



**MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO**  
Secretaria de Saúde

Descritivo das ações de Saúde  
Apoio à Gestão do SUS (SS-5)

## 1. INTRODUÇÃO

Este documento apresenta informações para subsidiar a elaboração do plano de trabalho nomeado Apoio à Gestão do SUS que visa dar apoio técnico-administrativo para a operação e o desenvolvimento dos serviços e ações de saúde desenvolvidas por meio do contrato de gestão, com a contratação de serviços de organização, estruturação e implementação de ações para a rede de serviços de saúde no âmbito do Contrato de Gestão.

O desenvolvimento das ações de saúde implica na organização e na disponibilização de diversos serviços e materiais de apoio e suporte, tais como:

- Sistemas de Informação
- Exames e Procedimentos complementares
- Serviços diversos, desde que tenham relação com as áreas assistenciais

O Plano de Trabalho do Apoio à Gestão do SUS é um instrumento por meio do qual devem ser ofertados materiais e serviços de suporte às ações de saúde específicas desenvolvidas nos demais Planos assistenciais, com descrições dos serviços apoio das áreas assistências e respectivas Metas Quantitativas e Qualitativas Quadros de Metas e o Quadro de Indicadores de Qualidade que compõem os instrumentos de avaliação do desempenho institucional no Contrato e, Informações Administrativas.

Além do conteúdo deste Anexo – Descrição Técnica, a Organização Social poderá realizar a visita para conhecer, obter e atualizar informações das unidades e serviços de saúde objeto deste Contrato no que se refere a: instalações físicas, infraestrutura existente (equipamentos médicos, odontológicos, instrumentais e mobiliários), recursos humanos, conselhos gestores das unidades, sistemas de informação utilizados, e outros que julgarem necessários para a elaboração do Plano de Trabalho e respectivo Plano Orçamentário.

A Organização Social poderá também consultar informações de recursos e credenciamentos existentes no CNES bem como a produção assistencial apontada nos Sistemas de Informações do SUS.

As equipes de trabalho deverão ser adequadas para atender a integralidade, e a multidisciplinaridade da atenção de acordo com normas e diretrizes do Sistema Único de Saúde.

As unidades e serviços de saúde poderão, a critério da administração pública, ser cenário de práticas educativas de projetos e programas desenvolvidos pela Secretaria de saúde, como por exemplo, Programas de Residência Médica.

## 2.0 – DO OBJETO.

Apoio técnico-administrativo para execução de ações e serviços de saúde, em caráter complementar e integrado à Secretaria de Saúde, no âmbito da Rede de Saúde do Município, submetendo-se às diretrizes técnicas e políticas estabelecidas pelo Gestor do Sistema Único de Saúde, visando à garantia da atenção à saúde, em consonância ao Plano Plurianual, Plano Municipal de Saúde, Plano Anual de Saúde e Lei de Diretrizes Orçamentárias.



**MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO**  
Secretaria de Saúde

Quadro 01

ITEM	LOCAL	ENDEREÇO	CNES
1	Tecnologia da Informação na área da Saúde	RUA SANTOS DUMONT, 154/156 - CENTRO	
2	Assistência Farmacêutica	RUA JOÃO PESSOA, 59 - CENTRO	7737092
3	Farmácia de Medicamentos Especializados - FME	RUA NICOLAU FILIZOLA, 100 - CENTRO	9784438
4	Auditoria	RUA MARECHAL DEODORO, 1737 - CENTRO	
5	Controle e Avaliação	RUA SANTOS DUMONT, 154/156 - CENTRO	
6	Educação Permanente	RUA SANTOS DUMONT, 154/156 - CENTRO	
7	Isenção Tarifária	RUA MARECHAL DEODORO, 1737 - CENTRO	
8	Ouvidoria	RUA MARECHAL DEODORO, 1737 - CENTRO	
9	Planejamento	RUA SANTOS DUMONT, 154/156 - CENTRO	
10	Regulação	RUA SANTOS DUMONT, 154/156 - CENTRO	6167314

**3.0 - ESPECIFICAÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE**

As ações e serviços a serem executados nas unidades e serviços objetos do **Plano Apoio à Gestão do SUS**, são descritos sucintamente abaixo, em caráter complementar e de apoio aos serviços:

**3.1 – Isenção Tarifária:**

Responsável pelo atendimento presencial aos munícipes que buscam a isenção tarifária de acordo com a legislação vigente.

**3.2 – Assistência Farmacêutica.**

A Assistência Farmacêutica tem por objetivo prestar assistência farmacêutica de qualidade aos usuários e profissionais da saúde contribuindo na ampliação do acesso a medicamentos, garantia de abastecimento e uso racional. Como visão organizativa, contribui com a Política Nacional de Medicamentos através da aquisição, informação, dispensação e controle de medicamento, com as seguintes Atribuições de Padronização e Programação de Medicamentos, Organização e Acesso em Assistência Farmacêutica

**3.3 – Farmácia de Medicamentos Especializados – FME:**

A Farmácia de Medicamentos Especializados – FME é uma estratégia de acesso a medicamentos no SUS, cujas linhas de cuidado estão definidas por Protocolos Clínicos, publicados pelo Ministério da Saúde.

Os medicamentos que fazem parte deste Componente estão divididos em três grupos, com características, responsabilidades e formas de organização distintas. Estes grupos são definidos de acordo com os seguintes critérios:

- I - complexidade do tratamento da doença;
- II - garantia da integralidade do tratamento da doença no âmbito da linha de cuidado;
- III- manutenção do equilíbrio financeiro entre as esferas de gestão do SUS.

Dentre as doenças que são atendidas por este Componente estão Esclerose Múltipla, Esquisofrenia, Hepatites, Lúpus Eritematoso Sistêmico, Artrite Reumatóide, Doença de Alzheimer, dentre outras.

**3.4 – Ouvidoria.**

A Ouvidoria do SUS utiliza o sistema OuvidorSUS para registrar as suas demandas, isto é, faz parte do Sistema Nacional de Ouvidorias do SUS, possibilitando o contato com as Ouvidorias do Estado de São Paulo quando necessário. Por exemplo, podemos enviar demandas para os Hospitais Estaduais e AME's quando ela é relativa ao cidadão do município que faz algum tipo de tratamento em um estabelecimento do Estado, com a Função:

- Atender os cidadãos através dos canais de comunicação oferecidos, registrar a manifestação no sistema OuvidorSUS, classificar, tipificar e encaminhar ao setor responsável, monitorar as demandas conforme o prazo estabelecido, fazer as cobranças de respostas se necessário, avaliar a resposta recebida e entrar em contato com o cidadão para dar o retorno;
- Nos casos em que a resposta não é satisfatória, a Ouvidoria pode devolver a manifestação para uma nova análise, ou apuração do caso para uma resposta conclusiva.
- Disseminar informações, orientar o cidadão sobre os fluxos e protocolos da Secretaria

*Handwritten signature and initials*



**MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO**  
Secretaria de Saúde

de Saúde.

- Realizar a mediação de situações emergenciais atenuando conflitos, e/ou minimizando problemas que não tem condições de aguardar o prazo de resposta.
- Apoiar a rede para a utilização do sistema, capacitar os funcionários, sensibilizar os gestores para a importância das demandas da Ouvidoria.
- Elaborar relatórios gerenciais para que o gestor possa ver o olhar do cidadão sobre os serviços de saúde do município e para que os gestores de unidades possam ver como é a avaliação do cidadão sobre a unidade que gerencia, estas informações podem subsidiar o gestor na tomada de decisão.

### **3.5 – Educação Permanente:**

A Educação Permanente tem um conjunto de atividades na qual tem-se uma participação constante exercendo as funções de acompanhar/ auxiliar o desenvolvimento de processos formativos que envolva a rede, o apoio, a organização e a execução, dependendo das características das mesmas. Sendo responsável e/ou corresponsável junto com outros departamentos ou divisões da Secretaria de Saúde, visando a melhoria e o bom andamento do trabalho.

A articulação com as IES (Instituições de Ensino Superior) e IETS (Instituições de Ensino Técnico) em relação a campo de estágios. Em 2013 foi criada a Comissão de Residência Médica - COREME - da Secretaria de Saúde de São Bernardo do Campo através da *Resolução GSS 18, de 24 de setembro de 2013*.

Atualmente estão credenciadas pela Comissão Nacional de Residência Médica (CNRM) os programas nas especialidades de **Anestesiologia** (6 vagas), **Clínica Médica** (5 vagas), **Ginecologia e Obstetrícia** (6 vagas), **Medicina de Família e Comunidade** (10 vagas), **Pediatria** (6 vagas), **Neonatologia** (3 vagas) e **Psiquiatria** (6 vagas).

Em 2015 foi instituída a Comissão de Residência Multiprofissional em Saúde – COREMU - na Secretaria de Saúde, de acordo com o *Ofício GSS nº 798/15 de 14 de outubro de 2015*. São dois programas multiprofissionais desenvolvidos pela Secretaria de Saúde de São Bernardo do Campo:

**Saúde Mental**, composto por 1 assistente social, 1 terapeuta ocupacional e 1 psicólogo;

**Saúde da Família**, composto por 4 enfermeiros, 4 dentistas e 4 psicólogos,

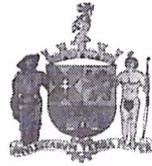
Tanto o programa de Residência Médica quanto o programa de Residência Multiprofissional, são reconhecidos pelo Ministério da Educação como modalidades de pós-graduação *Lato Sensu*, com formação em serviço e para o serviço, valorizando o processo de integração entre ensino-serviço-comunidade e a educação no trabalho, alinhada aos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS).

Concomitantemente, através do convênio específico com a Faculdade de Medicina do ABC, a rede de saúde do município recebe como campo de prática, as residências multiprofissionais de **Atenção ao Câncer e Saúde do Idoso**, assim como diversos Programas de Residência Médicas nas áreas clínicas e cirúrgicas.

O município de São Bernardo do Campo preza pela estreita relação entre a teoria e prática e os programas se organizam de forma a promover a construção de novos paradigmas de assistência à saúde, trabalho em equipe multiprofissional e conformação de redes de atenção à saúde.

### **4.0. - TABELA DE VALOR A PAGAR DE ACORDO COM A ATIVIDADE REALIZADA**

O orçamento econômico-financeiro das unidades que compõem o Departamento de Proteção à Saúde para o exercício de 2019 será valorado de acordo com composição percentual entre o composto pelos Indicadores de Produção e Indicadores Qualitativos, conforme Tabela abaixo.



MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO  
Secretaria de Saúde

Quadro 02

VALORAÇÃO DOS INDICADORES		
INDICADOR	METAS	PESO %
1	Metas Quantitativas	85%
2	Metas Qualitativas	15%
Percentual total dos recursos repassado		100%

4.1 - METAS QUANTITATIVAS

Quadro 03 – Metas Quantitativas:

Serviços	Metas	Período	Quantidade	Peso
Ouidoria	Produção de relatório Mensal	Mês	12	40%
Farmácia de Medicamentos Especializados - FME	Atender na totalidade os pacientes enquadrados nos Protocolos e Normas Técnicas da Secretaria Estadual de Saúde e moradores do município de São Bernardo do Campo	Mês	100%	60%

4.2 - METAS QUALITATIVAS:

Quadro 04 – Metas Quantitativas

Descrição	Conteúdo	Periodicidade	Meta	Fonte de Verificação
Realizar Pesquisa trimestral de Satisfação dos Usuários atendidos na FME São Bernardo do Campo, com resultado de 80% a 90% entre ótimo e bom.	Apresentar relatório trimestral com os resultados encontrados (Nº de usuários que avaliaram o Serviço como ótimo e bom / Nº total de Usuários Pesquisados) x 100.	Trimestral	Avaliação de 80 a 90% ótimo e bom	Pesquisa de Satisfação do Usuário
Medir o tempo de espera para o recebimento dos medicamentos a partir da chegada do paciente, devendo ser de, no máximo, 1 hora.	Apresentar relatório trimestral que demonstre o tempo entre a chegada do paciente e a retirada de medicamento.	Trimestral	Tempo de espera máximo de 1 hora	Relatórios
Percentual de unidades executantes de URM	Nº unidades executantes/Total de UnidadesX100	Mensal	100%	Relatórios de gestão
Prazo de resposta das demandas	Acompanhamento semanal das ouvidorias encaminhadas às unidades e suas respostas	Semanal	100%	Planilha de acompanhamento
Execução do Plano de Educação Permanente Aprovado	Nº de atividades realizadas/nº atividades previstas no plano de educação permanente para o período	Semestral	100%	Relatórios

Os indicadores são medidas-síntese que contêm informação relevante sobre determinados atributos e dimensões dos processos estabelecidos assim como dos resultados das ações realizadas.

Esses indicadores são acompanhados mensalmente e avaliados trimestralmente em reunião ordinária da Comissão Técnica de Acompanhamento dos Contratos de Gestão. Esses indicadores deverão ser atualizados e modificados de acordo com as avaliações e o desenvolvimento das ações do contrato.

6.0 - AVALIAÇÃO E VALORIZAÇÃO DOS INDICADORES:

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*



**MUNICÍPIO DE SÃO BERNARDO DO CAMPO**  
Secretaria de Saúde

A produção será avaliada trimestralmente, devendo manter as informações de produção de no mínimo 85% (oitenta e cinco por cento) do pactuado. A avaliação e análise das atividades contratadas constantes deste documento serão efetuadas conforme explicado nas tabelas que se seguem. Os desvios serão analisados em relação as quantidades especificadas para cada unidade assistencial especificadas na tabela, respeitando-se a proporcionalidade de cada tipo de despesa específica.

Quadro 05

VALORIZAÇÃO DOS DESVIOS DOS INDICADORES QUANTITATIVOS		
ATIVIDADE REALIZADA	QUANTIDADE PRODUZIDA	VALOR A PAGAR
Atendimentos	Entre 85 e 100% da meta	100% do peso percentual da atividade
	Entre 70% e 84,9% da meta	90% x peso percentual da atividade x orçamento da unidade R\$
	Menos que 70% da meta	70% x peso percentual da atividade x orçamento da unidade R\$

Quadro 06

VALORIZAÇÃO DOS DESVIOS DOS INDICADORES QUALITATIVOS		
ATIVIDADE REALIZADA	QUANTIDADE PRODUZIDA	VALOR A PAGAR
Atendimentos	Entre 85 e 100% da meta	100% do peso percentual da atividade
	Entre 70% e 84,9% da meta	90% x peso percentual da atividade x orçamento da unidade R\$
	Menos que 70% da meta	70% x peso percentual da atividade x orçamento da unidade R\$

Os desvios serão analisados em relação as quantidades especificadas para cada unidade assistencial especificadas na tabela, respeitando-se a proporcionalidade de cada tipo de despesa especificada.

**7.0 – INFORMAÇÕES ADMINISTRATIVAS**

Os sistemas de TI a serem executados neste município, obrigatoriamente, deverão ter interface com o sistema informatizado da Secretaria de Saúde. Todo e qualquer aplicativo, sistema, painel de chamadas e senhas eventualmente instalados devem acompanhar a compatibilidade com os sistemas já existentes na Instituição. Os exames laboratoriais deverão ser processados por serviços próprios ou contratados, seguindo protocolos estabelecidos pela Secretaria de Saúde e a coleta de exames laboratoriais é de responsabilidade da contratada.

As despesas com alugueis de imóveis e concessionárias (água, luz e telefone) cuja titularidade é da Prefeitura Municipal de São Bernardo do Campo permanecerão a cargo da Administração Direta. Essas informações poderão ser apuradas na Vistoria.

O fornecimento de materiais e insumos médicos bem como os medicamentos são de responsabilidade do Município de São Bernardo do Campo.

São Bernardo do Campo, 21 de novembro de 2019

  
**VALQUIRIA DE SOUZA DJEHIZIAN**  
Diretor do Departamento de Apoio à Gestão do SUS (SS-5)