



Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

[ajgsorocaba.org.br](http://ajgsorocaba.org.br)

## PLANO DE TRABALHO

**ORGANIZAÇÃO: AGINDO JUNTOS GERAMOS+ AJG**

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 177/2024**

**OBJETO:** Gerenciamento do Serviço de Urgência e Emergência do Pronto Atendimento, no âmbito do município de Taquarivaí.

**TAQUARIVAÍ/SP**

**2025**

Página 1 de 30





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

[ajgsorocaba.org.br](http://ajgsorocaba.org.br)

## SUMÁRIO

I – INTRODUÇÃO .....	3
II – INFORMAÇÕES CADASTRAIS .....	4
III – INFORMAÇÕES CADASTRAIS DO ÓRGÃO INTERVENIENTE / RESPONSÁVEIS .....	5
IV – QUALIFICAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO.....	6
V – CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO .....	28
VI – PREVISÃO DE EXECUÇÃO DO OBJETO .....	29
VII – DECLARAÇÃO .....	30
VIII – APROVAÇÃO – ORDENADOR DA DESPESA .....	30
IX – APROVAÇÃO – SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE .....	30





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

## PLANO DE TRABALHO

### I – INTRODUÇÃO

#### a) Breve Histórico da Instituição

A Organização da Sociedade Civil (OSC) **Agindo Juntos Geramos+ (AJG)** é uma organização de direito privado, sem fins lucrativos, fundada em 7 de julho de 2004, com sede em Sorocaba, SP, atendendo tanto o próprio município quanto as cidades de Alumínio, Americana, Itapeva e Salto, com cerca de 50.000 pessoas atendidas anualmente. Seu objetivo é promover ações de caráter social, educacional, de saúde, cultural e esportivo, atendendo crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos em situação de vulnerabilidade. A AJG atua em parceria com o setor público e privado, oferecendo programas de inclusão, capacitação, assistência social, saúde e educação, com foco na promoção de direitos humanos, cidadania e integração social.

A sua missão é transformar vidas através de iniciativas inovadoras em saúde, educação, cultura, esporte e assistência social. Nossa missão é cultivar comunidades inclusivas, fortalecendo laços e potencializando o desenvolvimento humano, com foco em crianças, jovens, adultos e idosos, especialmente aqueles em situação de vulnerabilidade.

#### b) Características da Instituição

A AJG integra o SUS com serviços de alta complexidade, oferecendo apoio especializado através do **Serviço Residencial Terapêutico (SRT)**, **Centro de Atenção Psicossocial III (CAPS III)**, **Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Drogas III (CAPS AD III)** e uma **Unidade de Acolhimento Transitório Infantojuvenil (UAI)**.

A equipe multidisciplinar da AJG inclui psiquiatras, psicólogos, assistentes sociais, enfermeiros, terapeutas ocupacionais, farmacêuticos, técnicos de





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

enfermagem, educadores físicos, pedagogos, técnicos administrativos, auxiliares de desenvolvimento infantil, gerentes administrativos/coordenador técnico, auxiliares de limpeza, serviços gerais, recepcionistas, artesãos e cuidadores, totalizando **1013 profissionais**.

A AJG atende casos de alta complexidade em saúde mental e acolhimento, realizando cerca de **4.000 atendimentos mensais**, com serviços que incluem consultas psiquiátricas, terapias, atendimentos de urgência e outros. Todos os serviços citados operam 24 horas, seguindo as diretrizes do SUS, com foco na humanização e integração dos cuidados.

## II – INFORMAÇÕES CADASTRAIS

### A) Entidade

<b>Razão Social:</b> Agindo Juntos Geramos+ AJG			
<b>CNPJ:</b> 07.032.003/0001-56			
<b>Atividade Econômica Principal:</b> 84.12-4-00 - Regulação das atividades de saúde, educação, serviços culturais e outros serviços sociais			
<b>Endereço:</b> Rua Humberto de Campos, nº 680 – Jardim Zulmira			
<b>Cidade:</b> Sorocaba	<b>UF:</b> SP	<b>CEP:</b> 18.061-000	
<b>Telefone:</b> (15) 3500-6119		<b>E-mail:</b> projetos@ajgmais.org.br	
<b>Banco:</b>	<b>Agência:</b>	<b>Conta Corrente:</b>	<b>Praça de Pagamento:</b>

As informações sobre conta bancária serão disponibilizadas após Contrato.

### B) Responsáveis

<b>Responsável pela Instituição:</b> Mariana Mancio Guia			
<b>CPF:</b> 467.546.078/07	<b>RG:</b> 49.021.217-7	<b>Órgão Expedidor:</b> SSP-SP	
<b>Cargo:</b> Presidente/Diretora		<b>Função:</b> Presidente/Diretora	
<b>Endereço:</b> Rua Santa Terezinha, nº 479 – Vila Augusta			
<b>Cidade:</b> Sorocaba	<b>UF:</b> SP	<b>CEP:</b> 18.040-030	





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

<b>Telefone:</b> (11) 91446-8504	<b>E-mail:</b> projetos@ajgmais.org.br
----------------------------------	--

### III – INFORMAÇÕES CADASTRAIS DO ÓRGÃO INTERVENIENTE / RESPONSÁVEIS

#### B) Órgão Interveniente

<b>Órgão Interveniente:</b> Agindo Juntos Geramos+ AJG		
<b>CNPJ:</b> 07.032.003/0001-56		
<b>Atividade Econômica Principal:</b> 84.12-4-00 - Regulação das atividades de saúde, educação, serviços culturais e outros serviços sociais		
<b>Endereço:</b> Rua Humberto de Campos, nº 680 – Jardim Zulmira		
<b>Cidade:</b> Sorocaba	<b>UF:</b> SP	<b>CEP:</b> 18.061-000
<b>Telefone:</b> (15) 3500-6119	<b>E-mail:</b> projetos@ajgmais.org.br	

#### B) Responsáveis

<b>Responsável pela Instituição:</b> Fabricio Canavezi Scarpa		
<b>CPF:</b> 286.757.928-75	<b>RG:</b> 20.984.217-9	<b>Órgão Expedidor:</b> SSP/SP
<b>Cargo:</b> Coordenador Médico – RT	<b>Função:</b> Coordenador Médico – RT	
<b>Endereço:</b> Av. Washington Luiz, 1832 – Jardim América		
<b>Cidade:</b> Sorocaba	<b>UF:</b> SP	<b>CEP:</b> 18.046-700
<b>Telefone:</b> (15) 3500-6119	<b>E-mail:</b> projetos@ajgmais.org.br	





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

#### IV – QUALIFICAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO

Objetivo	Descrição
Custeio	Gerenciamento do Serviço de Urgência e Emergência do Pronto Atendimento, com disponibilização de recursos humanos.  As responsabilidades incluem a prestação gratuita de serviços de saúde pelo SUS, contratação de profissionais de saúde e a implementação de processos de humanização no atendimento.

##### b) Identificação do Objeto

Conforme os dados do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), o Pronto Atendimento de Taquarivaí, registrado sob o CNES 7989962, está localizado na Alameda 31 de Dezembro, nº 100, no Centro. O estabelecimento é classificado como "Pronto Atendimento", com foco em atendimentos Ambulatoriais e de Urgência, ambos atendendo à demanda espontânea.

Suas atividades principais incluem Assistência à Saúde e Emergências, além de atividades secundárias, como consultas ambulatoriais, apoio diagnóstico, dispensação de medicamentos, assistência intermediária e atenção básica.

A infraestrutura conta com 1 consultório médico, 1 sala de acolhimento com classificação de risco, 2 salas de repouso com 2 leitos cada, 1 sala com 5 poltronas para medicação, 1 sala de coleta de exames, 1 observação com 5 poltronas e 1 sala de atendimento a pacientes críticos/estabilização com 3 leitos. O serviço especializado é configurado para urgência e emergência, com foco na estabilização de pacientes.





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

O atendimento é contínuo, 24 horas por dia, incluindo sábados, domingos e feriados.

Em termos de equipamentos, o estabelecimento dispõe de 3 aparelhos de ar-condicionado, 2 bombas de infusão, 2 desfibriladores, 2 monitores de ECG, 1 respirador/ventilador, 1 eletrocardiógrafo, 1 monitor fetal pré-parto e 3 monitores. Para o manejo de resíduos, há coleta seletiva de resíduos biológicos e comuns.

O estabelecimento conta com 23 profissionais, sendo 1 enfermeiro RT, 4 enfermeiros, 4 médicos clínicos, 1 farmacêutico, 2 profissionais de limpeza e conservação, 6 técnicos de enfermagem, 4 recepcionistas e 1 coordenador administrativo.

Além desse estabelecimento, estão cadastrados no município os seguintes serviços de saúde: Academia de Saúde, Central de Regulação de Taquarivaí, Saúde Coletiva Taquarivaí, Secretaria Municipal de Saúde de Taquarivaí, UBS Centro, UBS Formigas e UBS Pedrinhas.

Ressalta-se que, atualmente, o município não possui Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192), com ambulância e motorista da municipalidade para remoção e transporte de pacientes até o município de Itapeva. Em casos de pacientes de alta complexidade e que necessite de acompanhamento médico, o serviço é terceirizado pelo Município.

Ressaltamos que parte dos dados citados se referem a informações contidas no Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde (CNES) e coletadas em visita técnica com o Coordenador do Pronto Atendimento.

## **DO CONCEITO “RAS”**

A Portaria de Consolidação GM/MS nº 3/2017 estabelece diretrizes para a organização da Rede de Atenção à Saúde (RAS) no SUS, buscando garantir integralidade no cuidado. As RAS integram ações e serviços de saúde em diferentes níveis tecnológicos, apoiados por sistemas técnicos e logísticos. A





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

Atenção Primária à Saúde (APS) atua como o centro de coordenação, articulando o cuidado na rede. Esse modelo visa melhorar o acesso, equidade, eficácia clínica e eficiência econômica, otimizando recursos e resultados em saúde.

A Política Nacional de Atenção às Urgências foi reformulada para integrar os serviços de urgência e emergência, instituindo a Rede de Atenção às Urgências (RAU), com atendimento ágil e qualificado. A RAU articula os níveis de atenção, garantindo a integralidade e resposta eficiente às demandas de urgência.

## **REFERÊNCIA E CONTRAREFERÊNCIA**

A referência e contrarreferência na RAS coordenam o fluxo de usuários entre os diferentes níveis de atenção, assegurando continuidade e integralidade do cuidado. A referência ocorre quando um serviço encaminha o paciente a um nível superior; a contrarreferência devolve o paciente ao serviço de origem, garantindo acompanhamento contínuo e evitando interrupções no tratamento.

A participação do Pronto Socorro na rede de referência e contrarreferência é essencial para garantir a integração dos cuidados de saúde, a continuidade do atendimento e o fluxo eficiente de pacientes entre os diferentes níveis de atenção à saúde. O Pronto Socorro desempenha um papel central como ponto de urgência e emergência, funcionando como um serviço de atenção imediata para estabilização de casos críticos e resolução de casos agudos de baixa e média complexidade.

O Pronto Socorro atua como uma porta de entrada para os casos que não podem ser resolvidos na atenção primária (como as Unidades Básicas de Saúde - UBS) e necessita estabilizar pacientes com condições agudas. Caso o atendimento não possa ser finalizado no próprio Pronto Socorro devido à necessidade de tratamentos de alta complexidade ou internação prolongada, o





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

PS realiza o encaminhamento (referência) para hospitais de referência da região que oferecem recursos mais avançados (UTIs, cirurgias de alta complexidade, etc.). Isso requer comunicação direta com hospitais regionais e centros especializados.

Após o tratamento ou estabilização do paciente em uma unidade de referência (hospital), o Pronto Socorro também é responsável por receber pacientes encaminhados de volta para continuidade do tratamento em unidades de menor complexidade ou para o acompanhamento ambulatorial. Esse processo de contrarreferência garante que o paciente continue sendo monitorado e tratado conforme necessário na rede de atenção à saúde, inclusive com encaminhamentos para UBS para monitoramento de condições crônicas ou tratamentos específicos.

A entidade será responsável por organizar e coordenar o fluxo de pacientes no Pronto Socorro, garantindo a integração com a rede de atenção à saúde. Isso inclui a implementação de protocolos de referência e contrarreferência, capacitação da equipe para o correto encaminhamento de pacientes e monitoramento dos indicadores relacionados à eficiência desses processos. A OSC também articulará com a Secretaria Municipal de Saúde e instâncias regionais para assegurar o acesso a serviços de média e alta complexidade, além de garantir a transparência e a prestação de contas sobre a gestão do Pronto Socorro.

## **REDE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

A Rede de Atenção às Urgências e Emergências tem como principal objetivo reorganizar e otimizar o atendimento de saúde em situações de urgência e emergência. Isso ocorre por meio de uma coordenação eficaz entre os diversos pontos de atenção que integram a rede, o que permite definir fluxos adequados de encaminhamento e referência, garantindo um cuidado mais ágil e estruturado.





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

Essa rede é composta por uma série de serviços essenciais, que abrangem Promoção e Prevenção em Saúde, Vigilância em Saúde, Atenção Básica, Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192), Salas de Estabilização, a Força Nacional do SUS, Unidades de Pronto Atendimento (UPA 24h), Unidades Hospitalares e Atenção Domiciliar. Cada um desses componentes desempenha um papel fundamental no acolhimento e atendimento às urgências, formando um sistema interligado e contínuo.

A complexidade dessa rede está em sua capacidade de atender 24 horas por dia às diferentes demandas de saúde, que podem incluir tanto condições agudas quanto crônicas que se agravam repentinamente. Essas condições podem ser de natureza clínica, cirúrgica, traumatológica, entre outras, exigindo uma resposta rápida e eficiente.

Para que essa rede funcione de maneira eficaz, é essencial que seus diversos serviços atuem de forma integrada e colaborativa. Isso significa que a articulação entre os pontos de atenção precisa ser fluida, e os processos de acolhimento, qualificação profissional e regulação do acesso aos serviços precisam estar bem definidos e constantemente atualizados. A informação precisa circular de forma eficiente para que a rede funcione de maneira sinérgica.

A Rede de Urgência e Emergência tem como prioridade reorganizar as linhas de cuidado, com foco especial nas áreas de traumatologia, doenças cardiovasculares e cerebrovasculares. Isso envolve uma melhor articulação entre a atenção hospitalar e os demais pontos da rede, garantindo que os cuidados sejam oferecidos de forma rápida e adequada, de acordo com a gravidade do caso e a necessidade do paciente.

A reorganização dessa rede não só melhora a qualidade do atendimento, mas também contribui para a redução da mortalidade e das complicações graves, assegurando que todos os pacientes tenham acesso ao tratamento necessário no momento certo.





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

Os serviços básicos de um Pronto Socorro são:

Serviços Assistenciais:

- Atendimento médico;
- Enfermagem;
- Atendimento especializado;
- Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT);
- Serviço de apoio assistencial.

Serviços Não Assistenciais:

- Recepção;
- Limpeza;
- Serviços de alimentação e dieta para os pacientes.

## **ATRIBUIÇÕES**

A atribuição dos profissionais do hospital será realizada em conformidade com a legislação vigente, bem como as normas estabelecidas pelas portarias pertinentes, além das orientações específicas de cada conselho profissional. Esses conselhos regulam as atividades de cada categoria, definindo parâmetros para o exercício profissional, atribuições e responsabilidades, conforme suas respectivas legislações e resoluções. Dessa forma, todas as ações e funções dos profissionais de saúde serão realizadas em conformidade com as normativas legais e regulamentares, assegurando a qualidade e a segurança no atendimento.

## **COMISSÕES**

O Pronto Socorro seguirá em conformidade com as comissões pertinentes, que são fundamentais para garantir a qualidade do atendimento e a segurança dos pacientes. As principais comissões poderão incluir:

1. Comissão de Revisão de Óbitos





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

Função: Analisar os óbitos ocorridos na unidade para identificar causas e propor melhorias no atendimento.

### 2. Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH)

Função: Monitorar e controlar infecções hospitalares, implementando medidas de prevenção.

### 3. Comissão de Ética Médica

Função: Garantir que o atendimento siga princípios éticos, discutindo casos que envolvam dilemas éticos.

### 4. Comissão de Revisão de Prontuários

Função: Propor melhorias na qualidade dos registros clínicos e garantir a segurança do paciente.

### 5. Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)

Função: Promover a prevenção de acidentes e doenças ocupacionais entre os trabalhadores da saúde.

### 6. Comissão de Farmácia e Terapêutica

Função: Formular e supervisionar a política de uso seguro e racional de medicamentos no hospital.

### 7. Comissão de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços de Saúde

Função: Planejar e controlar a gestão dos resíduos gerados no ambiente hospitalar.

### 8. Comissão de Documentação Médica e Estatística

Função: Promover o controle e elaboração de dados estatísticos, além do arquivamento adequado dos documentos.

### 9. Comissão Interna de Biossegurança

Função: Propor boas práticas de segurança nas atividades relacionadas à





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

[ajgsorocaba.org.br](http://ajgsorocaba.org.br)

saúde.

## **EDUCAÇÃO CONTINUADA**

A educação continuada é fundamental para garantir que os profissionais de saúde estejam sempre atualizados sobre as melhores práticas e protocolos de atendimento. Essa formação contínua abrange diversos aspectos, desde a atualização em protocolos clínicos até o desenvolvimento de habilidades interpessoais.

### **Objetivos da Educação Continuada da AJG**

- **Atualização de Conhecimentos:** Manter os profissionais informados sobre novas diretrizes, medicamentos e tecnologias.
- **Melhoria na Qualidade do Atendimento:** A educação continuada contribui para a aplicação de protocolos que garantem um atendimento mais seguro e eficaz.
- **Desenvolvimento de Habilidades:** Focar em habilidades práticas e interpessoais, como comunicação e empatia, que são essenciais no atendimento ao paciente.

### **Metodologia Utilizada**

#### **Treinamentos**

- **Simulações Práticas:** Realização de simulações de situações de emergência para treinar a equipe na tomada de decisões rápidas e eficazes.
- **Palestras:** Oferecimento de palestras sobre temas específicos, como manejo de AVC, sepse e dor torácica, que são comuns em Pronto





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

[ajgsorocaba.org.br](http://ajgsorocaba.org.br)

Socorros.

A entidade dispõe de uma plataforma que viabiliza a oferta de treinamentos em formato EAD e semipresenciais.

### **Protocolos Assistenciais**

Os profissionais serão frequentemente treinados em protocolos assistenciais que estabelecem diretrizes claras para o atendimento. Exemplos incluem:

- Protocolo de Acolhimento e Classificação de Risco: Ensina como identificar rapidamente pacientes que necessitam de intervenção imediata.
- Protocolos Específicos (AVC, Sepsis): Diretrizes detalhadas sobre como proceder em casos críticos, garantindo que os profissionais saibam exatamente quais medidas tomar.

### **Avaliação da Eficácia da Educação Continuada**

A eficácia dos programas de educação continuada será avaliada através de:

- Feedback dos Profissionais: Coleta de opiniões sobre a relevância e aplicabilidade dos treinamentos.
- Avaliação do Desempenho: Monitoramento dos resultados clínicos após a implementação das novas práticas aprendidas.

A educação continuada é, portanto, um pilar essencial para a melhoria contínua do atendimento no serviço, garantindo que a equipe esteja sempre preparada para oferecer cuidados da mais alta qualidade.





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

[ajgsorocaba.org.br](http://ajgsorocaba.org.br)

## **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta essencial para avaliar e melhorar a qualidade do atendimento prestado aos pacientes. Abaixo estão os principais aspectos relacionados à realização das pesquisas da AJG.

### **Importância da Pesquisa de Satisfação**

- **Melhoria Contínua:** A pesquisa permite identificar áreas que necessitam de melhorias, contribuindo para a humanização do atendimento e a eficiência do serviço.
- **Feedback dos Pacientes:** Os resultados oferecem uma oportunidade para os pacientes expressarem suas opiniões, sugestões e reclamações, o que é vital para ajustes no serviço.

### **Metodologia da Pesquisa**

A pesquisa poderá incluir diversos tipos de perguntas, como:

- **Tempo de Espera:** O tempo de espera foi adequado?
- **Ambiente:** O ambiente do Pronto Socorro é agradável?
- **Atendimento:** O atendimento atendeu suas expectativas?
- **Satisfação Geral:** Como você avalia sua experiência no Pronto Socorro?

### **Formato de Coleta**

- **Questionários:** Poderão ser aplicados questionários impressos ou digitais, com perguntas abertas ou fechadas.





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

## **Compilação e Análise dos Resultados**

Após a coleta, os dados serão compilados e analisados para identificar tendências e áreas críticas. A análise poderá ser feita através de gráficos e tabelas, facilitando a visualização dos resultados e a tomada de decisões

## **Implementação das Melhorias**

Os resultados da pesquisa serão utilizados para implementar melhorias concretas no atendimento, podendo incluir:

- Treinamento da equipe;
- Melhorias na infraestrutura;
- Ajustes nos processos administrativos.

Essas ações visam não apenas resolver problemas identificados, mas também aumentar a satisfação geral dos pacientes que utilizam o serviço.

## **PROTOCOLO**

Os protocolos são fundamentais para garantir um atendimento eficiente e seguro em situações de emergência. Eles organizam o fluxo de pacientes, priorizando aqueles que necessitam de intervenções imediatas. Abaixo estão os principais aspectos e etapas dos protocolos:

### **Classificação de Risco**

A Classificação de Risco é um componente essencial nos protocolos de atendimento, sendo fundamental para garantir um fluxo organizado e eficaz no atendimento de urgência e emergência. Esse processo tem como objetivo avaliar de maneira rápida e precisa a gravidade do quadro clínico de cada paciente, permitindo a priorização dos casos mais graves.





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

[ajgsorocaba.org.br](http://ajgsorocaba.org.br)

No Pronto Socorro, a Classificação de Risco será utilizada para identificar pacientes que necessitam de atenção imediata, minimizando o tempo de espera para aqueles em condições críticas e garantindo um atendimento mais seguro e ágil. O sistema também orienta a alocação adequada dos recursos e a gestão eficiente da equipe médica, melhorando o atendimento como um todo.

## Fluxo de Atendimento

O fluxo típico de atendimento em um pronto-socorro inclui as seguintes etapas:

- **Acolhimento:** O paciente é recebido pela equipe na recepção, onde são coletadas informações básicas e realizada a triagem inicial.
- **Classificação:** Após o acolhimento, o paciente é encaminhado para a classificação de risco, onde um enfermeiro avalia a gravidade da situação com base em dados vitais e sintomas apresentados.
- **Atendimento Médico:** Com a classificação definida, o paciente é direcionado ao médico responsável para avaliação e tratamento.
- **Monitoramento e Intervenção:** Durante o atendimento, o estado do paciente é monitorado continuamente, permitindo ajustes nas intervenções conforme necessário.

## Protocolos Específicos

Cada setor e procedimento do Pronto Socorro contará com seus protocolos específicos, estabelecendo diretrizes claras para garantir a eficiência, segurança e qualidade do atendimento prestado. Esses protocolos padronizam as condutas a serem seguidas pela equipe de saúde, considerando as particularidades de cada área e tipo de procedimento, além de promover uma





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

resposta rápida e coordenada às situações de emergência.

Os protocolos serão aplicados de acordo com as exigências da legislação vigente e Portarias correspondentes.

## **SAME**

O Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) é uma estrutura fundamental que gerencia os prontuários dos pacientes. Sua principal função é a organização, guarda, preservação e rastreabilidade dos registros médicos, que incluem dados pessoais, evolução clínica e exames realizados.

### **Funções do SAME**

- **Organização e Preservação:** O SAME é responsável por manter a integridade dos prontuários, assegurando que as informações estejam sempre disponíveis e bem organizadas
- **Atendimento ao Público:** Geralmente, o SAME atende ao público em horários específicos durante a semana, permitindo que pacientes ou familiares solicitem cópias de prontuários e exames.
- **Controle de Saída e Devolução:** O SAME também controla a saída e devolução dos prontuários que são utilizados para consultas, garantindo um fluxo organizado de informações

### **Acesso ao Prontuário**

Para solicitar uma cópia do prontuário, o paciente ou familiar geralmente precisa seguir alguns passos específicos, como enviar um pedido formal para o e-mail do serviço ou realizar a solicitação pessoalmente





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

## Importância do SAME

O SAME é crucial para a continuidade do atendimento médico, pois permite que os profissionais de saúde tenham acesso rápido às informações necessárias para tomar decisões informadas sobre o tratamento dos pacientes. Além disso, com a digitalização crescente dos prontuários, serviços como o SAME Digital facilitam o acesso e a gestão das informações médicas.

## **TODAS AS PRÁTICAS NO PRONTO SOCORRO ESTARÃO EM CONFORMIDADE COM AS LEGISLAÇÕES E PORTARIAS PERTINENTES.**

### c) Objetivo

<b>O que se pretende alcançar?</b>	A meta é oferecer um serviço de saúde qualificado, humano e resolutivo, que atenda às necessidades da população, especialmente em casos urgentes e emergenciais. A proposta visa melhorar a satisfação dos usuários, diminuir filas de espera, reduzir o número de óbitos e o tempo de internação hospitalar, além de capacitar continuamente os profissionais de saúde e otimizar o uso dos recursos públicos.
<b>Como?</b>	Através da gestão eficiente e moderna dos serviços de saúde, com ênfase na humanização do atendimento. Isso inclui a implementação de mecanismos de controle social, regulação do acesso aos serviços, avaliação de risco, logística adequada de suprimentos e materiais, além da contratação e gerenciamento de profissionais capacitados. O Pronto Atendimento funcionará em horários estratégicos para cobrir as demandas quando a rede básica não estiver disponível, assegurando atendimento de urgência e





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

	emergência ordenado, com base na classificação de risco.
--	--

#### d) Justificativa

<b>Porque realizar o projeto / ação?</b>	Para atender de forma rápida e eficaz emergências médicas que envolvem risco de vida ou situações críticas que exigem intervenção imediata, considerando os seguintes públicos-alvo: pacientes em situação de urgência e emergência, usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), familiares, acompanhantes e a população em geral. A população pode enfrentar dificuldades de acesso a atendimento médico emergencial, o que pode resultar em complicações graves e até óbitos que poderiam ser evitados com um Pronto Socorro bem estruturado. A falta de gestão de um serviço de emergência local obrigaria os pacientes a se deslocarem para cidades vizinhas, aumentando o tempo de resposta e, conseqüentemente, os riscos à saúde.
<b>Quais os motivos que justificam?</b>	A falta de um Pronto Socorro afeta diretamente a saúde pública, pois emergências como acidentes, infartos, crises respiratórias e outras condições críticas não podem esperar. Com a possibilidade de aumento da população e da demanda por serviços de saúde, o Pronto Socorro se torna uma prioridade para garantir o atendimento imediato a todos os moradores. Além disso, sem um Pronto Socorro, o sistema de saúde local fica sobrecarregado, com unidades básicas de





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

[ajgsorocaba.org.br](http://ajgsorocaba.org.br)

	saúde e outros serviços lidando com emergências para as quais não são adequadamente equipados.
<b>Qual a contribuição a ser realizada?</b>	O Pronto Socorro proporcionará à população um atendimento de urgência e emergência de qualidade, com profissionais treinados e infraestrutura adequada para lidar com diferentes tipos de ocorrências médicas graves. O Pronto Socorro reduzirá significativamente o tempo de espera para atendimento emergencial e melhorará os resultados clínicos, evitando complicações e mortes por falta de assistência médica imediata.
<b>Qual a solução para o problema?</b>	A solução envolve o gerenciamento de unidade de Pronto Socorro equipada com salas de emergência, equipamentos médicos modernos e equipes multidisciplinares preparadas para atender uma ampla gama de emergências. Com isso, será possível responder de forma rápida e eficaz a situações críticas, estabilizar pacientes e, quando necessário, encaminhá-los para centros de saúde de maior complexidade. A execução deste serviço não só salva vidas, como também melhora a qualidade de vida da comunidade, reduzindo o número de deslocamentos e o estresse sobre o sistema de saúde local.





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
 contato@ajgsorocaba.org.br  
 Rua Humberto de Campos, 680  
 Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

## e) Metas a serem atingidas

### Metas Quantitativas

Descrição da meta	Ações para alcance da meta	Situação pretendida da meta	Indicador de resultado	Fórmula de cálculo do indicador	Fonte do indicador
Redução de 40% dos casos que poderiam ser resolvidos na Atenção Básica.	Implementar campanhas de conscientização direcionadas à população sobre a importância de buscar cuidados preventivos nas Unidades Básicas de Saúde (UBS).	A situação desejada é reduzir os casos de baixa complexidade atendidos no Pronto Socorro, que poderiam ser resolvidos nas UBS. A busca indevida por serviços de urgência, influenciada por uma cultura hospitalar enraizada, será foco das ações de conscientização e educação em saúde. Com isso, espera-se aumentar a eficiência do atendimento emergencial, reduzir a superlotação e	Percentual de casos atendidos no Pronto Socorro que poderiam ser resolvidos na Atenção Primária.	Casos de baixa complexidade atendidos no PS antes da intervenção/Casos de baixa complexidade atendidos no PS após a intervenção, dividido pelos casos de baixa complexidade atendidos no PS antes da intervenção, multiplicado por 100.	Relatórios de triagem e atendimento do Pronto Socorro; Registros eletrônicos de saúde do PS; Sistema de Gestão de Saúde Municipal/Relatórios periódicos com dados consolidados dos atendimentos.



Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
 contato@ajgsorocaba.org.br  
 Rua Humberto de Campos, 680  
 Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

		melhorar a qualidade dos serviços tanto no Pronto Socorro quanto nas UBS.			
--	--	---	--	--	--

### Metas Qualitativas

Descrição da meta	Ações para alcance da meta	Situação pretendida da meta	Indicador de resultado	Fórmula de cálculo do indicador	Fonte do indicador
Reduzir o tempo de espera para atendimento dos usuários nos serviços de saúde, promovendo um acesso mais ágil e eficiente.	Implementar a metodologia Lean para reduzir a fila de espera no Pronto Socorro, envolvendo uma série de ações focadas na eficiência e na eliminação de desperdícios.	A situação pretendida é reduzir significativamente o tempo de espera para atendimento no Pronto Socorro, promovendo um atendimento mais ágil e eficiente e também a melhoria da experiência do paciente e a eficiência operacional do Pronto Socorro.	Tempo médio de espera para atendimento dos usuários no Pronto Socorro.	Tempo de espera de cada paciente (soma dos tempos de espera, em minutos), dividido pelo número total de paciente atendidos, resultando em tempo médio de espera.  Qual.	Sistema de gestão de atendimento; Relatórios; Pesquisa de satisfação dos usuários.



Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

<p>Promover a humanização dos atendimentos no Sistema Único de Saúde (SUS), garantindo que a dignidade e o respeito aos usuários sejam priorizados em todas as interações.</p>	<p>Desenvolver a capacitação da equipe e criar protocolos de humanização, implementando uma ouvidoria e escuta ativa para atender às necessidades de pacientes e familiares, além de garantir um ambiente acolhedor e acompanhamento integral da saúde, promovendo a humanização das informações e o acolhimento familiar para fortalecer o suporte</p>	<p>A situação desejada é que todos os usuários do SUS recebam atendimento humanizado no Pronto Socorro, respeitando sua dignidade em todas as interações. Isso visa promover a satisfação dos pacientes e familiares, melhorar o ambiente de trabalho dos profissionais de saúde e fortalecer a confiança no sistema público, com a humanização refletida em todos os aspectos do atendimento, desde a recepção até o cuidado final.</p>	<p>Índice de satisfação dos usuários com relação à humanização no atendimento.</p>	<p>Número de avaliações positivas sobre humanização, dividido pelo número total de avaliações, multiplicado por 100.</p>	<p>Pesquisa de satisfação; Relatório de ouvidoria; Observação direta.</p>
--	---	--	--	--	---



Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
 contato@ajgsorocaba.org.br  
 Rua Humberto de Campos, 680  
 Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

	emocional durante a recuperação.				
Implementar um programa de educação continuada para os profissionais de saúde, visando atualizar conhecimentos e habilidades, melhorando a qualidade do atendimento.	Levantar as necessidades da equipe e planejar um programa de educação continuada, com avaliações periódicas de desempenho e incentivos, para estimular a participação, além de monitorar continuamente a qualidade para garantir a manutenção e aprimoramento dos padrões de atendimento.	A situação desejada é que todos os profissionais de saúde do Pronto Socorro participem ativamente do programa de educação continuada, aprimorando suas competências e conhecimentos. Isso garantirá que estejam atualizados com as melhores práticas, resultando em um atendimento mais eficiente, seguro e humanizado.	Percentual de profissionais que participaram dos treinamentos e capacitações no programa de educação continuada.	Número de profissionais que concluíram as capacitações, dividido pelo número total de profissionais do Pronto Socorro, multiplicado por 100.	Relatório de Recursos Humanos (RH); Avaliações internas de desempenho.



Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
 contato@ajgsorocaba.org.br  
 Rua Humberto de Campos, 680  
 Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

INDICADOR	DESCRIÇÃO	METAS
Atendimentos Médicos no Pronto Atendimento	Manter o atendimento mínimo da demanda dos pacientes da Unidade Clínica Médica: 2064 pacientes mês	100%
Atendimento com Classificação de Risco	Manter o atendimento mínimo com classificação de 2024 pacientes mês	100%

INDICADOR	META
Garantir atendimento ininterrupto	100%
Incidência de não conformidade na administração de medicamentos	≤ 0,50
Tempo estimado para atendimento RISCO VERMELHO	Imediato
Tempo estimado para atendimento RISCO AMARELO	≤ 30 minutos
Tempo de espera para reavaliação após os resultados dos exames complementares	≤ 30 minutos
Adesão aos Protocolos Clínicos	100%
Tempo máximo de permanência no OS – Leitos de Observação sem justificativa	≤ 24h
Pesquisa de satisfação do usuário com resultado ótimo/bom	≥ 85%



Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

[ajgsorocaba.org.br](http://ajgsorocaba.org.br)

Queixas na ouvidoria	$\leq 1\%$
Porcentagem de retorno	$\geq 5\%$
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>



Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

### Etapas ou Fases de Execução

Etapa	Descrição	Duração	Aplicação
1	Recursos Humanos	12 meses	R\$ 89.538,32
	Materiais de Consumo	12 meses	R\$ 500,00
	Serviços de Terceiros	12 meses	R\$ 119.961,68
<b>Total/mês:</b>			<b>R\$ 210.000,00</b>
<b>Total/global:</b>			<b>R\$ 2.520.000,00</b>

### Plano de Aplicação de Recursos Financeiros

Ordem	Objeto	Valor	%
1	Recursos Humanos	R\$ 89.538,32	100%
2	Materiais de Consumo	R\$ 500,00	100%
	Alimentação	R\$ 500,00	100%
3	Serviços de Terceiros	R\$ 119.961,68	100%
	Médico Clínico Diurno	R\$ 48.800,00	40,7%
	Médico Clínico Noturno	R\$ 48.800,00	40,7%
	Médico RT	R\$ 13.561,68	11,3%
	Jurídico	R\$ 1.000,00	0,8%
	Contabilidade	R\$ 1.000,00	0,8%
	Prestação de Contas	R\$ 2.000,00	1,6%
	Sistema	R\$ 4.800,00	4,1%
<b>Total</b>		<b>R\$ 210.000,00</b>	<b>100</b>

### V – CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

Mês	Objeto	Concedente
1	Recursos Humanos	R\$ 89.538,32
2	Consumo	R\$ 500,00
3	Prestação de Serviços	R\$ 119.961,68





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

[ajgsorocaba.org.br](http://ajgsorocaba.org.br)

<b>Total</b>	<b>R\$ 210.000,00</b>
--------------	-----------------------

## VI – PREVISÃO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

**Início:** Data de Assinatura do Contrato

**Duração:** 12 meses

### **AGINDO JUNTOS GERAMOS+ AJG**

**Presidente/Diretora**

Mariana Mancio Guia





Agindo juntos geramos mais

(15) 3500.6119  
contato@ajgsorocaba.org.br  
Rua Humberto de Campos, 680  
Jardim Zulmira - Sorocaba/SP

ajgsorocaba.org.br

## VII – DECLARAÇÃO

Na qualidade de representante legal do proponente, DECLARO, para fins de prova junto à Secretaria Municipal da Saúde, para os efeitos e sob as penas da lei, que inexistem qualquer débito em mora ou situação de inadimplência com o Tesouro ou qualquer órgão ou Entidade da Administração Pública, que impeça a transferência de recursos oriundos de dotações consignadas nos orçamentos deste Poder, na forma deste Plano de Trabalho.

### **AGINDO JUNTOS GERAMOS+ AJG**

**Presidente/Diretora**

Mariana Mancio Guia

## VIII – APROVAÇÃO – ORDENADOR DA DESPESA

Data da Assinatura \_\_\_\_/\_\_\_\_/2025

## IX – APROVAÇÃO – SECRETÁRIO MUNICIPAL DE SAÚDE

Data da Assinatura \_\_\_\_/\_\_\_\_/2025

Secretaria Municipal da Saúde

