicita o exame em impresso próprio, comunica a equipe de enfermagem as solicitações realizadas, entregando-lhe os pedidos devidamente preenchidos.

### OBJETIVOS:

- Assegurar a realização de exames complementares ou de diagnóstico aos pacientes atendidos na Emergência da Unidade.

A enfermagem entra em contato com o hospital ou laboratório de retaguarda e agenda o exame, quando necessária realização em serviço externo, certifica-se do agendamento do exame e verifica os cuidados e preparo para o exame ou encaminha o paciente para coleta de material.

Assim, orienta o paciente quanto ao exame e preparo, atenda/inicia/mantém o preparo de acordo com o exame e procede a coleta do exame.

O enfermeiro/médico solicita a remoção quando o exame for realizado em serviço externo, conforme condição clínica do paciente.

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*



## PASSAGEM DE PLANTÃO PADRÃO

O setor de enfermagem realiza a passagem de plantão 10 minutos antes do início do próximo turno, com todos os funcionários de ambos os turnos presentes nas salas de atendimento de emergência, comentários desnecessários deverão ser evitados na frente ou próximo ao paciente, deverá passar o plantão leito por leito de observação, relatando o nome do paciente, diagnóstico, a clínica, os exames realizados e os que serão realizados, os procedimentos de enfermagem que foram realizados, as intercorrências, medicamentos que estão administrados continuamente e observações médicas pertinentes ao caso.

O plantão deverá ser recebido leito por leito, sendo verificada a ordem, organização e limpeza das salas de emergência e sala de procedimentos e de observação, sendo neste momento esclarecidas dúvidas sobre anotações ou procedimento realizado durante o plantão que terminou, conferindo, por fim, os equipamentos pertinentes a cada sala.

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten mark*

*Handwritten mark*



## ROL DE PERTENCES

Deverão ser retirados objetos de valor (relógio, anéis, etc.) e/ou roupas, entregar para o familiar que estiver acompanhando, colocando em saco plástico todos os pertences e etiquetando-os. Deve-se solicitar a assinatura do familiar no momento da entrega dos pertences, assinando o impresso do rol.

### OBJETIVO

- Manter seguro objetos pessoais e valores do paciente.

### MATERIAL

- Saco plástico
- Etiqueta.
- Guardar os pertences em local específico.

*Handwritten signatures in blue ink.*

*Handwritten word: Pontos*

*Handwritten mark*





## **EVASÃO DE PACIENTES**

Saída de paciente sem orientação e/ou ciência do serviço.

Constatada a evasão do paciente, deverá ser comunicado ao responsável pelo setor.

A enfermagem deverá comunicar ao médico assistente e enfermeiro responsável.

O Serviço Social deverá fazer busca na Unidade, juntamente com a enfermagem, bem como contatar a família/responsável.

Será procedida a anotação no prontuário.

As Coordenações serão avisadas, as quais orientarão a adoção das medidas que se fizerem necessárias.

### **OBSERVAÇÕES:**

- O PACIENTE DEVERÁ SER READMITIDO QUANDO LOCALIZADO, CASO ESTEJA FORA DA UNIDADE, EM SENDO LOCALIZADO, SERÃO ADOTADOS PROCEDIMENTOS PARA TRAZÊ-LO DE VOLTA;
- ESGOTADOS TODOS OS MEIOS DE BUSCA/LOCALIZAÇÃO, SEM LOGRAR ÊXITO QUANTO A LOCALIZAÇÃO DO PACIENTE, DEVERÁ SER
- EFETUADO O DEVIDO BOLETIM DE OCORRÊNCIA, JUNTO À UNIDADE POLICIAL DA REGIÃO DA UP.

*Bontem*



**HUMANIZA - Instituto de Estudos e Pesquisas**  
Rua Dr Oscar Goes Conrado nº 586, Colina- SP



## **C- ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS, FINANCEIROS E GERAIS**

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

*Bartol*



### **ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E FINANCEIRAS**

Cabe a Gestão Administrativa da Unidade definir parâmetros e processos para suprimentos de insumos dos materiais de apoio ao funcionamento das operações da Unidade, manutenção de equipamentos, manutenção predial e equipamentos, higienização e limpeza, recebimento de material de consumo, movimentação de estoque, inventário de estoque, bens patrimoniais e faturamento.

As compras para reposição de estoques de materiais de consumo, insumos e medicamentos, que normalmente seguem o critério de menor preço, devem também considerar a qualidade dos produtos e sua eficácia bem como fatores garantidos por fabricantes e distribuidores estes, credenciados através de regras estabelecidas. Em qualquer situação, os insumos e medicamentos não podem ser adquiridos com prazo de validade inferior a 85% da sua validade total, na data de entrega do produto.

Por entender de todo processo relacionado ao abastecimento, e importante que se estabeleça o ciclo dentro da unidade, desde a seleção do que será utilizado, até a distribuição para uso interno na unidade ou para paciente, bem como sanar dúvidas dos profissionais de saúde e dos usuários. A este processo damos o nome de ciclo de abastecimento. Abaixo e exemplificado este processo:

Entre os controles obrigatórios da Gestão Administrativa e Financeira da Unidade de Pronto Atendimento destacamos os seguintes: Controle e Gestão de Reclamações de Serviços Prestados, Manutenção Predial, Limpeza Predial, Qualidade da Água, Pureza do Ar, Auditoria Interna e Qualidade/Processos.

Ao núcleo administrativo cabe da nutrição, limpeza técnica, calibração, esterilização, controle das gases. O material de consumo e insumos são controlados em almoxarifado da Unidade e por isso mantido sob a responsabilidade do núcleo administrativo.

O faturamento para cobrança dos serviços prestados a saúde poderá sofrer glosas quando identificadas cobranças indevidas em relação as regras emanadas pela SMS e pelos regimentos da OS, onde são registrados os procedimentos contratados e a forma de auditoria técnica que possa levar a glosa e/ou ressarcimento dos valores pagos indevidamente.

Inerente ao relacionamento com a SMS, a UPA promove o controle do faturamento dos serviços prestados e as glosas pela auditoria da secretaria.

Os custos com a saúde em aumentado consideravelmente devido à complexidade dos tratamentos e procedimentos realizados nas unidades, exigindo materiais cada vez mais específicos.

A administração destes recursos tem como objeto principal coordenar as atividades necessárias para garantir que não ocorra interrupção dos atendimentos por falta de insumos.

Para atingir este objetivo a OS contará com um setor de compras com profissionais especializados, gerente administrativo, médico, farmacêutico e enfermeiro além de uma equipe de auxiliares administrativos responsáveis por todo ciclo de compras que inclui o cadastramento de fornecedores conhecidos no mercado. A partir da solicitação da farmácia/almoxarifado de materiais padronizados, o setor de compras realiza busca ativa dos fornecedores cadastrados com a finalidade de se obter menor preço, garantindo a qualidade desejada. Finalizado este passo,

[www.humanizaep.com.br](http://www.humanizaep.com.br) - [contato@humanizaep.com.br](mailto:contato@humanizaep.com.br)

Telefone: (17) 98108 - 1861



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*



os sistemas de logística dos fornecedores serão acionados para a entrega na UPA 24hrs.

### **ATIVIDADES DE APOIO**

Ao se realizar a organização das atividades de apoio, faz-se necessário considerar que a atividade finalística da UPA lida com casos graves (risco de morte); que necessitam de todos os recursos possíveis para o atendimento resolutivo.

Atividades de suporte da UPA como: transporte móvel, esterilização, lavanderia, nutrição, laboratório, manutenção de equipamentos e predial serão terceirizadas e, juntamente, com as atividades de apoio logístico, almoxarifado, administração/gerência deverão ser executadas e implementadas a partir do primeiro mês de projeto.

A UPA contará com um coordenador geral que será responsável pela chefia imediata da equipe de auxiliares administrativos, recepcionistas, telefonistas, motoristas, serviços gerais, copeiros, arquivistas, almoxarifes e técnicos de informática, e ainda:

- Fluxo de documentos para a SMS e o IEPH,
- Encaminhamento das fichas de avaliação de desempenho dos profissionais contratados pela OS;
- Convocação dos membros das Comissões;
- Interlocução semanal com o supervisor administrativo da unidade;
- Organização e encaminhamento das solicitações de compras;
- Solicitação de serviços de manutenção predial e de equipamentos;
- Monitoramento dos indicadores;
- Monitoramento do provisionamento orçamentário mensal da UPA.

A administração também se dedica a atividades gerenciais que requerem conhecimentos e habilidades que passam pelas dimensões técnica, administrativa, política e psicossocial. Apesar de ser do conhecimento comum de que um bom técnico nem sempre será um bom gerente, também não é possível ser um bom gerente sem conhecimento específico do trabalho gerenciado. Não se esperam conhecimento de especialistas, mas um conhecimento que o legitime, diante de seus subordinados, podendo, inclusive, constituir fonte de prestígio.

O papel do gerente é planejar, organizar, coordenar, controlar e avaliar o trabalho para que a organização possa atingir seus objetivos.

### **Serviço de Nutrição**

Os referidos serviços têm por finalidade suprir o usuário em regime de observação, funcionários e acompanhantes por intermédio da assistência nutricional balanceada adequada a cada usuário, seguindo normas específicas

São suas atribuições:

- Definir, planejar, organizar, supervisionar e avaliar as atividades de assistência nutricional aos usuários da Instituição;



Bastos



## HUMANIZA - Instituto de Estudos e Pesquisas

Rua Dr Oscar Goes Conrado nº 586, Colina– SP

- Avaliar o estado nutricional do usuário a partir de diagnósticos clínico, exames laboratoriais, anamnese alimentar e exames antropométricos,
- Participar da escolha da dieta do usuário, fazendo adequações necessárias;
- Solicitar exames complementares para o acompanhamento da evolução nutricional do usuário, quando necessário,
- 
- Recorrer a outros profissionais e/ou solicitar laudos técnicos especializados, quando necessários,
- Participar do planejamento e execução de treinamento, orientação, supervisão e avaliação de pessoal técnico auxiliar;
- Padronizar métodos, rotinas e fórmulas para o serviço,
- Supervisionar e estabelecer um sistema de recebimento, estocagem e distribuição de gêneros alimentícios, seguro e eficiente, capaz de suprir as unidades de assistência com as dietas prescritas pelo corpo clínico da instituição,
- Prestar assistência nutricional junto ao corpo clínico da unidade com relação a prescrição dietoterápica a serem servidas aos usuários, acompanhantes e funcionários,
- Prestar orientação dietoterápica, acompanhamento e educação alimentar aos usuários em regime de observação,
- Manter sistema de avaliação da assistência dietética prestada aos usuários,
- Garantir a higienização do material, equipamentos e áreas de trabalho, garantindo segurança alimentar,
- Apresentar relatórios e dados específicos para a execução dos controles administrativos.



### Suprimentos

O setor de Almoxarifado tem a finalidade de gerenciamento dos suprimentos, representados pelos materiais permanentes, de consumo e equipamentos. O setor tem a responsabilidade de fornecer informações para o planejamento dos suprimentos, desde a previsão de consumo, procedimentos de aquisição e garantia da integridade dos produtos utilizados através do correto acondicionamento e movimentação dos mesmos até a gestão dos estoques e dispensação as áreas requisitantes.

São atribuições do Almoxarifado:

- Receber e verificar todos os materiais comprados, conferindo sua qualidade, quantidade e especificações técnicas;
- Realizar a devolução aos fornecedores, quando, em qualquer situação de recebimento for identificado divergências quantitativas, qualitativas e de especificação técnica dos materiais;
- Estabelecer e manter atualizados os arquivos a respeito do recebimento e distribuição de material;
- Enviar os gêneros alimentícios perecíveis ao Serviço de Nutrição para sua verificação e correta estocagem;
- Informar as áreas requisitantes o devido recebimento de seus pedidos;

[www.humanizaep.com.br](http://www.humanizaep.com.br) - [contato@humanizaep.com.br](mailto:contato@humanizaep.com.br)

Telefone: (17) 98108 - 1861

*handwritten mark*

*handwritten signatures and marks*



- Proporcionar uma correta armazenagem dos materiais, respeitando as características técnicas e geométricas (volume) a fim de se evitar possíveis avarias e deterioração;
- Solicitar a compra de materiais;
- Manter a organização do depósito de materiais em perfeita harmonia com as condições ideais de trabalho.

### **Serviços de Limpeza**

Tem como finalidade executar os serviços de higienização e ótimas condições de asseio nas dependências da UPA com utilização das melhores práticas, consagradas pela literatura de Controle de Infecção.

Para que o serviço de limpeza seja ideal, é necessário que seja seguido um programa de treinamento e reciclagem para os profissionais, dando ênfase as operações de limpeza, a indicação e manuseio das soluções apropriadas, utilização dos equipamentos de proteção individual (EPI), alertando-os para a percepção do risco ocupacional e, conseqüentemente para cuidados maiores com a própria saúde. A importância dos serviços de limpeza deve ser ressaltada por estar diretamente relacionada com os índices de infecção, qualidade os postos de trabalho e principalmente pela satisfação dos usuários e funcionários da unidade.

Esse trabalho deverá ser desenvolvido pela equipe, dentro dos melhores padrões e técnicas, com detalhamento, clareza e objetividade, buscando sempre:

- Garantir o conforto e o bem-estar;
- Redução dos riscos de contaminação;
- Conservação de superfícies;
- Uso racional de materiais e produtos;
- Realização de limpeza concorrente com frequências específicas para áreas críticas, semicríticas e não-críticas;
- Limpeza terminal: mais completa, englobando todo ambiente e todas as suas superfícies externas e internas.

Os trabalhos serão desenvolvidos com enfoque principalmente nas normas e boas práticas consagradas de técnicas de higienização em saúde, quando deverão ser observadas as seguintes premissas básicas:

- a) Interação com o SCI – Serviço de Controle de Infecção;
- b) Alinhamento do serviço com a missão da OS;
- c) Análise e compreensão das normas que orientam as atividades no ambiente assistencial;
- d) Abordagem de sistema gerencia a luz da Qualidade Total;
- e) Compreensão da ideia do usuário e suas necessidades estão em primeiro lugar;
- f) Classificação das áreas

Será desenvolvido um relatório final, mensal e anual consolidando o teor



*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

*[Handwritten signature]*



do principal conjunto de ações desenvolvidas e técnica produzida.

Os objetivos serão alcançados mediante a prestação de serviços através da realização dos procedimentos de descontaminação, desinfecção e limpeza.

- a) Descontaminação – eliminar total ou parcialmente a carga microbiana de superfícies, tornando-as aptas para o manuseio seguro;
- b) Desinfecção – destruir os microrganismos na forma vegetativa, existentes em superfícies inertes, mediante aplicação de agentes;
- c) Limpeza – remover a sujidade através de um processo mecânico, diminuindo assim a população microbiana no ambiente.

Na higienização da unidade, os procedimentos ocorrerão através da “Higienização Concorrente” que é o processo de desinfecção e/ou eliminação quando o ambiente a ser higienizado se encontra ocupado e a “Higienização Terminal” quando o processo de desinfecção e/ou limpeza realizado após a desocupação do ambiente.

Exige-se do profissional responsável pelo desenvolvimento do trabalho, comprovada experiência em serviços na área de características e complexidade semelhantes aos que serão realizados.

Em função de disposição contida nas Diretrizes vigentes para seleção e contratação de funcionários e, ainda, de eventuais recomendações da SMS serão consideradas as propostas, que venham a ser apresentadas para a realização dos serviços.



### **Tecnologia da informação**

Tem por finalidade gerir os sistemas de informação da unidade.

Suas atribuições são:

- Gerir as atividades das áreas integrantes e analisar sob o ponto de vista econômico-financeiro, propostas para execução de serviços por terceiros;
- Estabelecer políticas relativas a informação das áreas da unidade e informatização;
- Coordenar a geração e disseminação de informações assistenciais e gerenciais, entre as diversas unidades da instituição;
- Elaborar, manter e garantir a execução das atividades de planejamento estratégico de informática.

### **Apoio Logístico**

A tarefa primordial consiste em “entregar provisões apropriadas, em boas condições e nas quantidades solicitadas, nos locais em momentos em que são necessárias”. Os componentes dessa cadeia logística, embora não sejam necessariamente sequenciais e com frequência se desenvolvam de maneira paralela e simultânea, em razão de seu vínculo devem ser considerados integralmente e não como atividades separadas.

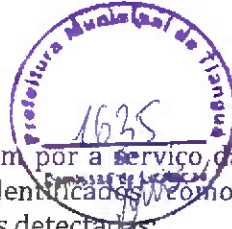
*Prontas*

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*



## HUMANIZA - Instituto de Estudos e Pesquisas

Rua Dr Oscar Goes Conrado nº 586, Colina- SP



As partes da cadeia logística são:

- O abastecimento - consiste em, por a serviço das organizações que se encarregam da assistência, os recursos identificados como necessários e solicitados para o atendimento das necessidades detectadas;
- O transporte - e o meio para fazer chegar as provisões ao local em que são necessárias e cuja estratégia deve levar em conta não apenas os meios necessários, mas as possibilidades reais e as alternativas para a prestação de serviços de forma rápida e segura;
- O armazenamento - permite proteger as provisões mediante um sistema organizado, até que possam ser entregues em seu destino final, e prever as dotações de reserva para necessidades futuras;
- A distribuição - e o grande objetivo de toda cadeia logística e consiste em prestar assistência às pessoas afetadas pelo desastre ou as organizações encarregadas de seu manejo, buscando a distribuição proporcional, equitativa e controlada para se evitarem os abusos e desperdícios.

### Segurança

As unidades de saúde constituem locais de trabalho onde diversos profissionais de saúde desempenham a sua atividade em condições de trabalho que podem comportar risco para a sua segurança, tanto de natureza química, como física, biológica, psicossocial ou estar relacionados com a atividade de trabalho.

Para garantir a segurança dos profissionais que lá atuam, dos pacientes e da estrutura física, faz-se necessários o serviço de segurança, garantindo tranquilidade no ambiente de trabalho 24hs por dia.

Muitas vezes por estarem em área de risco e também por se tratar de serviços de U/E, onde muitas vezes pelo próprio estado de saúde, as pessoas ficam mais vulneráveis e nervosas. A presença de segurança traz aos usuários uma maior calma.

### Manutenção Predial

Cabe ao serviço de manutenção estabelecer procedimentos preventivos e corretivos, ele tem como finalidade implementar e manter um programa de gerenciamento, para garantir o uso seguro e eficaz dos equipamentos médicos, das instalações prediais e eletromecânicas, assegurando à população qualidade nos serviços a serem prestados pelo Estabelecimento de Assistência de Saúde, assim as manutenções assim são definidas:

**A MANUTENÇÃO PREVENTIVA** consistirá na verificação prática de campo, preenchendo os formulários específicos por equipamento, os quais determinarão antecipadamente prediais, com a finalidade de mantê-los em perfeito funcionamento, detectando previamente possíveis desgastes de peças, o que irá permitir a substituição antes de causar qualquer dano mais sério a estrutura e aos seus usuários.

**A MANUTENÇÃO CORRETIVA** consistirá na solução de ocorrências que fugiram aos controles da manutenção preventiva, com defeitos ou danos inesperados dos equipamentos, os quais exigem uma intervenção imediata, objetivando o completo retorno das condições de funcionalidade. Todos os reparos deverão incluir a substituição de materiais, peças e acessórios de

[www.humanizaep.com.br](http://www.humanizaep.com.br) - [contato@humanizaep.com.br](mailto:contato@humanizaep.com.br)

Telefone: (17) 98108 - 1861

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left and several smaller ones on the right.

Handwritten word "Pontos" in blue ink at the bottom left corner.





forma tal que garanta o perfeito funcionamento das instalações prediais e equipamentos.

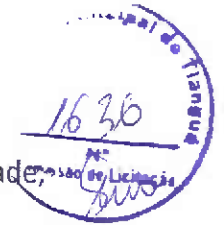
Todos os pedidos de reparos deverão se seguir do preenchimento de formulários próprios (Solicitação de Serviços) para que o atendimento seja efetuado.

### Objetivos

- Manter um sistema de preenchimento e controle de Ordens de Serviço por unidade;
- Controlar o fluxo e arquivar correspondências pertinentes a área;
- Manter todos os equipamentos em bom funcionamento e adequadas às especificações;
- Manter as instalações prediais em bom funcionamento a fim de evitar descontinuidade dos serviços da UPA;
- Controlar as entradas e saídas dos equipamentos face às necessidades de realização de serviços de manutenção externa;
- Controlar as visitas das empresas contratadas decorrentes das manutenções preventivas dos equipamentos;
- Proceder às solicitações das empresas contratadas para a realização das manutenções corretivas dos equipamentos;
- Proceder ao controle e troca de oxigênio e ar comprimido, elaborando os relatórios pertinentes;
- Proceder reparos gerais e adaptações, envolvendo serviços de carpinteiro, marceneiro, pedreiro, eletricitista, encanador, serralheiro e pintor;
- Elaborar estudos e projetos objetivando a contínua melhoria dos serviços de manutenção;
- Acompanhar o desempenho técnico das empresas contratadas para a realização dos serviços objeto dos contratados, considerando as exigências contratuais e qualidade dos serviços prestados;
- Planejar, dirigir, supervisionar e controlar a execução dos serviços necessários à conservação, adaptação e ampliação das edificações e equipamentos da UPA.

### Rotinas

- 1) Rotinas de manutenção preventiva e corretiva das instalações eletromecânicas, fichas de serviço de Equipamentos;



*Handwritten signatures and initials in blue ink.*

*Handwritten signature in blue ink.*



## HUMANIZA - Instituto de Estudos e Pesquisas

Rua Dr Oscar Goes Conrado nº 586, Colina- SP

- 2) Rotinas de manutenção preventiva e corretiva da estrutura predial; ficha de ordens de serviços: serralheria, vidraçaria, marcenaria etc.;
- 3) Rotina de manutenção preventiva e corretiva das instalações eletromecânicas;
- 4) Rotinas de manutenção preventiva e corretiva da estrutura predial: fichas de ordens de serviços: hidráulica e elétrica;
- 5) Rotinas de manutenção preventiva e corretiva do sistema de Gasoterapia: fichas de controle;
- 6) Rotinas de manutenção preventiva e corretiva de extintores de incêndio;
- 7) Rotinas de manutenção preventiva e corretiva de equipamentos;
- 8) Estabelecer mapa de controle de manutenção preventiva de equipamentos;
- 9) Elaborar relatório de verificação funcional de equipamentos



### Serviço de Lavanderia e Rouparia

Dar-se-á diariamente, inclusive sábados, domingos e feriados a coleta de roupas, transporte, lavagem, higienização e desinfecção, costura reparadora, passagem e devolução da roupa processada às Unidades de Pronto Atendimento.

### PARÂMETROS

Para fins de cobrança, a unidade de medida utilizada para cálculo é "kg de roupa lavada", relativa ao recolhimento das roupas na UNIDADE, transporte, lavagem e devolução; quantas vezes ao dia se fizerem necessárias;

Será OBRIGATÓRIO a existência de "Barreira Anti-infecção Cruzada", ou seja; "Barreira de Descontaminação", quando da prestação do serviço;

Toda roupa suja deverá ser armazenada de acordo com a RDC/ANVISA nº. 50, de 21 de fevereiro de 2002, sala específica para armazenamento da roupa suja;

Será fornecida balança digital para pesagem das roupas sujas (aferida pelo INMETRO a cada 06 meses pelo MS), anotando o peso, para posterior conferência com a pesagem das roupas depois de lavada e seca.

Quando da entrega da roupa processada a mesma deverá ser pesada; os valores serão expressos em quilogramas e anotados em mapa de controle diário.

Toda roupa processada deverá ser armazenada de acordo com a RDC/ANVISA nº. 50, de 21 de fevereiro de 2002, sala de armazenamento geral de roupa limpa;

Legislações a serem cumpridas em sua íntegra:

-Resolução ANVISA RDC nº.306, de 07 de dezembro de 2004;

-Observar a portaria nº. 15, de 23 de agosto de 1986;

[www.humanizaep.com.br](http://www.humanizaep.com.br) - [contato@humanizaep.com.br](mailto:contato@humanizaep.com.br)

Telefone: (17) 98108 - 1861



- Resolução RDC nº. 14, de 28 de fevereiro de 2007 e suas atualizações;
- Resolução CONAMA nº. 358, de 29/04/2005;
- Manual de Processamento de Artigos e Superfícies em Estabelecimentos de Saúde – MS/Brasília, 1994.
- Portaria nº. 2616, de 12/05/1998;
- Resolução CONAMA nº. 283, de 12 de junho de 2001;
- RDC/ANVISA nº. 50, de 21 de fevereiro de 2002;
- RDC/ANVISA nº. 189, de 18 de julho de 2003;

### **Faturamento**

A Equipe de Faturamento será composta por profissionais qualificados e corretamente dimensionada para a geração das informações que subsidiara o preenchimento dos sistemas de informação nacionais do DATASUS – Sistema de Informação Ambulatorial (SIA-SUS).

Ao faturamento compete:

- Recolher, ordenar e lançar toda a documentação a ser utilizada no faturamento dos débitos dos serviços prestados,
- Elaborar mapas demonstrativos mensais do faturamento, observando roteiro implantado pelo Diretor Administrativo para preenchimento de relatórios mensais,
- Aplicar e atender toda legislação e orientação vigente dos órgãos competentes, pertinentes ao setor e atividades desenvolvidas,
- Levar ao conhecimento do superior toda anormalidade detectada no setor.

### **Prestação de contas**

Para a execução orçamentária do Contrato de Gestão e para sua respectiva prestação de contas, será seguido o seguinte procedimento:

- Acompanhamento orçamentário/financeiro será efetivado por meio da entrega mensal do Relatório de Prestação de Contas contendo os anexos:
  - Demonstrativo de Despesa;
  - Demonstrativo de Folha de Pagamento;
  - Demonstrativo de Contratação de Pessoa Jurídica;
  - Balancete Financeiro;
  - Extrato Bancário de Conta Corrente e Aplicações Financeiras dos recursos recebidos.
- a) Relatório de Prestação de Contas deverá ser entregue a SMS, até o segundo dia útil de cada mês subsequente ao mês de referência;
- b) No ato da prestação de contas deverão ser entregues as certidões negativas de INSS e FGTS, além do provisionamento das férias, décimo terceiro salário e rescisão dos funcionários contratados em regime CLT para execução do Contrato de Gestão.



**HUMANIZA - Instituto de Estudos e Pesquisas**  
Rua Dr Oscar Goes Conrado nº 586, Colina- SP



# REGULAMENTO DE COMPRAS CONTRATAÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS

*Handwritten signatures in blue ink.*

*Handwritten signature 'Pontes' in blue ink.*



## **REGULAMENTO DE COMPRAS E SERVIÇOS**

O Setor de Compras do INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA, entendendo a importância da relação entre fornecedores e a OSS, procura com este manual a implantação de processos para Gestão de Fornecedores e Prestadores de Serviços promovendo a interação entre a instituição e estes na busca contínua da qualidade.

**OBJETIVOS:** Este manual tem a finalidade de informar os procedimentos adotados para compras e contratações de serviços e obras. O INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA dentro da sua política de parceria com os fornecedores, designa-se a estabelecer condições comerciais e fornecer informações necessárias nos pedidos de compras de produtos e serviços. Os principais objetivos deste manual são orientar quanto aos processos de inscrição, qualificação e seleção de fornecedores e prestadores.

O INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA contratará serviços e obras e realizará as compras com emprego de recursos públicos conforme regulamento abaixo:

### **DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

#### **ARTIGO 1º**

O presente regulamento tem por finalidade disciplinar o Procedimento de Escolha de Fornecedor para Compras ou Contratação de Obras ou Serviços, inerentes ao desenvolvimento das atividades do INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA, ficando desde já ressaltado que a participação de interessados em certames promovidos pelo Instituto implica na completa aceitação do presente regulamento e de todos seus artigos.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Este regulamento destina-se a estabelecer normas para a contratação de terceiros interessados que apresentem a proposta mais vantajosa, na busca permanente de qualidade e durabilidade, bem como a adequação à finalidade do INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA, mediante julgamento fundado em critérios objetivos.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** O procedimento de escolha poderá ser dispensado nos casos previstos neste Regulamento, ou ser inexigível nas hipóteses de inviabilidade de competição, sendo indispensável, nestes casos, motivação expressa.

#### **ARTIGO 2º**

Em se tratando de Compras ou Contratação de Obras ou Serviços destinados ao exercício de relações jurídicas entre o INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA e órgãos dos Entes Públicos, serão especialmente observados os princípios da impessoalidade, da moralidade, da publicidade, da igualdade e eficiência

#### **ARTIGO 3º**

Considera-se compra toda aquisição remunerada de bens de consumo e materiais permanentes para o fornecimento de uma só vez ou parceladamente, com a finalidade de suprir as necessidades da Instituição com materiais e/ou serviços necessários ao desenvolvimento de suas atividades.



## HUMANIZA - Instituto de Estudos e Pesquisas

Rua Dr Oscar Goes Conrado nº 586, Colina- SP



**PARÁGRAFO ÚNICO:** Nenhuma compra será feita sem a adequada especificação do seu objeto.

### ARTIGO 4º

As compras realizadas pelo INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA deverão, sempre que possível, atender aos seguintes objetivos:

- I - O princípio da padronização, que imponha compatibilidade de especificações técnicas e de desempenho, observadas, quando for o caso, as condições de manutenção, assistência técnica e de garantia oferecidas;
- II - Condições de aquisição e pagamento semelhantes as do setor privado;
- III - Definição das unidades e quantidades em função do consumo e utilização prováveis.

### ARTIGO 5º

Ao INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA fica assegurado o direito de revogar o procedimento de escolha e recusar-se a contratar com o vencedor quando este, em contrato anterior com o INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA ou com a Administração Pública, tiver demonstrado incapacidade técnica, administrativa ou financeira, má-qualidade do produto ou da prestação de serviço, a critério exclusivo do INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA, sem que isso decorra em direito a indenização de qualquer espécie.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O critério utilizado pelo INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA, para a não contratação do fornecedor vencedor da disputa deverá ser motivado e formalizado, devendo constar o processo relativo ao procedimento em questão.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Os fornecedores participantes de procedimentos de escolha não terão direito à indenização em decorrência de qualquer anulação ou revogação superveniente.

### ARTIGO 6º

O INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA poderá valer-se de mecanismos seguros de transmissão de dados à distância, para fechamento de contratos vinculados às suas atividades, devendo manter registros dos entendimentos e tratativas realizados e arquivar as propostas recebidas, para fins de sua análise pelos órgãos internos e externos de controle.

### ARTIGO 7º

A critério do INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA, os procedimentos de escolha, apresentados no presente regulamento, poderão ser dispensados quando a urgência na contratação demandar maior celeridade, sempre de forma motivada e justificada, bem como nos casos abaixo listados:

- I - Para a compra de materiais, equipamentos ou gêneros que possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivo, vedada a preferência de marca;
- II - Para a contratação de serviços técnicos a seguir enumerados exemplificadamente, de natureza singular, com profissionais ou empresas de notória especialização:

- (i) Estudos técnicos, planejando e projetos básicos ou executivos;
- (ii) Pareceres, perícias e avaliações em geral;
- (iii) Assessorias ou consultorias técnicas e auditorias financeiras;
- (iv) Fiscalização, supervisão ou gerenciamento de obras ou serviços;
- (v) Assessoria jurídica.

III - Patrocínio ou defesa de causas judiciais ou administrativas, em especial os negócios jurídicos atinentes a oportunidades de negócio, financiamentos, patrocínio, e aos demais cujo conteúdo seja regido, predominantemente, por regras de direito privado.

IV - Treinamento e aperfeiçoamento de pessoal;

[www.humanizaep.com.br](http://www.humanizaep.com.br) - [contato@humanizaep.com.br](mailto:contato@humanizaep.com.br)

Telefone: (17) 98108 - 1861



- V - Para a contratação de profissional de qualquer setor artístico, diretamente ou através de empresário, desde que consagrado pela crítica especializada ou pela opinião pública;
- VI - Para a obtenção de licenciamento de uso de software com o detentor de sua titularidade autoral, sem distribuidores, representantes comerciais, ou com um destes na hipótese de exclusividade, comprovada esta por documento hábil;
- VII - Para a contratação de serviços ou aquisição de bens, em situações atípicas de mercado em que, comprovadamente, a realização do procedimento de escolha não seja hábil a atender ao princípio da economicidade;
- VIII - No caso de transferência de tecnologia, desde que caracteriza a necessidade e essencialidade da tecnologia em aquisição;
- IX - Para a compra ou locação de imóvel destinado ao serviço do INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA, cujas características de instalação ou localização condicionem a sua escolha;
- X - Para a formação de parcerias, consórcios e outras formas associativas de natureza contratual, objetivando o desempenho de atividades compreendidas no objeto social do INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA;
- XI - Nos casos de competitividade mercadológica, em que a contratação deva ser iminente, por motivo de alteração de programação, desde que comprovadamente não haja tempo hábil para a realização do procedimento de escolha, justificados o preço da contratação e as razões técnicas da alteração de programação;
- XII - Na aquisição de bens e equipamentos destinados à pesquisa e desenvolvimento tecnológico aplicáveis às atividades do INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Considera-se de notória especialização o profissional ou empresa cujo conceito no campo de sua especialidade, decorrente de desempenho anterior, estudos, experiências, publicações, organização, aparelhamento, equipe técnica, ou de outros requisitos relacionados com suas atividades, permita inferir que seu trabalho é o mais adequado à plena satisfação do objeto do contrato.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Considera-se como produtor, empresa ou representante comercial exclusivo aquele que seja o único a explorar, legalmente, a atividade no local de contratação ou no território nacional.

## **DO PROCEDIMENTO DE ESCOLHA DOS FORNECEDORES**

### **ARTIGO 8º**

Para fins deste Regulamento de Compras e Contratação de Obras ou serviços, a seleção de fornecedores será realizada através de Concorrência.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA poderá manter o Registro de Cadastro e/ou Pré-Qualificação de Fornecedores, definidos nos termos deste Regulamento.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** O Instrumento Convocatório do procedimento de escolha poderá dispensar da fase de habilitação fornecedores inscritos no Registro de Cadastro do INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA ou Pré-Qualificados.

### **ARTIGO 9º**

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Quando da realização do procedimento de escolha para contratação de serviços e obras, o INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA fará publicar em seu sítio eletrônico os respectivos instrumentos convocatórios.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Quando da realização do procedimento de escolha para compras

*Handwritten signature and initials in blue ink.*

*Handwritten mark in blue ink.*



diversas, o INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA fará cotações, cujas propostas poderão ser enviadas via correio eletrônico (e-mail).

**ARTIGO 10º**

O procedimento de escolha será iniciado com o ato do responsável pelo setor interessado, que deverá indicar o objeto a ser contratado, prazo para a execução da obra, serviço ou fornecimento desejado.

**REGISTRO CADASTRAL**

**ARTIGO 11º**

INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA poderá manter registro cadastral de fornecedores interessados em contratar com a empresa.

**ARTIGO 12º**

Os fornecedores cadastrados serão classificados por grupos, segundo a sua especialidade.

**ARTIGO 13º**

A inscrição no registro cadastral de interessados em contratar com o INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA poderá ser suspensa quando:

- I – Faltar ao cumprimento de condições ou normas legais ou contratuais;
- II – Apresentar, na execução do contrato celebrado com o INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA, desempenho considerado insuficiente;
- III – tiver títulos protestados ou executados; e
- IV – Tiver requerida a sua Falência ou Recuperação Judicial.

**ARTIGO 14º**

A inscrição será cancelada:

- I - Por decretação de falência, dissolução ou liquidação;
- II – Quando ocorrer declaração de inidoneidade;
- III – Pela prática de qualquer ato ilícito;
- IV – A requerimento do interessado; e
- V – Por qualquer outro critério que o INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA julgue conveniente, mediante expressa justificativa.

**ARTIGO 15º**

O interessado que tiver suspensa a inscrição cadastral não poderá celebrar contratos com o INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA enquanto durar a suspensão. Entretanto, poderá o INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA exigir, para manutenção do contrato em execução, que o fornecedor ofereça caução de garantia satisfatória.

**DA CONCORRÊNCIA SIMPLIFICADA PRÉ – QUALIFICAÇÃO**

**ARTIGO 16º**

O INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA poderá promover a pré-qualificação de interessados para verificação prévia da habilitação jurídica, capacidade técnica, qualificação econômico-financeira e regularidade fiscal, com vista à participação dessas em procedimentos de escolha futuros e específicos.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** o certificado fornecido substituirá os documentos exigidos para os procedimentos de escolha processados dentro do seu prazo de validade, ficando, porém, assegurado ao INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA o direito de estabelecer

*Handwritten mark*

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

*Handwritten mark*





novas exigências, bem como a comprovação da capacidade operativa atual do interessado, compatível com o objeto a ser contratado.

## PROCEDIMENTO CONCORRÊNCIA SIMPLIFICADA

### ARTIGO 17º

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA escolherá seu(s) prestador (es) de serviços e obras através de uma Concorrência Simplificada, a ser convocada por simples aviso publicado, pelo menos uma vez, no sítio eletrônico do Instituto, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data designada para apresentação de propostas.

PARÁGRAFO SEGUNDO: O aviso de convocação indicará, de forma resumida, o objeto da concorrência, a data de apresentação das propostas e o local onde poderão ser adquiridos o edital e os demais documentos do procedimento de escolha do fornecedor.

PARÁGRAFO TERCEIRO: Em caso de emergência, justificada, o aviso publicado no site do INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA, poderá ter antecedência mínima de 2 (dois) dias, contados da data designada para apresentação, devendo constar no início do aviso a seguinte informação, em letra carmin: CONCORRÊNCIA SIMPLIFICADA COM URGÊNCIA.

PARÁGRAFO QUARTO: O INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA escolherá seu(s) fornecedor (es) para compras diversas através de Convite, onde serão enviados pedidos de orçamentos a várias empresas, no mínimo 3 (três), a fim de buscar a proposta mais vantajosa, seja financeira ou técnica.

### ARTIGO 18º

O edital deverá conter a finalidade do procedimento de escolha de fornecedor, a menção de que será regida por este regulamento e, mais, as seguintes indicações:

- I - O objeto do procedimento de escolha, perfeitamente caracterizado e definido, conforme o caso, pelo respectivo projeto, normas e demais elementos técnicos pertinentes, bastantes para permitir a exata compreensão dos trabalhos a executar ou do fornecimento a fazer;
- II - As condições de participação e a relação dos documentos exigidos para a habilitação dos fornecedores
- III - o local, dia e horário em que serão recebidas a documentação de habilitação preliminar e as propostas e o local, dia e hora em que serão apreciadas as propostas;
- IV - O critério que será adotado no julgamento das propostas;
- V - O local onde os interessados poderão obter informações e esclarecimentos e cópias dos projetos, plantas, desenhos, instruções, especificações e quaisquer outros elementos necessários ao perfeito conhecimento do objeto do procedimento;
- VI - A natureza e o valor da garantia de propostas, quando exigida;
- VII - o prazo máximo para cumprimento do objeto do procedimento;
- VIII - as condições de reajustamento dos preços, quando previsto;
- IX - A declaração de que os trabalhos, ou fornecimento deverão ser realizados segundo as condições estabelecidas em contrato, cuja minuta acompanhara o edital;
- X - As condições de apresentação das propostas, com a indicação do respectivo endereço;
- XI - as condições para aceitação de empresas associadas em consórcio e para eventual subcontratação;
- XII - esclarecimento de que o INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA poderá, antes da assinatura do contrato, desistir da concorrência, sem que disso resulte qualquer

[www.humanizaep.com.br](http://www.humanizaep.com.br) - [contato@humanizaep.com.br](mailto:contato@humanizaep.com.br)

Telefone: (17) 98108 - 1861



direito para os concorrentes;

XIII - prazo de validade das propostas; e

XIV - outras informações que a unidade requisitante do procedimento julgar necessárias.

#### ARTIGO 19º

O INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA fará constar no instrumento Convocatório em que momento se dará a fase de habilitação, a ser julgada pelo Órgão Competente, destinada à verificação da plena qualificação dos fornecedores interessados, quando então os mesmos apresentarão os documentos indicados no edital, além do comprovante de garantia de manutenção da proposta, quando exigido.

#### ARTIGO 20º

O órgão competente fará a análise, avaliação e classificação das propostas em conformidade com os critérios estabelecidos no instrumento de convocação, desclassificando as que não satisfizeram, total ou parcialmente, as exigências prefixadas.

PARÁGRAFO PRIMEIRO: O critério de julgamento das propostas constará, obrigatoriamente, do edital, levando-se em conta, dentre outras condições expressamente indicadas, os fatores de qualidade e rendimento da obra ou serviço ou do material ou equipamento a ser fornecido, os prazos de execução ou de entrega, os preços e as condições de pagamento e demais aspectos de que possam resultar vantagem para o INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA, observando o disposto neste Regulamento.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para fins deste artigo, considera-se o melhor custo-benefício aquele que resulta da verificação e comparação do somatório de fatores utilizados para determinar o menor preço avaliado, que além de termos monetários, encerram um peso relativo para a avaliação das propostas envolvendo os seguintes aspectos:

- I - Custos de transporte e seguro até o local da entrega;
- II - Forma de pagamento;
- III - Prazo de entrega;
- IV - Custos para operação do produto, eficiência e compatibilidade;
- V - Durabilidade do produto;
- VI - Credibilidade mercadológica da empresa proponente;
- VII - disponibilidade de serviços;
- VIII - eventual necessidade de treinamento pessoal;
- IX - Qualidade do produto;
- X - Assistência técnica; e
- XI - garantia dos produtos.

#### ARTIGO 21º

Para o julgamento das propostas e apuração da melhor oferta serão considerados em conjunto os seguintes critérios:

- I - Adequação das propostas ao objeto solicitado;
- II - Qualidade;
- III - preço;
- IV - Prazos de fornecimentos ou conclusão;
- V - Condições de pagamento; e
- VI - Outros critérios previstos neste regulamento.

PARÁGRAFO ÚNICO: a melhor oferta será apurada considerando-se os aspectos contidos neste artigo e será apresentada ao responsável pelo setor solicitante, a quem competirá aprovar a



## HUMANIZA - Instituto de Estudos e Pesquisas

Rua Dr Oscar Goes Conrado nº 586, Colina– SP



realização da compra, com despacho devidamente fundamentado.

### ARTIGO 22º

Após aprovada a compra, deverá ser emitida a respectiva ordem de compra que será parte integrante do processo de pagamento;

### ARTIGO 23º

A ordem de compra corresponde ao contrato formal efetuado com o fornecedor e encerra o procedimento, devendo representar fielmente todas as condições em que foi realizada a negociação;

**PARÁGRAFO ÚNICO:** a ordem de compra deverá ser assinada pelo responsável do setor solicitante, devidamente identificado, bem como pelo responsável do setor de compras;

### ARTIGO 24º

As compras e contratações deveram obedecer às normas e a padronização dos equipamentos e/ou serviços a serem utilizados nas Unidades sob a gestão da instituição e, quando for o caso, de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo órgão interessado.

### ARTIGO 25º

O resultado da avaliação das propostas, a ser realizada pelo órgão Competente, constará de um relatório, no qual deverão ser indicados:

- I – As propostas consideradas adequadas às exigências do instrumento de Convocação;
- II – As razões justificadoras de eventuais inabilitações e desclassificações, e
- III – A ordem final de classificação.

### ARTIGO 26º:

O INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA poderá promover visitas às dependências do fornecedor que apresentar a melhor proposta a fim de comprovar a exatidão das informações contidas nos documentos requeridos.

### ARTIGO 27º

Os editais conterão, sempre, a ressalva de que o INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA poderá, mediante decisão fundamentada, revogar o procedimento de escolha a qualquer tempo, antes da formalização do respectivo contrato, para atender a razões de conveniência, como anular o procedimento, se constada irregularidade ou ilegalidade, sem que disso resulte, para os participantes, direito a reclamação ou indenização.

### ARTIGO 28º

Declarado o vencedor, o INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA adjudicará o objeto e homologará o procedimento de escolha.

### DA CONTRATAÇÃO DE OBRAS

#### ARTIGO 29º

Para a realização de obras, deverão ser elaborados, previamente, projetos básicos e executivos, bem como o cronograma físico-financeiro.

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top and several smaller ones below.]*



**PARÁGRAFO ÚNICO:** No caso da contratação de obras decorrente de contrato com a administração pública, deverá ser observada, ainda, a legislação pertinente, bem como, será obrigatoriamente precedido da conclusão, a aprovação pelo órgão da administração pública a que se refira o contrato.

**ARTIGO 30º**

Para os fins desse Regulamento, considera-se:

I. Projeto básico – conjunto de elementos necessários e suficientes com nível de precisão adequado. Para caracterização a obra ou o complexo de obras, elaborado com base nas indicações dos estudos técnicos preliminares, que assegurem a viabilidade técnica e o adequado tratamento

do impacto ambiental do empreendimento, e que possibilite a avaliação do custo da obra e definição dos métodos e do prazo de execução;

II. Projeto executivo – conjunto de elementos necessários e suficientes à execução completa de obra, de acordo com as normas permitentes da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT;

III. Cronograma físico-financeiro – documento contendo a previsão de prazo de execução de cada etapa da obra e respectivo desembolso financeiro.

**ARTIGO 31º**

Na elaboração dos projetos básicos e executivos deverão ser considerados os seguintes requisitos:

I. Segurança;

II. Funcionalidade e adequação ao interesse público;

III. Economia na execução, conservação e operação.

IV. Facilidade na execução, conservação e operação, sem prejuízo da obra ou do serviço;

V. Acessibilidade;

VI. Adoção das normas técnicas adequadas; e

VII. Avaliação de custo, definição de métodos e prazo de execução.

**ARTIGO 32º**

Os interessados deverão apresentar proposta de execução da obra nos moldes do projeto de execução, indicando o prazo de execução da obra e o custo total.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Somente participará da seleção o fornecedor que indicar o responsável técnico pela obra, com competente registro no CREA e comprovada experiência anterior em obras de tipo e porte similares.

**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**ARTIGO 33º**

Qualquer modificação no edital exige divulgação pelo mesmo instrumento de publicação em que se deu o texto original, reabrindo-se o prazo inicialmente estabelecido, exceto quando, a critério

do INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA, a alteração não afetar a formulação das propostas.

**ARTIGO 34º**

*Assinatura*

*Assinatura*

*Assinatura*

*Assinatura*

*Assinatura*



Após a divulgação do edital no endereço eletrônico, os interessados deverão encaminhar proposta com descrição do objeto ofertado e o preço e, se for o caso, o respectivo anexo, até a data e hora marcadas para abertura do procedimento de escolha, quando, então, encerrar-se-á, automaticamente, a fase de recebimentos de propostas.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Até a abertura do procedimento, os fornecedores participantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

**ARTIGO 35º**

Na assinatura do contrato, será exigida a comprovação da manutenção das condições de habilitação consignadas no edital, as quais deverão ser mantidas pelo vencedor durante a vigência do contrato

**PARÁGRAFO ÚNICO:** O vencedor do procedimento de escolha que não fizer a comprovação referida no caput deste artigo, ou quando, injustificadamente, recusar-se a assinar o contrato, poderá ser convocado outro participante, desde que respeitada ordem de classificação, para, após comprovados os requisitos habilitatórios e feita a negociação, assinar o contrato, sem prejuízos das condições previstas no edital.

**ARTIGO 36º**

Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comporta-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de participar dos procedimentos de escolha promovidos e de contratar com o INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA e, acaso seja cadastrado nos registros do ILR, descredenciado, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

**ARTIGO 37º**

Para fins de documentar e comprovar eventuais e futuros questionamentos acerca do procedimento de escolha de fornecedor, o INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA deverá arquivar os seguintes documentos, necessários à formação de um processo administrativo que ficará à disposição de qualquer interessado:

- I. Justificativa da contratação;
- II. Termo de referência;
- III. Planilhas de custo, quando for o caso;
- IV. Edital e respectivos anexos, quando for o caso;
- V. Minuta do termo do contrato ou instrumento equivalente;
- VI. Documentação exigida;
- VII. Ata contendo os seguintes registros:

(i) Participantes

(ii) Propostas apresentadas

(iii) Aceitação da proposta de preço; e

(iv) Habilitação;

VIII- Comprovantes das publicações:

(i) Do aviso do edital;

(ii) Do resultado do procedimento de escolha

(iii) Dos demais atos em que seja exigida a publicidade, conforme o caso.



**ARTIGO 38º**

O INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA quando da aquisição de bens ou contratação de serviços, poderá subdividir a quantidade total do item em lotes, sempre que comprovado técnica e economicamente viável, de forma a possibilitar maior competitividade, observado, neste caso, dentre outros, a quantidade mínima, o prazo e o local de entrega ou de prestação dos serviços.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** No caso de serviços, a subdivisão se dará em função da unidade de medida adotada para aferição dos produtos e resultados esperados, e será observada a demanda específica solicitada por cada setor do INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA, assegurando-se o princípio da padronização.

**ARTIGO 39º**

A disciplina estabelecida neste regulamento poderá, em caso de omissão, ser complementada quanto aos aspectos por decisão do fundamentada do órgão competente.

**ARTIGO 40º**

O INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA poderá utilizar todos os recursos e tecnologias da informação disponíveis para operacionalização dos procedimentos constantes neste regulamento de compras.

**ARTIGO 41º**

Em caso de ampliação de projetos ou início de novos o INSTITUTO DE ESTUDOS E PESQUISA - HUMANIZA poderá aditar, os contratos já existentes, ou pactuar novos contratos, com os fornecedores e/ou prestadores de serviços anterior contratados em outros projetos, devendo para tanto:

- a - Haver interesse explícito entre as partes;
- b - Serem praticados os mesmos preços;
- c - Serem juntados comprovantes da manutenção das mesmas condições da habilitação;
- d - Os serviços ou produtos objetos dos novos contratos e/ou aditivos serem pertinentes aos já pactuados;
- e - Os contratos anteriores estarem em vigência.

## **RESPONSABILIDADES DA EQUIPE TÉCNICA ADMINISTRATIVA**

### **GERENTE MÉDICO**

- a) Organizar a equipe médica das Unidades de Saúde;
- b) Compor a escala de plantonistas;
- c) Garantir o atendimento mais adequado para cada tipo de necessidade apresentada pelo público que procura o serviço;



- d) Garantir a qualidade do atendimento dos casos de urgência e emergência;
- e) Garantir a qualidade dos atendimentos dos casos que necessitem de internação ou avaliação hospitalar;
- f) Avaliar os casos de urgência e emergência atendidos no serviço e orientar o médico plantonista responsável pelos pacientes em relação às condutas diagnósticas e terapêuticas indicadas nos Protocolos de Urgência e Emergência do Ministério da Saúde;
- g) Conhecer os pacientes em atendimento e em seguimento e acompanhar sua evolução enquanto estiverem sob a responsabilidade do serviço;
- h) Orientar a equipe médica e trabalhar em harmonia com a equipe de enfermagem em relação à classificação de risco dos pacientes que solicitam o serviço das Unidades de Saúde;
- i) Zelar pelo cumprimento das escalas de trabalho conforme estabelecido pelos instrumentos administrativos e pelo Código de Ética Médica;
- j) Interferir junto à Central de Regulação de Vagas pela resolução das solicitações de internação ou avaliação hospitalar de pacientes atendidos pelo serviço;
- k) Auxiliar o gerente da Unidade a administrar os recursos humanos e equipamentos do serviço das Unidades de Saúde;
- l) Responder pela integridade e adequação dos equipamentos e insumos do serviço das Unidades de Saúde, principalmente os da sala de urgência (para tanto poderá encaminhar propostas de aquisição, substituição, manutenção e reparo dos equipamentos e insumos);
- m) Propor implantação de novas rotinas ou protocolos, ou a alteração dos já existentes;
- n) Realizar reuniões mensais com a equipe com a finalidade de ouvir críticas e sugestões que permitam aprimorar o serviço;

#### **GERENTE DE ENFERMAGEM**

- a) Organizar e adequar a Assistência de Enfermagem na Unidade;
- b) Coordenar o serviço de enfermagem, levando em consideração as necessidades prioritárias de atendimento aos pacientes, a fim de garantir padrão sistematizado de assistência;
- c) Elaborar, discutir e avaliar juntamente com os enfermeiros a escala mensal de forma que os plantões tenham número adequado de profissionais, levando em consideração situações previstas (licença prêmio, licença maternidade e férias) e assegurando o dia de descanso do profissional;
- d) Elaborar, discutir e avaliar juntamente com os enfermeiros a escala anual de Férias e Licença Prêmio, levando em consideração as necessidades do serviço;



- e) Elaborar, executar e/ou participar juntamente com os enfermeiros, de treinamentos em serviço para os profissionais de enfermagem segundo as necessidades levantadas e pautadas nos protocolos das SMS para sistematizar e melhorar o desempenho da equipe de enfermagem;
- f) Realizar reuniões periódicas com a equipe com a finalidade de ouvir sugestões e críticas;
- g) Supervisionar e Avaliar a Assistência de Enfermagem prestada na Unidade;
- h) Fazer a previsão de materiais/suprimentos de enfermagem a serem utilizados nos plantões a fim de garantir a assistência sem interrupções;
- i) Supervisionar o controle de estoque e pedidos dos suprimentos;
- j) Providenciar reparação ou substituição de equipamentos com anuência do Gerente da Unidade;
- k) Participar nos projetos de construção e reforma da Unidade;
- l) Cooperar com o Gerente da Unidade em projetos de melhoria da qualidade na assistência prestada e atuar como interlocutor da enfermagem dentre as diferentes categorias profissionais;
- m) Incentivar o trabalho em equipe multidisciplinar;
- n) Registrar junto com o Enfermeiro e anuência do Gerente ocorrências que envolvam os profissionais de enfermagem, bem como as recomendações e orientações dadas;
- o) Encaminhar a Divisão de Enfermagem e Gabinete do Secretário situações que o Coordenador de Enfermagem e Gerente da Unidade avaliem necessário.

#### **GERENTE ADMINISTRATIVO**

- a) Planejar e organizar os serviços da seção administrativa da Unidade, determinando procedimentos, rotinas, prazos e expediente de trabalho;
- b) Coordenar a execução dos serviços administrativos da Unidade, atribuindo, delegando, supervisionando, suspendendo e remanejando tarefas aos servidores, elaborando escalas e determinando horários de trabalho, comunicando ao Gerente as ocorrências observadas e sugerindo providências;
- c) Controlar o ponto dos servidores da Unidade, fazendo os apontamentos necessários, apurando a frequência mensal, saldos de horas cumpridas e devidas, afastamentos e demais ocorrências, submetendo seu lançamento à deliberação do Gerente;
- d) Coordenar serviços gerais de malote, serviços de terceiros (contratos), transporte, manutenção de equipamento, mobiliário, instalações, etc;
- e) Administrar bens patrimoniais e materiais de consumo;





- f) Elaborar relatórios administrativos, supervisionar a gestão dos recursos financeiros;
- g) Elaborar planos estratégicos e operacionais em conjunto com a equipe da Unidade;
- h) Supervisionar as ações relacionadas à tecnologia de informação;
- i) Participar da definição e acompanhamento das metas e indicadores da Unidade.

#### **AUXILIAR ADMINISTRATIVO**

- a) Recepcionar e atender ao público interno e externo, tomando as providências necessárias e fornecendo as informações solicitadas e inerentes à sua área de atuação;
- b) Receber, conferir e distribuir documentos e comunicados;
- c) Arquivar, controlar e manter atualizados e ordenados os arquivos e fichários;
- d) Realizar atividades de suporte administrativo objetivando a superação de resultados e metas da administração;
- e) Redigir textos, memorandos e outros documentos em sistemas informatizados;
- f) Executar, quando solicitado, outras tarefas correlatas ao cargo; executar outras atribuições afins.

#### **AUXILIAR DE CONTROLADORIA E SEGURANÇA**

- a) Proteger a entrada das Unidades, de acordo com as normas e procedimentos estabelecidos pela Gerência Administrativa;
- b) Coibir o ingresso de indivíduos de comportamento inadequado ou que estejam conduzindo objetos que ameacem à integridade física;
- c) Vigiar as instalações dos órgãos evitando a dilapidação do patrimônio, fiscalizar a entrada e saída de pessoal e materiais.

#### **AUXILIAR DE LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO**

- a) Coletar resíduos sólidos, roupas sujas das unidades e manejar hampers
- b) limpar os coletores de resíduos,
- c) Limpar diversas áreas do upa e organizar os equipamentos e a rotina de trabalho.
- d) Fazer a desinfecção de dependências
- e) Abastecer, salas, sanitários com papel toalha, papel higiênico, sabonete e álcool.

#### **AUXILIAR DE COPA/COZINHA**

*Pontos*

*Revisão*  
*MF*  
*SM*  
*Q*  
*W*



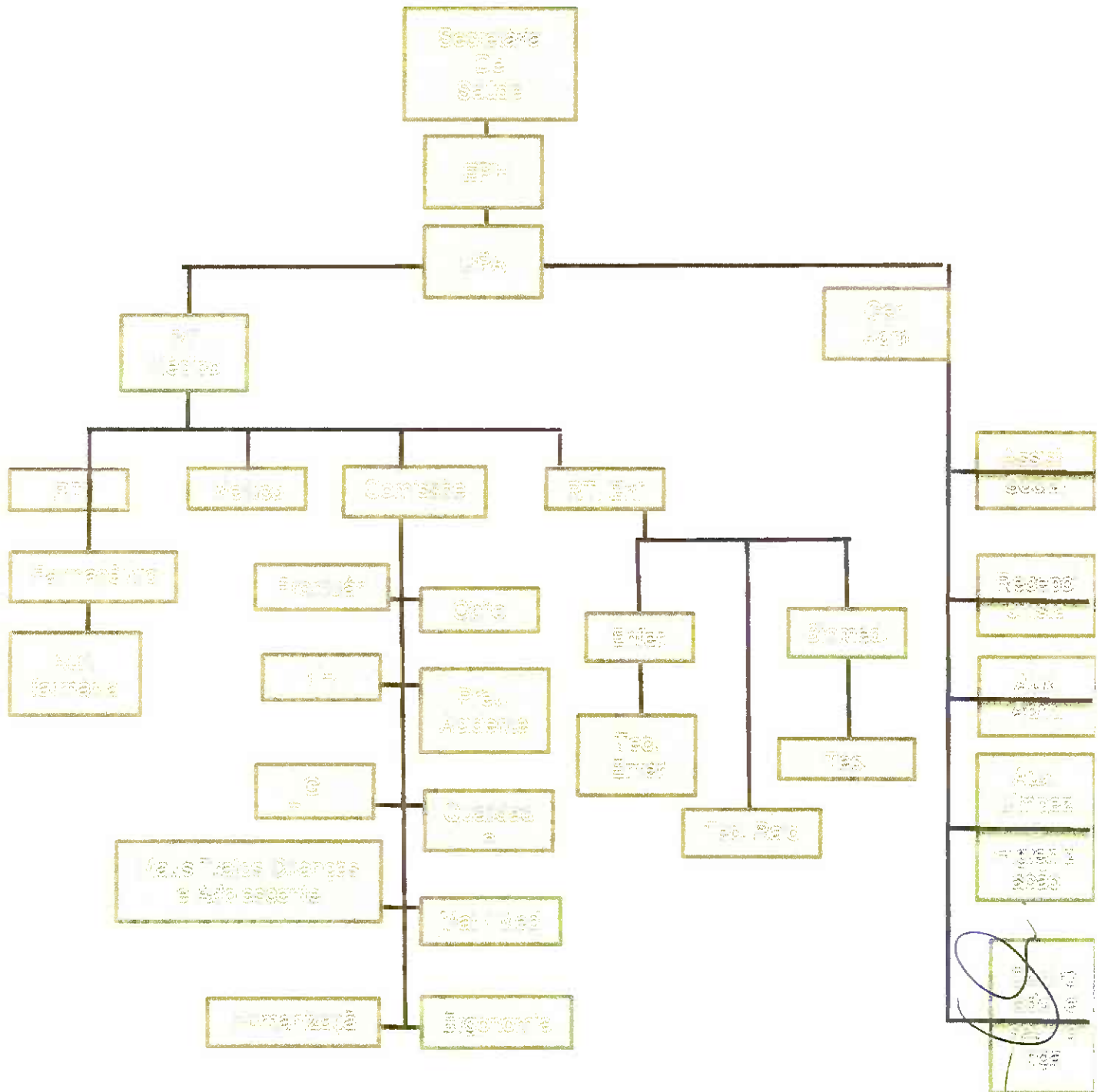
- a) Higienizar e organizar equipamentos de cozinha
- b) Higienizar e organizar ambiente de copa e cozinha
- c) Distribuir dietas para pacientes

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*

*[Handwritten word 'Pontos' in blue ink]*



**D- ORGANograma DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA 24 HORAS**



*[Handwritten signatures and notes in blue ink]*

*Arquiteto*



## SETORIZAÇÃO DA UPA

### **Setor de Pronto Atendimento:**

O Setor de Pronto Atendimento – com os respectivos ambientes/salas – é o local destinado ao primeiro atendimento do paciente deambulante, que deverá acessar a Unidade pela sala de espera e recepção. Na sequência, o paciente será encaminhado à sala de Classificação de Risco e, posteriormente, à sala/setor adequada ao atendimento de suas necessidades específicas.

Para este Setor estão previstos: sala de recepção/espera, sanitários, sala de classificação de risco, sala de atendimento social, sala para exame indiferenciado, sala para exame diferenciado – odontologia (Porte III) e depósito para material de limpeza.

### **Setor de Atendimento de Urgência:**

É a área destinada ao atendimento de urgência, onde é realizada a estabilização do paciente crítico. Deve ter capacidade de atendimento simultâneo de dois ou mais pacientes e possuir equipamentos, materiais e medicamentos necessários para atendimento com acesso imediato. O paciente pode ter acesso pela área externa para desembarque de ambulância, sala de higienização, sala de urgência, área para guarda de macas/cadeiras de rodas e depósitos de matérias de limpeza.

### **Setor de Apoio Diagnóstico e Terapêutico:**

As áreas de apoio diagnóstico é a destinada à realização de exames complementares necessários à elucidação diagnóstica ou à coleta de materiais. A área apoio terapêutico é a destinada à realização de procedimentos terapêuticos imediatos como suturas, curativos, imobilização de fraturas, inalação, aplicação de medicamentos e reidratação. Para este setor estão previstos: sala de eletrocardiografia, sala de sutura/curativos, sala de gesso/imobilização de fraturas, sala de inalação coletiva, sala de aplicação de medicamentos/reidratação, sala de exames de radiologia geral, laboratório de processamento (câmara escura), arquivo de chapas, box de vestiário para paciente e sala de coleta de material.

Obs.: Na definição do setor prevista a exigência somente da sala de coleta de materiais em virtude do pressuposto de que será dado acesso aos exames laboratoriais, dentro de intervalo de tempo tecnicamente aceitável e de acordo com parâmetros definidos pelas equipes locais, com laboratórios fora da Unidade. Caso um laboratório de análise clínicas seja instalado dentro da estrutura das UPAs, a área mínima exigível é de 14m<sup>2</sup> - área esta que deverá ser agregada à estrutura física mínima definida neste anexo.

### **Setor de Observação:**

Área destinada à observação de pacientes que necessitarem de investigação diagnóstica e/ou tratamento por um período máximo de até 24 horas. Deverá ser dividida em sala de observação para adultos pediatria, além de contar com posto de enfermagem específico e banheiro exclusivos.

contos

Handwritten signature and initials in blue ink on the right margin.



## HUMANIZA - Instituto de Estudos e Pesquisas

Rua Dr Oscar Goes Conrado nº 586, Colina– SP



Para este setor estão previstos os seguintes ambientes: posto de enfermagem serviços, sala coletiva para leitos de observação com os respectivos banheiros para pacientes internos, quartos individuais e respectivos banheiros.

### **Setor de Apoio Técnico e Logístico:**

Área destinada a prestar atendimento de apoio técnico e suporte operacional para o desenvolvimento das atribuições assistenciais desta Unidade.

Considera-se que os serviços de esterilização, lavanderia, farmácia, cozinha e nutrição estão em outros locais ou estabelecimentos. Assim, nestas Unidades haverá apenas ambientes de apoio.

Para este Setor estão previstos: área de distribuição (farmácia), área para armazenamento de materiais equipamentos, sala de lavagem e descontaminação dos materiais esterilizados, copa de distribuição, refeitório de funcionários, almoxarifado, sala de armazenagem de roupa limpa, sala de armazenagem de roupa suja, sala de utilidades, sala para equipamentos de geração de energia elétrica alternativa, área para gases (cilindros), sala para guarda temporária de cadáveres, área externa para embarque de carro funerário, quarto de plantão para funcionários, sala de estar para funcionários, banheiros para funcionários, vestiários para funcionários, sanitários para funcionários e acompanhantes, sala para armazenamento temporário de resíduos, e abrigo externo de resíduos.

### **Setor de Apoio Administrativo:**

Área destinada à administração da Unidade. Para este setor estão previstos: direção, arquivo médico, administrativa, informática.

Não está excluída a possibilidade de previsão de ambientes além dos aqui previstos, conforme as atividades a ser desenvolvidas pela Unidade. Para as áreas previstas e para aquelas não listadas neste quadro, deverão ser acatadas as normas contidas na Resolução RDC nº 50/2002 – ANVISA e alterações



## E- ORGANIZAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS

### SELEÇÃO DE PESSOAL

#### Processo de Seleção e Recrutamento de Pessoal

Finalidade: estabelecer normas e rotinas para a seleção de pessoal do Instituto de Estudos e Pesquisas Humaniza. Todas as normas aplicáveis ao recrutamento, seleção, contratação e avaliação de pessoal para integrarem os quadros da Organização Social reger-se-ão pelos princípios básicos da moralidade, impessoalidade, economicidade e eficiência, isonomia, publicidade, legalidade, razoabilidade e busca permanente de qualidade e competência de profissionais, bem como pela adequação aos objetivos da entidade

#### RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

**Diretrizes Gerais:** Os processos seletivos conduzidos pelo Instituto devem ser sempre pautados no princípio da impessoalidade, ou seja, sem que haja favorecimento pessoal a qualquer um dos candidatos, garantindo a eles iguais condições de competição em todas as etapas da seleção. Serão utilizados critérios nos processos, os quais deverão estar claros a todos os candidatos, em momento oportuno.

Os processos se darão com base nas regras de recrutamento e seleção a seguir:

**Regras de recrutamento e seleção:** preliminarmente ao início de um processo de recrutamento e seleção, deverão ser definidos

(1) área de atuação do profissional;

(2) certificações obrigatórias para regular exercício da profissão (ex: Coren, CRM, CRTR, etc).

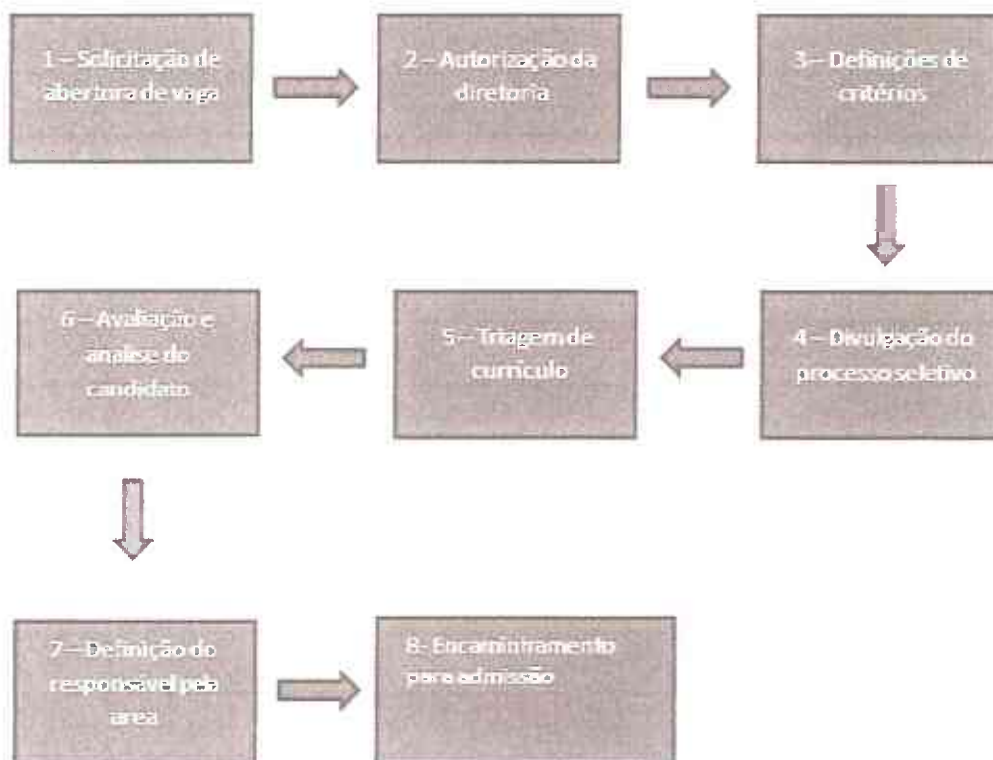
Após a autorização do Departamento de Recursos Humanos para o preenchimento da vaga, deverão ser definidos os critérios de seleção, tais como:

- 1) Tempo mínimo de experiência;
- 2) Qualificações acadêmicas (ex: curso técnico, mestrado, doutorado);
- 3) Aplicação de provas de conhecimento gerais, informática e conhecimentos específicos;
- 4) Redação;
- 5) Realização de entrevista na qual será analisada motivação, maturidade, liderança de cada candidato;
- 6) Demais critérios técnicos a serem definidos, de forma clara, objetiva e impessoal.

As etapas do processo de recrutamento e seleção deverão se pautar conforme especificado no fluxograma abaixo:

*Alcides*

*10/11/10*  
*[Handwritten signature]*



1. Solicitação de abertura de vaga (s), com a indicação da necessidade, da área de atuação do profissional, bem como do valor do salário que será pago ao futuro colaborador, que deverá ser estabelecido conforme os padrões utilizados no terceiro setor para cargo com responsabilidade semelhante;
2. Autorização da Diretoria para preenchimento de determinada(s) vaga(s);
3. Definição dos critérios de objetivos de seleção, de acordo com as regras de recrutamento e seleção;
4. Divulgação do processo seletivo e dos respectivos critérios de recrutamento através do site do Instituto ou meios de comunicação de larga circulação entre o público alvo;
5. Triagem dos candidatos pelo RH, conforme os critérios técnicos definidos;
6. Entrevista final dos candidatos com o chefe da equipe responsável pelo pedido de abertura da vaga, bem como o envio dos resultados das provas aplicadas;
7. Aprovação do(s) candidato(s) pelo chefe da equipe responsável pelo pedido de abertura da vaga, com as justificativas sobre as aprovações;
8. Encaminhamento para admissão.

#### ADMISSÃO

Após a convocação do candidato para o preenchimento da vaga, em estrita observância à ordem de classificação do processo seletivo, a seguinte documentação deverá ser apresentada pelo futuro funcionário:

- CTPS (Carteira de Trabalho e Previdência Social)
- Atestado de exame médico admissional (apto);
- 1 Foto 3X4; - Cópia de RG; - Cópia CPF; -
- Cópia de Título Eleitoral;

*Handwritten notes:*  
10/08/17  
[Signature]

*Handwritten notes:*  
10/08/17  
[Signature]



## HUMANIZA - Instituto de Estudos e Pesquisas

Rua Dr Oscar Goes Conrado nº 586, Colina- SP



- Cópia de alistamento militar ou reservista;
- Cópia de certidão de nascimento ou casamento;
- Cópia de comprovante de residência;
- Cópia de comprovante de escolaridade;
- Currículo atualizado;
- Cópia de certidão de nascimento de filhos menores de 14 anos;
- Cópia de carteira de vacinação de filhos menores de 14 anos;
- Cópia de comprovante escolar de filhos menores de 14 anos;
- Cópia de cartão bancário;
- CPF de dependentes de Imposto de renda;
- Ficha de admissão preenchida;
- Relação de dependentes IR, Salário família, benefícios;
- Formulários de benefícios devidamente preenchidos (Vale-transporte).

O prazo legal para o registro dos funcionários é de 48 horas, a contar da entrega de toda a documentação acima. Deve-se evitar admissão de funcionários no período em que a folha de pagamento esteja em processo.

### CONTRATO DE EXPERIÊNCIA:

Antes da contratação definitiva do empregado, o Instituto firmará o contrato de experiência, por prazo de 45 dias, podendo ser prorrogado por mais 45 dias. Na ocasião antes do término dos 45 e/ou 90 dias, será entregue um questionário de avaliação de experiência ao chefe imediato e ao funcionário, de forma a instruir a definição sobre a permanência de tal funcionário.

A equipe responsável pelo funcionário decidirá sobre a sua permanência, com base nos seguintes critérios:

- Apresentação pessoal;
- Produtividade / qualidade de trabalho;
- Conhecimento do trabalho;
- Cooperação / trabalho em equipe;
- Iniciativa;
- Aprendizagem;

[www.humanizaep.com.br](http://www.humanizaep.com.br) - [contato@humanizaep.com.br](mailto:contato@humanizaep.com.br)

Telefone: (17) 98108 - 1861

livres

*[Handwritten signatures and initials in blue ink]*





## HUMANIZA - Instituto de Estudos e Pesquisas

Rua Dr Oscar Goes Conrado nº 586, Colina- SP



- Hierarquia e disciplina;
- Assiduidade e pontualidade;
- Atendimento ao usuário.

### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

Os empregados devem observar o Manual, circulares, ordem de serviço, avisos, comunicados e outras instruções expedidas pela direção da Empresa.

O presente Manual pode ser substituído por outro ou sofrer alterações, sempre que a empresa julgar conveniente ou em consequência de alteração na legislação.

*Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'A.' and several smaller initials.*

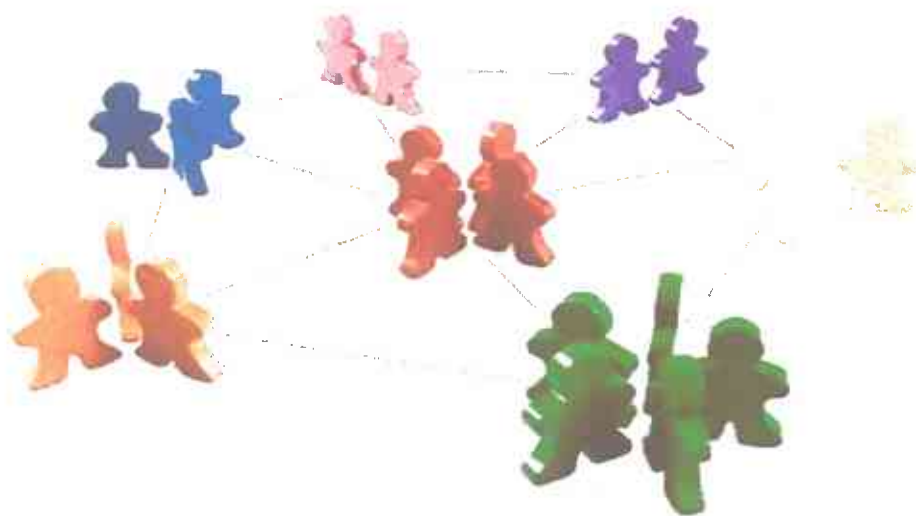
*Handwritten word 'Anexos' in blue ink.*



HUMANIZA - Instituto de Estudos e Pesquisas  
Rua Dr Oscar Goes Conrado nº 586, Colina- SP



# MANUAL DE RECURSO HUMANOS (RH)



*Bentes*

*Di...*  
*mf*  
*gr*  
*Q*