



Pérola do Planalto

PREFEITURA MUNICIPAL DE BERNARDINO DE CAMPOS

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

Avenida da Saudade N.º 155 - Bairro: Vila Coronel Albino

Fone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br



PROGRAMA DE TRABALHO

1. OBJETIVO:

GERENCIAMENTO, ADMINISTRAÇÃO, ORGANIZAÇÃO E EXECUÇÃO DE AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE EM PRONTO ATENDIMENTO, EM UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE E UNIDADES DE ATENÇÃO BÁSICA DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE BERNARDINO DE CAMPOS.

2. ORGANIZAÇÃO DAS ATIVIDADES E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

DEPARTAMENTO	FUNÇÃO	LOCAL	QTDE	CARGA HORÁRIA
USF BARRA FUNDA	RECEPCIONISTA	USF	1	40 Horas Semanais
	SERVIÇO GERAIS	USF	1	40 Horas Semanais
USF JARDIM BRASIL	MÉDICO CLÍNICO GERAL	USF	1	40 Horas Semanais
	SERVIÇOS GERAIS	USF	1	40 Horas Semanais
USF PEROLA DO PLANALTO				
	MÉDICO CLÍNICO GERAL	USF	1	40 Horas Semanais
	FISIOTERAPEUTA DOMICILIAR	USF	1	20 Horas Semanais
CENTRO DE ESPECIALIDADES MÉDICAS	MÉDICO NEUROLOGISTA	CEM	1	50 Consultas / 03 ENMG
	MÉDICO CARDIOLOGISTA	CEM	1	80 Consultas/ 06 ECG+ laudo / 20 Ecocardiograma
	MÉDICO GINECOLOGISTA/ OBSTETRA	CEM	1	280 Consulta /24 USG /15 C.C



Pérola do Planalto

PREFEITURA MUNICIPAL DE BERNARDINO DE CAMPOS

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

Avenida da Saudade N.º 155 - Bairro: Vila Coronel Albino

Fone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br



	MÉDICO REUMATOLOGISTA	CEM	1	20 Consultas
	MÉDICO ORTOPEDISTA	CEM	1	80 Consultas
	MÉDICO PEDIATRA	CEM	1	240 Consultas
	MÉDICO PSIQUIATRA INFANTIL	CEM	1	20 Consultas
	MÉDICO EAP	CEM	1	20 Horas Semanais
	COORDENADOR MÉDICO	GESTÃO	1	-----
	SERVIÇOS GERAIS	CEM	1	40 Horas Semanais
	GERENTE ADMINISTRATIVO	GESTÃO	1	-----
	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	GESTÃO	1	40 Horas Semanais
SAÚDE MENTAL	MÉDICO PSIQUIATRA	USF	1	150 Consultas
FARMÁCIA MUNICIPAL	FARMACEUTICOS	FM	2	40 Horas Semanais
	ATENDENTE DE FARMACIA	FM	2	30 Horas Semanais

3. DESCRIÇÃO E ATRIBUIÇÕES DE CARGOS

MÉDICO CLÍNICO GERAL – EAP:

O médico clínico geral integrante da Equipe de Atenção Primária (EAP) é responsável por realizar ações de cuidado integral à saúde da população, com foco na promoção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação e acompanhamento de condições agudas e crônicas. Suas atribuições incluem:

- Realização de atendimentos médicos individuais em todas as fases do ciclo de vida (crianças, adolescentes, adultos e idosos), conforme necessidades identificadas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BERNARDINO DE CAMPOS **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE**

Avenida da Saudade N.º 155 - Bairro: Vila Coronel Albino

Fone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br



- Acompanhamento de pacientes com condições crônicas como hipertensão, diabetes, doenças respiratórias e cardiovasculares.
- Atendimento a demandas espontâneas e agudas, com encaminhamento a outros níveis de atenção quando necessário.
- Solicitação e interpretação de exames complementares, prescrição de tratamentos e realização de pequenos procedimentos ambulatoriais.
- Participação em ações de saúde coletiva, como campanhas de vacinação, ações educativas e grupos de promoção à saúde.
- Registro sistemático das atividades nos sistemas de informação da atenção primária (como o e-SUS APS).
- Integração com os demais membros da equipe multiprofissional, incluindo visitas domiciliares e discussões de caso.
- Participação em ações intersetoriais e articulação com a rede de atenção à saúde para garantia da continuidade do cuidado.

Essas atividades são desenvolvidas com base nos princípios da universalidade, equidade e integralidade do Sistema Único de Saúde (SUS), respeitando as diretrizes da Política Nacional de Atenção Básica (PNAB).

MÉDICO CLÍNICO GERAL – ESF

O médico clínico geral atuante na Estratégia Saúde da Família (ESF) é responsável por prestar atenção integral e contínua à saúde dos indivíduos, famílias e comunidade sob sua responsabilidade, considerando os determinantes sociais da saúde e as necessidades locais. Entre os principais serviços prestados, destacam-se:

Realização de atendimentos médicos individuais e em grupo, voltados à promoção da saúde, prevenção de doenças, diagnóstico e tratamento de agravos, reabilitação e cuidados paliativos.

Acompanhamento longitudinal de pessoas com condições agudas e crônicas, como hipertensão arterial, diabetes mellitus, tuberculose, hanseníase, entre outras.

Atendimento a demandas espontâneas e programadas, com foco na resolutividade e vínculo com os usuários.

Realização de atividades clínicas em todos os ciclos de vida: gestantes, crianças, adolescentes, adultos e idosos.



Pérola do Planalto

PREFEITURA MUNICIPAL DE BERNARDINO DE CAMPOS **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE**

Avenida da Saudade N.º 155 - Bairro: Vila Coronel Albino

Fone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br



Execução e/ou solicitação de exames diagnósticos e complementares, bem como prescrição de tratamentos e encaminhamentos quando necessário.

Realização de visitas domiciliares para atendimento a pessoas acamadas, com dificuldade de locomoção ou em situação de vulnerabilidade.

Participação em ações coletivas e intersetoriais voltadas à promoção da saúde e à educação em saúde.

Integração com os demais profissionais da equipe multiprofissional da ESF, especialmente com agentes comunitários de saúde (ACS), enfermeiros e técnicos de enfermagem.

Registro das ações nos sistemas de informação da Atenção Primária à Saúde, como o e-SUS APS, assegurando a continuidade e a qualidade do cuidado.

O trabalho do médico na ESF é pautado nos princípios da universalidade, equidade, integralidade, coordenação do cuidado e responsabilidade sanitária, conforme estabelecido na Política Nacional de Atenção Básica (PNAB).

RECEPÇÃO

A recepção é responsável pelo acolhimento inicial de usuários, familiares, visitantes e demais públicos, garantindo um atendimento humanizado, ético e sigiloso. Compete ao recepcionista realizar o cadastro, abertura de fichas e encaminhamento aos setores de atendimento, mantendo comunicação com enfermagem, corpo clínico, limpeza, portaria e setor administrativo. A equipe deve prezar pelo contato humanizado com os pacientes, demonstrando empatia, escuta ativa e respeito às diversidades. É fundamental manter bom relacionamento interpessoal, saber lidar com conflitos e participar de formações e atividades de educação permanente para qualificar o serviço. O sigilo das informações pessoais e clínicas deve ser rigorosamente respeitado, com postura isenta de prejulgamentos e discriminações.

SERVIÇOS GERAIS

Favorecer a limpeza e desinfecção do meio inanimado do serviço, rompendo a cadeia epidemiológica das infecções hospitalares através da eliminação de veículo comum.



Pérola do Planalto

PREFEITURA MUNICIPAL DE BERNARDINO DE CAMPOS **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE**

Avenida da Saudade N.º 155 - Bairro: Vila Coronel Albino

Fone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br



O Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde compreende a limpeza, desinfecção e conservação das superfícies fixas e equipamentos permanentes das diferentes áreas.

Prepara o ambiente para suas atividades, mantendo a ordem e conservando equipamentos e instalações, evitando principalmente a disseminação de microrganismos responsáveis pelas infecções relacionadas à assistência à saúde.

FUNCIONAMENTO E ROTINAS

- a) Contribuirá para prevenir a deterioração de superfícies, objetos e materiais,
- b) Promover conforto e segurança aos usuários, acompanhantes e aos funcionários, por intermédio de um meio limpo.
- c) Manter as superfícies limpas (diminuindo o número de microrganismos dessas) com otimização de custos.

CLASSIFICAÇÃO DA LIMPEZA E DESINFECÇÃO

Limpeza concorrente: realizada diariamente com foco na organização do ambiente, reposição de materiais de uso contínuo e recolhimento de resíduos. É feita com atenção à rotina da unidade, preferencialmente em horários de menor movimento, permitindo também a identificação de falhas em equipamentos.

Limpeza terminal: é uma limpeza completa de todas as superfícies (horizontais e verticais), realizada após alta, transferência ou óbito, visando preparar o ambiente para novo uso.

FISIOTERAPEUTA DOMICILIAR

O fisioterapeuta domiciliar no Sistema Único de Saúde (SUS) é o profissional responsável por prestar atendimento fisioterapêutico diretamente na residência do paciente, integrando as equipes de Atenção Domiciliar (como o Serviço de Atenção Domiciliar – SAD). Atua na promoção da funcionalidade, prevenção de incapacidades, reabilitação física e melhora da qualidade de vida de usuários com limitações temporárias ou permanentes, que apresentem dificuldades de locomoção até a unidade de saúde.



Pérola do Planalto

PREFEITURA MUNICIPAL DE BERNARDINO DE CAMPOS **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE**

Avenida da Saudade N.º 155 - Bairro: Vila Coronel Albino

Fone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br



Suas ações incluem avaliação funcional, elaboração de planos terapêuticos, aplicação de técnicas fisioterapêuticas, orientação aos cuidadores e familiares, e articulação com os demais profissionais da equipe multiprofissional para garantir o cuidado integral e humanizado. A atuação do fisioterapeuta domiciliar está pautada nos princípios da integralidade, continuidade do cuidado e humanização.

FARMACEUTICO

Realizar atendimento com carga horaria definida no Termo de Referência. A estruturação das ações de atenção farmacêutica dentro do serviço de farmácia constitui uma abordagem imprescindível para a promoção da saúde. Algumas destas ações que podem ser adotadas para que este serviço seja reestruturado, onde o profissional deve buscar junto a população ações que busquem: Aumentar a aderência ao tratamento; Prevenir intoxicações; Promover o uso e o armazenamento de forma segura; Prevenir o surgimento de problemas relacionados aos medicamentos; Disposição de instalações, ambientes e equipamentos adequados; Estabelecimento de manuais de boas práticas de armazenamento e dispensação; Integração entre farmacêutico e equipe e, da farmácia aos demais serviços de saúde.

ATENDENTE DE FARMÁCIA

O atendente de farmácia é o profissional responsável por auxiliar nas atividades operacionais da farmácia, com foco no atendimento ao público, organização do estoque e apoio à dispensação de medicamentos, sob supervisão do farmacêutico responsável. Atua diretamente no acolhimento dos usuários, conferência de prescrições, orientação básica sobre uso racional de medicamentos (sem realizar aconselhamento clínico), controle de entrada e saída de insumos, e manutenção da organização e limpeza do ambiente de trabalho.

No âmbito do SUS, sua atuação é fundamental para garantir agilidade, segurança e humanização no processo de dispensação, contribuindo para o acesso adequado aos medicamentos e para o bom funcionamento da Assistência Farmacêutica.

COORDENADOR MÉDICO



Pérula do Planalto

PREFEITURA MUNICIPAL DE BERNARDINO DE CAMPOS **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE**

Avenida da Saudade N.º 155 - Bairro: Vila Coronel Albino

Fone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br



O Coordenador Médico é o profissional responsável por coordenar e supervisionar as atividades assistenciais médicas em uma unidade de saúde, zelando pela qualidade, segurança e ética na prestação dos serviços. Atua como elo entre a direção geral e o corpo clínico, garantindo o cumprimento dos protocolos, normas institucionais e legislações vigentes.

Entre suas atribuições estão: a gestão técnica das ações médicas, a promoção da integração entre as equipes multiprofissionais, a avaliação de desempenho clínico, além da mediação de conflitos e apoio à educação permanente em saúde. Sua atuação é essencial para assegurar a resolutividade, a humanização e a excelência na assistência oferecida aos usuários do serviço de saúde.

MÉDICO - GINECOLOGISTA/OBSTETRA:

Realizar consultas clínicas ginecológicas e obstétricas, em quantidades definidas no Termo de Referência, em conformidade com protocolos, diretrizes clínicas e terapêuticas, bem como outras normativas técnicas estabelecidas pelos gestores (federal, estadual, municipal), observadas as disposições legais da profissão. Prestar atendimento de Urgência e Emergência passíveis de tratamento a níveis de Pronto Atendimento a pacientes com queixas ginecológicas e obstétricas em demanda espontânea. Realizar registros adequados sobre os pacientes em prontuário eletrônico, fichas de atendimentos e prontuários, assim como, outros determinados pela Diretoria Municipal de Saúde.

MÉDICO PSIQUIATRA E PSIQUIATRA INFANTIL:

Realizar consultas psiquiátricas, em quantidades definidas no Termo de Referência; Desempenhar funções da medicina preventiva e curativa; Realizar atendimentos, exames, diagnóstico, terapêutica, acompanhamento dos pacientes; Executar qualquer outra atividade que, por sua natureza, esteja inserida no âmbito das atribuições pertinentes ao cargo e área; Elaborar relatórios e laudos técnicos em sua área de especialidade; Efetuar exames médicos, emitir diagnósticos, prescrever medicamentos, solicitar, analisar, interpretar diversos exames e realizar outras formas de tratamento para diversos tipos de enfermidades, aplicando recursos da medicina preventiva ou terapêutica em ambulatórios, hospitais, unidades sanitárias, escolas, setores esportivos, entre outros;



Pérula do Planalto

PREFEITURA MUNICIPAL DE BERNARDINO DE CAMPOS **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE**

Avenida da Saudade N.º 155 - Bairro: Vila Coronel Albino

Fone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br



Manter registro dos pacientes examinados, anotando a conclusão diagnóstica, o tratamento prescrito e a evolução da doença.

O **psiquiatra infantil**, especificamente, é o profissional médico especializado no atendimento de crianças e adolescentes com transtornos mentais, comportamentais e do desenvolvimento. Suas atribuições incluem a avaliação clínica e psicopatológica, o diagnóstico precoce, o acompanhamento terapêutico e o tratamento medicamentoso, quando indicado. Atua de forma integrada com outros profissionais da saúde e da educação, considerando os aspectos biopsicossociais do desenvolvimento infantil e garantindo o cuidado centrado na criança, na família e no contexto social.

MÉDICO ORTOPEDISTA:

O médico ortopedista realizará consultas em quantidades definidas no Termo de Referência, sendo responsável pelo diagnóstico, tratamento, prevenção e reabilitação de doenças e lesões do sistema musculoesquelético, que inclui ossos, articulações, músculos, tendões, ligamentos e nervos. Atua no manejo clínico e/ou cirúrgico de fraturas, deformidades, traumas, doenças degenerativas, inflamatórias e congênitas, promovendo a recuperação funcional e a qualidade de vida do paciente. Entre suas atribuições estão: realização de consultas, exames físicos e de imagem, prescrição de tratamentos clínicos ou cirúrgicos, aplicação de imobilizações, acompanhamento pós-operatório e orientação quanto à reabilitação física. O ortopedista também participa de ações de prevenção de acidentes, promoção da saúde musculoesquelética e educação em saúde, podendo atuar em ambulatórios, hospitais, centros cirúrgicos, unidades de pronto atendimento e serviços especializados.

MÉDICO NEUROLOGISTA:

O médico neurologista realizará consultas em quantidades definidas no Termo de Referência, sendo responsável pelo diagnóstico, tratamento e acompanhamento de doenças que afetam o sistema nervoso central e periférico. Atua no manejo de condições como distúrbios neurológicos, doenças neurodegenerativas, epilepsia, doenças cerebrovasculares, distúrbios do movimento, entre outras condições neurológicas.

Entre suas atribuições estão: realização de consultas, exames neurológicos, solicitação e interpretação de exames complementares (como ressonância magnética,



Pérola do Planalto

PREFEITURA MUNICIPAL DE BERNARDINO DE CAMPOS **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE**

Avenida da Saudade N.º 155 - Bairro: Vila Coronel Albino

Fone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br



tomografia computadorizada, eletroencefalograma etc.), prescrição de tratamentos clínicos e medicamentosos, acompanhamento de pacientes com doenças neurológicas crônicas e agudas, além de orientações sobre reabilitação neurológica. O neurologista também participa de atividades educativas e preventivas, atuando em ambulatórios, hospitais, unidades de pronto atendimento e centros de reabilitação.

MÉDICO CARDIOLOGISTA:

O médico cardiologista realizará consultas em quantidades definidas no Termo de Referência, sendo responsável pelo diagnóstico, tratamento e acompanhamento de doenças que afetam o sistema cardiovascular. Atua no manejo de condições como hipertensão arterial, insuficiência cardíaca, arritmias, doenças coronárias, alopáticas, entre outras patologias cardíacas.

Entre suas atribuições estão: realização de consultas, exames clínicos e complementares (como eletrocardiograma, ecocardiograma, testes de esforço, entre outros), prescrição de tratamentos clínicos e medicamentosos, acompanhamento de pacientes com doenças cardíacas agudas e crônicas, além de orientações sobre prevenção e promoção da saúde cardiovascular. O cardiologista também participa de programas de educação em saúde, prevenção de doenças e reabilitação cardíaca, podendo atuar em ambulatórios, hospitais, unidades de emergência e unidades de cuidados intensivos.

MÉDICO REUMATOLOGISTA:

O médico reumatologista realizará consultas em quantidades definidas no Termo de Referência, sendo responsável pelo diagnóstico, tratamento e acompanhamento de doenças autoimunes, inflamatórias e degenerativas que afetam as articulações, ossos, músculos e tecidos conectivos. Atua no manejo de condições como artrite reumatoide, lúpus eritematoso sistêmico, espondilite anquilosante, entre outras doenças reumatológicas.

Entre suas atribuições estão: realização de consultas, avaliação clínica, solicitação e interpretação de exames laboratoriais e de imagem, prescrição de tratamentos clínicos, imunossuppressores e biológicos, e acompanhamento dos pacientes com doenças reumatológicas. O reumatologista também orienta sobre estratégias de controle da dor,



Pérula do Planalto

PREFEITURA MUNICIPAL DE BERNARDINO DE CAMPOS **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE**

Avenida da Saudade N.º 155 - Bairro: Vila Coronel Albino

Fone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br



prevenção de deformidades e promoção de reabilitação funcional, podendo atuar em ambulatórios, hospitais, unidades de terapia intensiva e centros de reabilitação.

MÉDICO PEDIATRA:

O médico pediatra realizará consultas em quantidades definidas no Termo de Referência, sendo responsável pelo diagnóstico, tratamento e acompanhamento da saúde de crianças e adolescentes, desde o nascimento até os 18 anos de idade. Atua na prevenção, diagnóstico e manejo de doenças agudas, crônicas e condições de desenvolvimento, bem como no acompanhamento do crescimento físico e mental.

Entre suas atribuições estão: realização de consultas clínicas, acompanhamento do calendário de vacinação, avaliação do desenvolvimento psicomotor e emocional, solicitação de exames complementares, prescrição de tratamentos e orientações sobre saúde infantil. O pediatra também desempenha funções de promoção de saúde, prevenção de doenças e orientação aos pais e responsáveis sobre cuidados com a criança, alimentação, higiene e saúde preventiva. Sua atuação ocorre em consultórios, ambulatórios, hospitais, unidades de pronto atendimento e centros de reabilitação infantil.

GERENTE ADMINISTRATIVO:

O gerente administrativo trabalhará com as horas definidas no Termo de Referência, sendo responsável pela gestão e coordenação das atividades administrativas da unidade ou setor, garantindo a eficiência dos processos administrativos e o cumprimento das metas organizacionais. Suas funções incluem supervisionar as rotinas operacionais, gerir equipes, organizar os recursos humanos, materiais e financeiros, além de implementar políticas e procedimentos administrativos.

Entre suas atribuições estão: o planejamento e controle das atividades administrativas, organização e arquivamento de documentos, gestão de contratos e fornecedores, acompanhamento de indicadores de desempenho, organização de reuniões e execução de atividades voltadas para a melhoria contínua dos processos. O gerente administrativo também é responsável pela comunicação entre os diversos setores da instituição, buscando otimizar os fluxos de trabalho e assegurar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados.



Pérola do Planalto

PREFEITURA MUNICIPAL DE BERNARDINO DE CAMPOS **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE**

Avenida da Saudade N.º 155 - Bairro: Vila Coronel Albino

Fone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br



ASSISTENTE ADMINISTRATIVO:

O assistente administrativo trabalhará com as horas definidas no Termo de Referência, sendo responsável pelo suporte nas atividades administrativas da unidade ou setor, auxiliando na organização e execução de tarefas rotineiras, garantindo o bom funcionamento dos processos internos. Suas funções incluem o atendimento ao público, controle de documentos, organização de agendas, apoio na gestão de recursos e acompanhamento de tarefas administrativas. Entre suas atribuições estão: realizar o registro e arquivo de documentos, agendar compromissos e reuniões, redigir relatórios e correspondências, auxiliar na gestão de informações financeiras e de pessoal, e colaborar na execução de atividades voltadas para a organização e eficiência dos processos administrativos. O assistente administrativo também é responsável por manter a comunicação eficiente entre os setores da instituição e garantir o bom andamento das atividades diárias.



Pérola do Planalto

PREFEITURA MUNICIPAL DE BERNARDINO DE CAMPOS SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

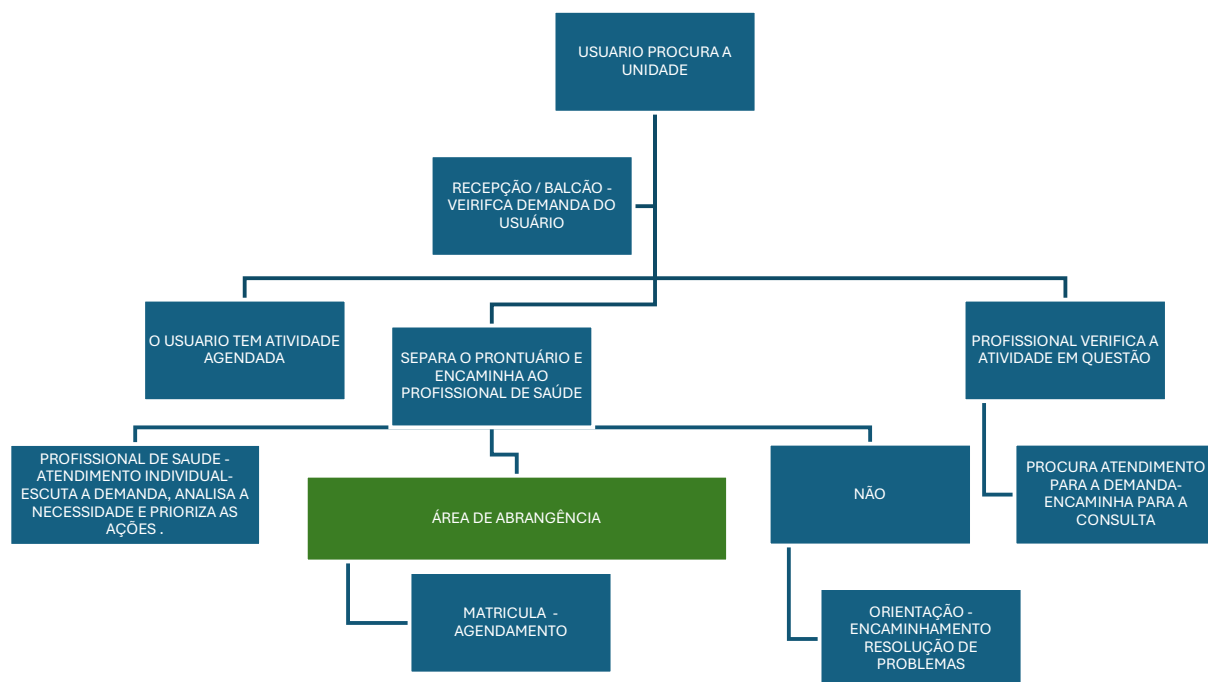
Avenida da Saudade N.º 155 - Bairro: Vila Coronel Albino

Fone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br



FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO DAS USF(S) – ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO: SEGUNDA À SEXTA – 07:00h ÀS 16:00h.





Pérola do Planalto

PREFEITURA MUNICIPAL DE BERNARDINO DE CAMPOS **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE**

Avenida da Saudade N.º 155 - Bairro: Vila Coronel Albino

Fone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br



4. DIREITO A ACOMPANHANTE DURANTE O PERÍODO DE OBSERVAÇÃO

Fica garantido o direito a um acompanhante, de escolha do usuário, durante todo o período de atendimento nas unidades, referenciando a Portaria nº 1820 de 13 de agosto de 2009, sobre os direitos e deveres dos usuários do Sistema Único de Saúde.

5. SAU – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Deverá ser implantado no site da empresa com ampla divulgação. Também ser disponibilizado aos usuários de ficha de reclamações, elogios e sugestões, na própria unidade de saúde.

6. OBJETIVOS

Dinamizar e melhorar continuamente o atendimento ao Usuário, acolhendo-o em momentos de conflitos e dúvidas, estimulando-o também a serem parceiros da Instituição, como a seguir:

- Otimizar o atendimento de solicitações e o registro de intercorrências, dando resposta em tempo hábil para o cliente.
- Estreitar as relações entre a unidade Gestora de Saúde e cliente.
- Proporcionar aos gestores ampla visão das intercorrências registradas e a necessidades de alinhamento e treinamento da equipe;
- Desenvolver ações de caráter preventivo e corretivo.
- Solucionar problemas relacionados aos atendimentos e serviços oferecidos de forma inadequada.

7. PÚBLICO ALVO E DEMANDA

Os instrumentos de pesquisa de satisfação serão de fundamental importância na escuta dos seguintes públicos:

- Usuários
- Usuário Externo (Comunidade)
- Usuário Interno

As demandas a serem administradas serão as seguintes:

- Reclamações
- Denúncias
- Elogios
- Sugestões
- Informações (orientações gerais)
- Resolução de Problemas



Pérola do Planalto

PREFEITURA MUNICIPAL DE BERNARDINO DE CAMPOS **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE**

Avenida da Saudade N.º 155 - Bairro: Vila Coronel Albino

Fone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br



8. FUNCIONAMENTO E ROTINAS

OUVIDORIA

A ouvidoria da unidade, ficará a cargo do Administrador da Unidade – gerente de serviços, sendo o mesmo responsável pela apuração e distribuição da demanda gerada.

Atendimento

O atendimento ao público interno e externo se dará por meio de formulários de Pesquisa de Satisfação.

Caso o usuário busque por atendimento imediato, o mesmo será orientado a ir até a Recepção, onde ocorrerá a entrega de formulário de registro de Ocorrência e colocação do mesmo em Urna de coleta de pesquisas (localizada na recepção das unidades), seguindo se necessário o atendimento abaixo.

ATENDIMENTO IN LOCO

O atendimento fora dos mencionados acima, só serão permitidos em casos de extrema necessidade, e o usuário será atendido pelo Gestor da Unidade, na sala de reuniões.

INDICADORES

Cada atendimento registrado será lançado em planilhas de controle, de onde partirão os relatórios mensais de qualidade de atendimento de cada setor e área, encaminhado ao gestor de cada área.

TEMPO DE ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES

As reclamações dirigidas a Ouvidoria serão resolvidas em, no máximo, cinco dias úteis, a contar de seu registro.

Ao receber uma reclamação, a mesma será triada e separada por área de atendimento (atendimento médico e de enfermagem, de recepção etc).



Pérola do Planalto

PREFEITURA MUNICIPAL DE BERNARDINO DE CAMPOS
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

Avenida da Saudade N.º 155 - Bairro: Vila Coronel Albino

Fone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br



MODELO DE ORÇAMENTO

ORÇAMENTO PARA CONTRATAÇÃO DE ORGANIZAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS JUNTO ÀS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE BERNARDINO DE CAMPOS.

1. _ (nome da empresa) __, CNPJ-MF n.º __, sediada __ (endereço completo) __, telefone (xx) xxxx-xxxx, email: xxxxxxxx@xxxxx.com.br, tendo examinado o Edital em referência para elaboração de propostas, vem apresentar a proposta financeira para firmar Contrato de Gestão tem por objeto a contratação de Organização Social - OS para prestação de serviços junto às unidades de saúde do Município de Bernardino de Campos, conforme condições estabelecidas no edital n.º. /2021, no valor global de **R\$**
(valor por extenso)

Outrossim, declara que a validade desta proposta financeira será pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) dias, contados da sua entrega; _____,



Pérola do Planalto

PREFEITURA MUNICIPAL DE BERNARDINO DE CAMPOS

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

Avenida da Saudade N.º 155 - Bairro: Vila Coronel Albino

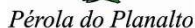
Fone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br



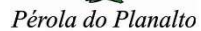
1 – PLANILHA DE CUSTO SINTÉTICA

PROPOSTA		
DESPESA/CUSTEIO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1. PESSOAL		
1.1. Salários	0,00	0,00
1.2. Encargos Sociais	0,00	0,00
1.3. Benefícios	0,00	0,00
1.4. Provisões (13º Salário)	0,00	0,00
1.5. Médicos	0,00	0,00
1.6. Outros	0,00	0,00
TOTAL PESSOAL	0,00	0,00
2. SERVIÇOS (GESTÃO)		
2.1. Natureza a especificar...	0,00	0,00
TOTAL DE CONTRATOS	0,00	0,00
3. OUTROS		
3.1. Custos com Educação Continuada	0,00	0,00
3.2. Despesas com uniformes e crachás	0,00	0,00
3.3. Outros	0,00	0,00
TOTAL DE OUTROS		
4. DESPESAS FINANCEIRAS	0,00	0,00
TOTAL DE DESPESAS	0,00	0,00



E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br

[illegible]



Avenida da Saudade N.º 155 - Bairro: Vila Coronel Albino

Fone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br

[illegible]



Pérola do Planalto

PREFEITURA MUNICIPAL DE BERNARDINO DE CAMPOS
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

Avenida da Saudade N.º 155 - Bairro: Vila Coronel Albino

Fone: (14) 3346-8082

E-mail: saude@bernardinodecampos.sp.gov.br



3 – CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO FINANCEIRO				
Categoria Econômica	1º Mês	2º Mês	3º Mês	4º Mês
Despesas/Custeio	R\$	R\$	R\$	R\$
Categoria Econômica	5º Mês	6º Mês	7º Mês	8º Mês
Despesas/Custeio	R\$	R\$	R\$	R\$
Categoria Econômica	9º Mês	10º Mês	11º Mês	12º Mês
Despesas/Custeio	R\$	R\$	R\$	R\$

Prazo de validade da proposta: 60 (sessenta dias)

(local), (data)

(assinatura) _____

(nome por extenso) _____

(cargo) ____