



**CONTRATO Nº 136/2026.**

**“TERMO DE 1º ADITAMENTO AO CONTRATO Nº 226/2025,  
CELEBRADO ENTRE O MUNICÍPIO DE BARUERI E O CENTRO  
DE ESTUDOS E PESQUISAS DR. JOÃO AMORIM**

Pelo presente termo de aditamento, de um lado o **MUNICÍPIO DE BARUERI**, neste ato representado pelo Secretário de Saúde, **MILTON ANTÔNIO CASQUEL MONTI**, e, de outro **CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS DR. JOÃO AMORIM**, representado por **JOÃO FRANCISCO ROMANO** e **FLORIZA DE JESUS MENDES SANTANA** resolvem aditar como de fato aditado têm, o Contrato nº 226/2025, referente à Seleção Pública nº 004/2024, mediante as seguintes cláusulas:

**CLÁUSULA I**

O presente Termo de Aditamento objetiva a alteração no plano de trabalho e orçamentário do Contrato de Gestão nº 226/2025, sem alteração no montante global previsto no contrato, mantendo as metas quantitativas e qualitativas pactuadas no contrato originário.

**CLÁUSULA II**

Permanecem em vigor as demais Cláusulas do Contrato de Gestão nº 226/2025, não expressamente alteradas pelos aditamentos anteriores.

E, por estarem de acordo com as Cláusulas acima, assinam o presente em 02 (duas) vias de igual teor na presença de 02 (duas) testemunhas, para que produza seus legais efeitos.

Barueri, 06 de março de 2026.

**MILTON ANTONIO CASQUEL MONTI  
SECRETÁRIO DE SAÚDE**

JOAO FRANCISCO  
ROMANO:12510933  
884

Assinado de forma digital por  
JOAO FRANCISCO  
ROMANO:12510933884  
Dados: 2026.03.09 15:11:26 -03'00'


**JOÃO FRANCISCO ROMANO  
CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS DR. JOAO AMORIM**

FLORIZA DE JESUS  
MENDES  
SANTANA:35999497515

Assinado de forma digital por  
FLORIZA DE JESUS MENDES  
SANTANA:35999497515  
Dados: 2026.03.09 15:40:17  
-03'00'

**FLORIZA DE JESUS MENDES SANTANA  
CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS DR. JOAO AMORIM**

**TESTEMUNHAS:**

1. Jean Greguer de Souza 
2. Juliana Virginia Lima Fernandes

Rua Prof. João da Matta e Luz, 84, Centro – CEP: 06401-120 – Barueri/SP  
E-mail: juridico@barueri.sp.gov.br

Telefone: (11) 4199-8000





**AUTORIDADE MÁXIMA DA ENTIDADE BENEFICIÁRIA:**

**Nome:** Janete Maculevicius  
**Cargo:** Presidente  
**CPF:** 025.855.708-78

**Responsáveis que assinaram o ajuste e/ou Parecer Conclusivo:**

**Pelo ÓRGÃO PÚBLICO CONTRATANTE:**

**Nome:** Milton Antonio Casquel Monti  
**Cargo:** Secretário de Saúde  
**CPF:** 029.803.728-97

**Assinatura:** \_\_\_\_\_

**Responsáveis que assinaram o ajuste e/ou prestação de contas:**

**Pela ORGANIZAÇÃO SOCIAL:**

**Nome:** João Francisco Romano  
**Cargo:** Gerente Executivo  
**CPF:** 125.109.338-84

JOAO FRANCISCO ROMANO:12510933884  
10933884  
Assinado de forma digital por JOAO FRANCISCO ROMANO:12510933884  
Dados: 2026.03.09 15:32:21 -03'00'

**Assinatura:** \_\_\_\_\_

**Nome:** Floriza de Jesus Mendes Santana  
**Cargo:** Gerente Corporativo  
**CPF:** 359.994.975-15

FLORIZA DE JESUS MENDES SANTANA:3599497515  
9497515  
Assinado de forma digital por FLORIZA DE JESUS MENDES SANTANA:3599497515  
Dados: 2026.03.09 15:41:13 -03'00'

**Assinatura:** \_\_\_\_\_

**DEMAIS RESPONSÁVEIS (\*):**

**Tipo de ato sob sua responsabilidade:** Portaria nº 126, de 23 de maio de 2025.

**Nome:** Andrea Ferreira de Araújo  
**Cargo:** Enfermeira  
**CPF:** 148.811.058-17

**Assinatura:** \_\_\_\_\_

**Tipo de ato sob sua responsabilidade:** Portaria nº 126, de 23 de maio de 2025.

**Nome:** Andressa Santos Oliveira Pereira  
**Cargo:** Enfermeira  
**CPF:** 308.722.018-30

**Assinatura:** \_\_\_\_\_



# PREFEITURA DE BARUERI

SECRETARIA DOS  
**NEGÓCIOS  
JURÍDICOS**

**Tipo de ato sob sua responsabilidade:** Portaria nº 126, de 23 de maio de 2025.

**Nome:** Elisângela Maria dos Santos Peclat

**Cargo:** Enfermeira

**CPF:** 213.667.468-48

**Assinatura:** 

**Tipo de ato sob sua responsabilidade:** Portaria nº 126, de 23 de maio de 2025.

**Nome:** Fabio Santiago Batistin

**Cargo:** Diretor

**CPF:** 488.848.391-49

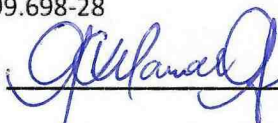
**Assinatura:** 

**Tipo de ato sob sua responsabilidade:** Portaria nº 126, de 23 de maio de 2025.

**Nome:** Gisele Cristina Manoel Grahl

**Cargo:** Função de Confiança

**CPF:** 258.099.698-28

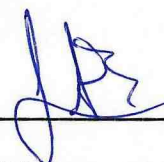
**Assinatura:** 

**Tipo de ato sob sua responsabilidade:** Portaria nº 126, de 23 de maio de 2025.

**Nome:** Jeosadaque Aguiar Bandeira

**Cargo:** Agente Administrativo

**CPF:** 478.690.568-20


**Assinatura:** 

**Tipo de ato sob sua responsabilidade:** Portaria nº 126, de 23 de maio de 2025.

**Nome:** Jéssica Etienne Dourado Pontes

**Cargo:** Enfermeira

**CPF:** 365.151.988-09

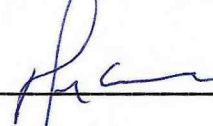
**Assinatura:** 

**Tipo de ato sob sua responsabilidade:** Portaria nº 126, de 23 de maio de 2025.

**Nome:** Marcelo Rodrigues da Cunha

**Cargo:** Médico

**CPF:** 901.574.607.97

**Assinatura:** 

**Tipo de ato sob sua responsabilidade:** Portaria nº 126, de 23 de maio de 2025.

**Nome:** Marcus Vinicius Santos de Souza Bezerra

**Cargo:** Agente de Administração Pública

**CPF:** 405.387.368-10

**Assinatura:** 



**Tipo de ato sob sua responsabilidade:** Portaria nº 126, de 23 de maio de 2025.

**Nome:** Maria de Fátima Freire

**Cargo:** Função de Confiança

**CPF:** 299.228.708-35

**Assinatura:** \_\_\_\_\_

**Tipo de ato sob sua responsabilidade:** Portaria nº 126, de 23 de maio de 2025.

**Nome:** Nelson Mendes Domingues Filho

**Cargo:** Função de Confiança FC-09

**CPF:** 255.533.978-71

**Assinatura:** \_\_\_\_\_

**Tipo de ato sob sua responsabilidade:** Portaria nº 126, de 23 de maio de 2025.

**Nome:** Rosa Maria Lopes dos Santos

**Cargo:** Enfermeira

**CPF:** 178.906.198-14

**Assinatura:** \_\_\_\_\_

**Tipo de ato sob sua responsabilidade:** Portaria nº 126, de 23 de maio de 2025.

**Nome:** Thiago da Silva Justino

**Cargo:** Agente de Administração Pública

**CPF:** 469.921.688-94

**Assinatura:** \_\_\_\_\_



**ANEXO TÉCNICO I  
DESCRIÇÃO DE SERVIÇOS**

**I. CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

A CONTRATADA atenderá com seus recursos humanos e técnicos aos usuários do SUS - Sistema Único de Saúde, oferecendo, segundo o grau de complexidade de sua assistência e sua capacidade operacional, os serviços de saúde que se enquadrem nas modalidades abaixo descritas, conforme sua tipologia PRONTO SOCORRO ARNALDO DE FIGUEIREDO FREITAS.

O Serviço de admissão da CONTRATADA solicitará aos pacientes, ou a seus representantes legais, a documentação de identificação do paciente e a documentação de encaminhamento, se for o caso, especificada no fluxo estabelecido pela SECRETARIA DE SAÚDE.

O acompanhamento e a comprovação das atividades realizadas pela CONTRATADA serão efetuados através dos dados no SIA - Sistema de Informações Ambulatoriais, bem como através dos formulários e instrumentos para registro de dados de produção definidos pela CONTRATANTE.

**1. ATENDIMENTO A URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS**

1.1. Serão considerados atendimentos de urgência e emergência aqueles não programados que sejam dispensados pelo Pronto Socorro às pessoas que procurem tal atendimento, de forma referenciada ou espontânea, durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, ininterruptamente.

1.2. Para efeito de produção contratado *versus* realizado, deverão ser informados todos os atendimentos realizados em caráter de Urgência E Emergência.

1.3. Em consequência do atendimento de urgência o paciente é colocado em regime de "observação" (leitos de observação), por um período menor que 24 (vinte e quatro) horas e não ocorre internação ao final deste período, somente será registrado o atendimento da urgência propriamente dita, não gerando nenhum registro de internação.

1.4. Os pacientes que não forem transferidos para os hospitais referenciados na RUE (Rede de Urgência e Emergência), deverão permanecer no Pronto Socorro Arnaldo Figueiredo de Freitas recebendo todos os cuidados pertinentes, até que receba alta, ou seja, transferido.

1.5. Na ocorrência de pacientes psiquiátricos socorrer-se da Unidade do Pronto Socorro Arnaldo de Figueiredo Freitas deverão ser assistidos pela Clínica Médica, persistindo em surto os pacientes deverão ser encaminhados ao PAA – Pronto Atendimento Adulto, sito à Rua João da Matta e Luz, 262 – Centro – Barueri/SP, via Central Reguladora do Município.



**2. PROGRAMAS ESPECIAIS E NOVAS ESPECIALIDADES DE ATENDIMENTO**

Se, ao longo da vigência deste Contrato, de comum acordo entre os contratantes, o PRONTO SOCORRO ARNALDO DE FIGUEIREDO FREITAS se propuser a realizar outros tipos de atividades diferentes daquelas aqui relacionadas, seja pela introdução de novas especialidades médicas, seja pela realização de programas especiais para determinado tipo de patologia ou pela introdução de novas categorias de exames laboratoriais, estas atividades poderão ser previamente autorizadas pelo CONTRATANTE após análise técnica, sendo quantificadas separadamente do atendimento rotineiro da unidade e sua orçamentação econômico-financeira será discriminada e homologada através de Termo Aditivo ao presente Contrato.

**II. ESTRUTURA E VOLUME DE ATIVIDADES CONTRATADAS**

**1. ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

1.1. Urgência/Emergência Adulto – O PRONTO SOCORRO ARNALDO DE FIGUEIREDO FREITAS deverá manter o serviço em funcionamento nas 24 (vinte e quatro) horas do dia, ininterruptamente, nas modalidades de Urgência/Emergência, com produção mensal de 14.880 (quatorze mil e oitocentos e oitenta) atendimentos, totalizando o volume para o período de 125.984 (cento e vinte e cinco mil e novecentos e oitenta e quatro) atendimentos, sendo divididos nas especialidades:

- Clínica médica
- Ortopedia/Traumatologia

Atendimentos Urgência e Emergência	set/25	out/25	nov/25	dez/25	jan/26	fev/26	mar/26	abr/26	mai/26 (1 a 14)	Total
<b>Adulto</b>	14.880	14.880	14.880	14.880	14.880	14.880	14.880	14.880	6.944	125.984

1.2. Urgência/Emergência Infantil – O PRONTO SOCORRO ARNALDO DE FIGUEIREDO FREITAS deverá manter o serviço em funcionamento nas 24 (vinte e quatro) horas do dia, ininterruptamente, nas modalidades de Urgência/Emergência, com produção mensal de 6.000 (seis mil) atendimentos, totalizando o volume para o período de 50.800 (cinquenta mil e oitocentos) atendimentos pediátricos:

Atendimentos Urgência e Emergência	set/25	out/25	nov/25	dez/25	jan/26	fev/26	mar/26	abr/26	mai/26 (1 a 14)	Total
<b>Infantil</b>	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	6.000	2.800	50.800

Para o atendimento no PRONTO SOCORRO ARNALDO FIGUEIREDO DE FREITAS, deverão ser incluídos os seguintes serviços:

- Radiologia;
- ECG – eletrocardiograma;
- Serviço de higienização e Limpeza em regime de 24 horas ininterruptamente;
- Nutrição;

Rua Prof. João da Matta e Luz, 84, Centro – CEP: 06401-120 – Barueri/SP  
E-mail: juridico@barueri.sp.gov.br

Telefone: (11) 4199-8000



- CME – Esterilização de Materiais;
- Coleta de Resíduos (Infectantes e Químicos) – Será realizada pelo Município de Barueri;
- Climatização;
- Manutenção Predial e Equipamentos Médicos e Não Médicos.

A CONTRATADA será responsável pela coleta e envio do material ao Laboratório Central da Prefeitura de Barueri atualmente localizado no Centro Diagnóstico “Maria Mariano Meneghin” situado Avenida Pastor Sebastião Davino dos Reis, nº 786 – Vila Porto – Barueri/SP.

**III. CONTEÚDO DAS INFORMAÇÕES a serem encaminhadas à Comissão de Avaliação e ao Departamento do Terceiro Setor, responsável pela fiscalização das contas.**

A CONTRATADA encaminhará a SECRETARIA DE SAÚDE/CPACG COMISSÃO PERMANENTE DE ACOMPANHAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO E DTS - DEPARTAMENTO DO TERCEIRO SETOR, toda e qualquer informação solicitada, na formatação e periodicidade por esta determinada.

As informações solicitadas referem-se aos aspectos abaixo relacionados:

- Relatórios contábeis e financeiros;
- Relatórios de Indicadores de Qualidade estabelecidos para a Unidade;
- Relatório de Custos;
- Censo de origem dos pacientes atendidos;
- Pesquisa de Satisfação de pacientes e acompanhantes
- Enviar cópia das escalas dos profissionais (médicos, enfermagem, fisioterapeuta, farmácia, nutrição, serviço social, setor administrativo do S.A.U.)



## ANEXO TÉCNICO II

### REGRAS DO SISTEMA DE REPASSE

#### I. REGRAS E CRONOGRAMA DO SISTEMA DE PAGAMENTO

Com a finalidade de estabelecer as regras e o cronograma do Sistema de Pagamento ficam estabelecidos os seguintes princípios e procedimentos:

1. A atividade assistencial da CONTRATADA ocorrerá conforme especificação e quantidades relacionadas no ANEXO TÉCNICO I – Descrição dos Serviços, nas modalidades abaixo assinaladas:

(X) Atendimento de Urgência e Emergência Adulto e Infantil

1.1 As modalidades de atividades assistenciais acima assinaladas referem-se à rotina do atendimento a ser oferecido aos usuários da unidade sob gestão da CONTRATADA.

1.2 Além das atividades de rotina, o PRONTO SOCORRO ARNALDO DE FIGUEIREDO FREITAS poderá realizar outras atividades, submetidas à prévia análise e autorização da SECRETARIA DE SAÚDE/CPACG - COMISSÃO PERMANENTE DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO DE GESTÃO.

2. O montante do orçamento econômico-financeiro do PRONTO SOCORRO ARNALDO DE FIGUEIREDO FREITAS destinado ao custeio das atividades é de **R\$ 35.187.760,56 (trinta e cinco milhões, cento e oitenta e sete mil, setecentos e sessenta reais e cinquenta e seis centavos)** compõe-se da seguinte forma:

2.1. Da Parte Fixa de 90% (noventa por cento), corresponde a Parte Fixa (Metas Quantitativas), no valor de **R\$ 31.668.984,50 (trinta e um milhões, seiscentos e sessenta e oito mil, novecentos e oitenta e quatro reais e cinquenta centavos)**, corresponde ao custeio das despesas com o Atendimento de Urgência e Emergência Adulto e Infantil.

2.2 Da Parte Variável 10% (dez por cento) correspondente ao valor de 3.518.776,06 (**três milhões, quinhentos e dezoito mil, setecentos e setenta e seis reais e seis centavos**), será repassado para o alcance dos 04 (quatro) Indicadores de Qualidade estabelecidos, sendo que cada indicador representa 25% da parte de qualidade. Os Indicadores estabelecidos são:



- A) Classificação de Risco – 25%
- B) Acolhimento e Atenção Ao Usuário – 25%
- C) Relatório Médico Hospitalista – 25%
- D) Núcleo de Segurança e Qualidade do Paciente – 25%

3. Os pagamentos à CONTRATADA dar-se-ão na seguinte conformidade:

3.1. A avaliação da Parte Variável será realizada trimestralmente, podendo gerar um ajuste financeiro a menor nos meses subsequentes, dependendo do percentual de alcance dos indicadores de Qualidade.

4. As informações mensais relativas à produção assistencial, indicadores de qualidade, movimentação de recursos econômicos e financeiros e dados do Sistema de Custos Hospitalares, serão encaminhadas em arquivos eletrônicos gravados em CD ROM/DVD utilizando planilhas do programa Microsoft Excel, para a SECRETARIA DE SAÚDE/ CPACG COMISSÃO PERMANENTE DE ACOMPANHAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO e de acordo com normas, critérios de segurança e prazos por ela estabelecidos;

5. A SECRETARIA DE SAÚDE/ CPACG COMISSÃO PERMANENTE DE ACOMPANHAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO, procederá à análise dos documentos enviados pela CONTRATADA para que seja solicitado a Secretaria Competente, os devidos pagamentos de recursos, conforme estabelecido na Cláusula 6 do respectivo Contrato.

5.1. A cada período de 3 (três) meses, a SECRETARIA DE SAÚDE/ CPACG COMISSÃO PERMANENTE DE ACOMPANHAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO E DTS – DEPARTAMENTO DO TERCEIRO SETOR procederão à consolidação e análise conclusiva das metas qualitativas e recursos financeiros, para avaliação e valoração dos indicadores de qualidade que condicionam o valor do pagamento da Parte Variável, conforme Item 4.3 do respectivo Contrato.

5.2. A cada período de 6 (seis) meses, a SECRETARIA DE SAÚDE/ CPACG COMISSÃO PERMANENTE DE ACOMPANHAMENTO DOS CONTRATOS DE GESTÃO E DTS - DEPARTAMENTO DO TEREIRO SETOR, procederá à consolidação e análise conclusiva das metas quantitativas e recursos financeiros, para avaliação e valoração, verificando e avaliando os desvios (para mais ou para menos) ocorridos em relação às metas quantitativas estabelecidas neste Contrato.

5.3. Da análise referida nos Itens 6 e 7, poderão resultar uma repactuação da quantidade de atividades assistenciais e/ou indicadores de qualidade, ora estabelecidas, e seu correspondente





## **2. AVALIAÇÃO E VALORAÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE**

**(Parte Variável do Contrato de Gestão – 10%)**

**2.1** Os ajustes dos valores financeiros decorrentes dos desvios constatados serão efetuados nos meses subsequentes aos períodos de avaliação, que ocorrerão em REGIME TRIMESTRAL.

**2.2** Os valores percentuais apontados no Anexo Técnico III, para valoração de cada um dos indicadores, serão utilizados para o cálculo do valor variável a serem pagos, conforme especificado no Anexo Técnico II. Estabelecem-se como indicadores determinantes do pagamento da Parte Variável:

A) Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco – 25%

B) Atenção Ao Usuário – 25%

C) Relatório Médico Hospitalista – 25%

D) Núcleo de Segurança e Qualidade do Paciente – 25%



**ANEXO TÉCNICO III  
DEFINIÇÃO E AVALIAÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE**

**INDICADORES DE QUALIDADE**

Os Indicadores estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da Unidade gerenciada e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao desempenho da unidade. A complexidade dos indicadores é crescente e gradual, considerando o tempo de funcionamento da Unidade.

A análise de cada Indicador será realizada mensalmente, tendo sua valoração assistencial avaliada através da SECRETARIA DA SAÚDE/ CPACG Comissão Permanente dos Contratos de Gestão, e sua valoração financeira, avaliada através da SECRETARIA DE NEGÓCIOS JURÍDICOS/ DTS – Departamento do Terceiro Setor, sendo realizada a valoração, portanto, a cada TRIMESTRE, conforme definido em Contrato.

Os Indicadores de Qualidade serão avaliados e valorados na análise, para o pagamento de 10% (dez por cento) da Parte Variável.

***METAS E INDICADORES DE QUALIDADE***

Estão estabelecidos como INDICADORES DE QUALIDADE determinantes dos pagamentos da Parte Variável, e valorados a cada trimestre, os seguintes itens:

**1. AACR – Acolhimento com avaliação e Classificação de Risco – 25%**

- a) Controle de Tempo Médio de Espera para o Atendimento
- b) Tempo Médio de Permanência

**2. Atenção ao Usuário – 25%**

- a) Resolução de Queixas
- b) Pesquisa de Satisfação

**3. Relatório Médico Hospitalista – 25%**

**4. Núcleo de Segurança e Qualidade do Paciente – 25%**

**1. AACR – Acolhimento com avaliação e Classificação de Risco**

Rua Prof. João da Matta e Luz, 84, Centro – CEP: 06401-120 – Barueri/SP

E-mail: juridico@barueri.sp.gov.br

Telefone: (11) 4199-8000



O Acolhimento é um modo de operar os processos de trabalho de forma a atender a todos que procuram os serviços de saúde, ouvindo seus pedidos e assumindo uma postura capaz de acolher, escutar e oferecer respostas mais adequadas aos usuários. Implica em prestar um atendimento com resolubilidade e responsabilização, orientando, quando for o caso, o paciente e a família em relação a outros serviços de saúde para a continuidade da assistência e estabelecendo articulações com esses serviços para garantir a eficácia desses encaminhamentos.

A Classificação de Risco é um processo dinâmico de identificação dos pacientes que necessitam de tratamento imediato, de acordo com o potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento e pressupõe agilidade na assistência por nível de complexidade e não por ordem de chegada.

As duas atividades, Acolhimento e Avaliação/Classificação de Risco, portanto, têm objetivos complementares, podendo coexistir ou funcionar em locais separados o PRONTO SOCORRO ARNALDO DE FIGUEREIDO FREITAS.

Os objetivos primários são avaliar o paciente logo na sua chegada no Pronto Socorro e reduzir o tempo para o atendimento médico, fazendo com que o paciente seja visto precocemente de acordo com a sua gravidade. Os pacientes deverão ser encaminhados diretamente às especialidades conforme protocolo e deverão ser informados sobre o tempo de espera, receber ampla informação sobre o serviço aos usuários e oferecer informações a familiares.

**A meta é a estruturação do serviço de Acolhimento e Classificação de Risco e a evidência para o cumprimento da meta é apresentação de protocolos específicos do Pronto Socorro para o primeiro trimestre e envio de relatório de resultados de atendimento do AACR Acolhimento com Avaliação e Classificação de Risco, nos demais trimestres, até o dia 20 do mês subsequente.**

#### **A) Controle de Tempo Médio de Espera para o Atendimento**

O controle de Tempo Médio de Espera mostra o tempo total que os pacientes aguardam para serem atendidos. O objetivo do TME – Tempo Médio de Espera, é observar se a quantidade de colaboradores é suficiente para sua operação, diminuir as chances de falha no atendimento e identificar horários de pico.

**A meta é a apresentação de Relatórios contendo o TME – Tempo Médio de Espera para: atendimento da classificação de risco, consulta médica, medicação e retorno, caso necessário.**

#### **B) Tempo Médio de Permanência**

O TMP – Tempo Médio de Permanência, representa o tempo médio em dias que os pacientes ficaram internados.



**A meta é a apresentação de Relatórios do Tempo Médio de Permanência dos pacientes em observação.**

## **2. Atenção ao Usuário**

No primeiro trimestre a meta é apresentar o projeto detalhado de estruturação do Serviço de Atenção ao Usuário – SAU e nos demais trimestres:

**A) Resolução de Queixas:** Entende-se por Queixa, o conjunto de reclamações recebidas por qualquer meio (verbal, por escrito, por telefone, correio físico ou eletrônico), necessariamente com identificação do autor, e registrada adequadamente. A Resolução é o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-la e que após a elucidação da demanda, seja encaminhada resposta ou esclarecimento do problema apresentado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da queixa recebida.

**A meta é a Resolução de 90% (noventa por cento) das queixas recebidas juntamente com relatório consolidado e a resposta e/ou esclarecimentos ao problema apresentado, até o dia 20 (vinte) do mês subsequente.**

**B) Pesquisa de Satisfação:** Destina-se à avaliação da percepção de qualidade dos serviços prestados para pacientes ou acompanhantes. A cada trimestre será avaliada a Pesquisa de Satisfação, por meio de questionários específicos, que deverão ser aplicados mensalmente a pacientes e acompanhantes atendidos no PRONTO SOCORRO ARNALDO DE FIGUEIREDO FREITAS.

A meta é a pesquisa ser realizada verbalmente, enviada nos Relatórios Assistenciais mensalmente, registrada em papel específico, elaborado e confeccionado pela CONTRATADA, com identificação numérica, abrangendo 10% do total de pacientes e acompanhantes atendidos.

Deverá ser encaminhada na Prestação de Contas, uma planilha consolidada contendo o preenchimento das respostas obtidas em números absolutos, até o dia 20 (vinte) do mês subsequente.

## **3. Relatório Médico Hospitalista**

O modelo de atendimento médico abrangente a pacientes em leitos de observação, onde médicos generalistas lideram a gestão de pacientes agudamente doentes hospitalizados, conduzindo o cuidado clínico desses pacientes e coordenando equipes multidisciplinares, que recebem pacientes encaminhados pelos médicos da atenção primária e eventualmente de sub especialistas e os reencaminham ao médico ao final da internação.



A missão do médico hospitalista tem como foco central:

- Atenção rápida e completa a todas as necessidades de cuidados aos pacientes hospitalizados;
- Empregar técnicas de melhorias de qualidade e construção de processo;
- Colaboração, comunicação e coordenação com todos os médicos e profissionais envolvidos no cuidado;
- Transição segura dos cuidados, incluindo cuidados pós agudos;
- Conhecimento dos recursos disponíveis para eficiência e eficácia dos resultados clínicos alinhados com a gestão;
- Cuidado centrado no paciente.

O Médico Hospitalista deverá presente nos horários de visitas de familiares e acompanhantes, oferecendo explicações e saneamento de dúvidas do quadro clínico dos pacientes que estão sob seus cuidados.

**A meta é a apresentação de Relatórios do Médico Hospitalista, composto de: rotinas diárias com escalas e horários de trabalho, relatórios constando suas atividades desenvolvidas, intercorrências apuradas e resolutividade aplicada.**

#### 4. Núcleo de Segurança e Qualidade do Paciente

O Programa Nacional de Segurança do Paciente, tem o objetivo de contribuir para a qualificação do cuidado em saúde, incluindo promoção, execução e monitorização de medidas, com foco na Segurança do paciente, conforme Portaria Ministerial Nº 529/2013 e RDC 36/2013.

**A meta é a apresentação de Relatórios, contendo planos e estratégias para a Segurança do paciente, envolvendo ações preventivas, priorizando: Identificação do Paciente, Prática de Higiene das Mãos, Prevenção de Quedas, Segurança na prescrição médica e equipe multidisciplinar, Uso e Administração de Medicamentos, Úlcera por Pressão e SCIH – Serviço de Controle de Infecção Hospitalar.**