

PROPOSTA DE TRABALHO PARA O CENTRO  
DE ANÁLISES CLÍNICAS DO MUNICÍPIO DE  
GUARULHOS

À

Secretaria Municipal de Saúde  
de Guarulhos

AFIP

---

## SUMÁRIO

1. TÍTULO .....	4
2. PROPOSTA DE MODELO GERENCIAL .....	5
2.1. ÁREA DE ATIVIDADE: .....	5
I. Organização da atividade .....	6
II. Implantação de Fluxos .....	7
Fluxo operacional de coleta de material biológico .....	7
Fluxo operacional de triagem.....	8
Fluxo operacional da fase analítica – processamento de exames .....	8
Fluxo operacional da fase pós analítica - entrega de resultados .....	8
Fluxo operacional para logística de transporte das amostras .....	10
Fluxos para registros e documentos .....	11
Fluxo unidirecional para resíduos de saúde.....	11
Fluxo operacional para insumos e reagentes.....	11
III. IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO.....	11
Proposta de política de gestão de suprimentos.....	11
Proposta de política de recursos humanos a ser implantada .....	11
Proposta para regimento interno da unidade e do corpo técnico .....	11
IV. IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS .....	12
Apresentação de instrução/manual para Atuação em Protocolos .....	12
Apresentação de instrução/manual para Faturamento de Procedimentos .....	13
Apresentação de instrução/manual de Desenvolvimento Financeiro.....	14
Apresentação de instrução/manual de Gerência do Almoxarifado.....	14
Apresentação de Proposta de Educação/Capacitação permanente em Saúde.....	14
2.2. ÁREA DE QUALIDADE: .....	15
2.2.1. QUALIDADE OBJETIVA .....	15
2.2.2. QUALIDADE SUBJETIVA .....	18
2.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA: .....	19
3. PROPOSTA DE ATIVIDADE ASSISTENCIAL .....	28

4. ESTIMATIVA DE PRODUÇÃO MENSAL.....	28
5. PLANILHA DE CUSTOS/DESPESAS MENSAIS.....	29
ANEXO I – MANUAL DE COLETA.....	30
ANEXO II – FLUXOGRAMA DE PROCESSAMENTO DE EXAMES.....	31
ANEXO III – FLUXOGRAMA PARA LIBERAÇÃO DE LAUDOS .....	32
ANEXO IV - PASSO A PASSO PARA VISUALIZAÇÃO DE RESULTADO VIA WEB .....	33
ANEXO V - MANUAL DE TRANSPORTE E ACOLHIMENTO DAS AMOSTRAS DESTINADAS À AFIP	34
ANEXO VI - POP TRANSPORTE EXTERNO DE AMOSTRAS.....	35
ANEXO VII - POP DESINFECÇÃO DE CAIXAS E VEÍCULOS DE TRANSPORTE DE MATERIAL BIOLÓGICO .....	36
ANEXO VIII - FLUXO PARA REGISTROS E DOCUMENTOS.....	37
ANEXO IX - PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DE SAÚDE – PGRS .....	38
ANEXO X - POLÍTICA DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS.....	39
ANEXO XI - POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS .....	40
ANEXO XII - MANUAIS OPERACIONAIS DAS UNIDADES .....	41
ANEXO XIII - POP EXAMES ANATOMOPATOLÓGICOS E CITOLÓGICOS .....	42
ANEXO XIV - FICHAS TÉCNICAS DOS INDICADORES MONITORADOS.....	43
ANEXO XV - POP QUALIDADE INTERNO E EXTERNO .....	44
ANEXO XVI - OUTRAS INICIATIVAS NA GESTÃO DA QUALIDADE .....	45
ANEXO XVII – POP AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO .....	46
ANEXO XVIII - INSCRIÇÕES NO CRM E CRBIO .....	47
ANEXO XIX - CV E ATESTADOS DR. SÉRGIO TUFIK.....	48
ANEXO XX - CV E ATESTADOS DÉBORA RAMADAN.....	49
ANEXO XXI - CV E ATESTADOS TANIA NOQUELLI.....	50
ANEXO XXII - POP MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DE EQUIPAMENTOS .....	51
ANEXO XXIII - POP LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO NAS ÁREAS CRÍTICAS, SEMICRÍTICAS E NÃO CRÍTICAS .....	52
ANEXO XXIV - MANUAL DE BIOSSEGURANÇA – UNIDADES EXTERNAS .....	53
ANEXO XXV - MODELOS DE ESCALA DE PESSOAL .....	54
ANEXO XXVI - EXPERIÊNCIA ANTERIOR EM GERÊNCIA DE LABORATÓRIOS DE ANÁLISES CLÍNICAS .....	55

## 1. TÍTULO

### **Projeto para gerenciamento, operacionalização e execução dos exames laboratoriais (análises clínicas), que assegure assistência universal e gratuita à população, conforme Chamamento Público nº 07/2017 – DLC**

Objeto: Seleção de entidade de direito privado sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social de Saúde no âmbito do Município de Guarulhos, para celebração de Contrato de Gestão para realização de serviços de apoio diagnóstico médico (Serviços Especializados de Diagnóstico e Terapêutica – SADT) área de conhecimento inerente à especialidade de Patologia Clínica os quais deverão ser executados através da realização de exames laboratoriais de Análises Clínicas, Citologia, Citopatologia, Anatomia Patológica, Genética e Biologia Molecular, em estruturas da Secretaria Municipal de Saúde ou locada no município de Guarulhos, visando o gerenciamento, operacionalização e execução das ações de saúde que assegure assistência universal e gratuita à população.

Validade do projeto: 90 dias a partir da data da abertura do Chamamento.

## **2. PROPOSTA DE MODELO GERENCIAL**

### **2.1. ÁREA DE ATIVIDADE:**

O presente documento apresenta o PLANO OPERACIONAL elaborado pela ASSOCIAÇÃO FUNDO DE INCENTIVO À PESQUISA - AFIP, qualificada como Organização Social de Saúde no município de Guarulhos, para gerenciamento e operacionalização da gestão e realização de exames laboratoriais no CENTRO DE ANÁLISES CLÍNICAS DE GUARULHOS - CAC GUARULHOS em atendimento ao Edital de Chamamento Público nº 07/2017-DLC.

A AFIP foi a entidade parceira do Governo do Estado de São Paulo para o gerenciamento do CEAC Norte no período 2010 a 2015, por meio da execução do Contrato de Gestão nº 001.0500.000.064/2010 de Serviços Laboratoriais celebrado em 03/08/2010 e no período de 2015 a 2020, por meio da execução do Contrato de Gestão nº 001.0500.000.026/2015 celebrado em 04/08/2015 entre o Estado de São Paulo, por intermédio da SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE. Esta parceria ofereceu, ao longo dos últimos sete anos, resultados concretos na execução de exames laboratoriais em alta escala, com resultados mais ágeis e menor custo visando a melhoria da qualidade dos serviços desta natureza prestados a pacientes de Unidades de Saúde do Sistema Único de Saúde – SUS/SP no âmbito de suas áreas de abrangência.

A AFIP possui, em seu quadro, especialistas nas áreas diagnósticas de imunossorologia, imunofenotipagem, biologia molecular, toxicologia, microbiologia e demais como médicos e profissionais altamente qualificados, centro de validação de procedimentos e insumos.

O Edital de Chamamento Público nº 07/2017, demanda o atendimento de 107 unidades de saúde, sendo 1 (uma) Sede Central localizada nas dependências do Hospital Municipal Pimentas Bonsucesso Manoel de Paiva e por 3 (três) Unidades Laboratoriais Satélites localizadas nos Hospitais Municipais (Hospital Municipal de Urgências/HMU e Hospital Municipal da Criança e do Adolescente/HMCA) e também em Hospital conveniado à SMS (Hospital e Maternidade Jesus, José e Maria/HMJJM). A rede de atenção à saúde do município é composta por unidades de captação de exames previamente coletados, sendo: 69 Unidades Básicas de Saúde, 07 Centros de Apoio Psicossocial e Centros de Convivência, 04 Ambulatórios de Especialidades, 07 Centros de Referência Especializados e 09 Unidades de Pronto Atendimento.

A criação de uma unidade municipal centralizada para realização de exames em larga escala, sob gerenciamento de uma Organização Social de Saúde, estruturada para atender a toda a demanda de exames de Patologia Clínica, oriundos das unidades hospitalares municipais, das Unidades Básicas de Saúde e dos postos de coleta de municipais, oferece não só um salto de qualidade nos resultados, bem como possibilita economia de recursos, tendo em vista que o repasse de recursos feito à OSS gestora resume-se à remuneração pelos exames realizados e atestados a cada mês pelas unidades encaminhadoras, com base na Tabela SUS.

## **I. ORGANIZAÇÃO DA ATIVIDADE**

### **NTO (Núcleo Técnico Operacional) Satélites: unidades hospitalares**

- Hospital Municipal Pimentas Bonsucesso Manoel de Paiva (sede central)
- Hospital Municipal de Urgências - HMU
- Hospital Municipal da Criança e do Adolescente - HMCA
- Hospital e Maternidade Jesus, José e Maria - HMJMM

As quatro unidades hospitalares mencionadas acima irão contar com laboratórios locais instalados, denominados “NTO Satélites”. Essas unidades serão responsáveis por realizar os exames de pacientes internados nos hospitais e também pacientes atendidos em regime de urgência no Pronto Socorro, além de parte de sua rotina ambulatorial.

Os NTO Satélites deverão operar em regime de prestação de serviços ininterruptos, 24 horas e sete dias por semana para atendimento dos exames.

### **Unidades de captação: unidades de urgência e emergência**

- 09 Unidades de Pronto Atendimento

Os exames das unidades de Pronto Atendimento (urgência e emergência) serão realizados através da captação do material e encaminhamento das amostras para processamento na Sede Central – Hospital Municipal Pimentas Bonsucesso Manoel de Paiva. O transporte do material será realizado pela AFIP, de forma ininterrupta, nas 24 horas do dia, nos 7 dias da semana.

### **Unidades de captação: unidades ambulatoriais**

- 69 Unidades Básicas de Saúde
- 07 Centros de Apoio Psicossocial e Centros de Convivência
- 04 Ambulatórios de Especialidades
- 07 Centros de Referência Especializados

Os exames da Rede de Atenção à Saúde de Guarulhos (unidades ambulatoriais) serão realizados através da captação do material e encaminhamento das amostras para processamento nos NTO Satélites mais próximos (urgências relativas e exames de baixa estabilidade) e também no NTO Central da AFIP (rotina ambulatorial). A retirada das amostras será realizada em dias e horários estipulados, de segunda a sexta-feira, exceto feriados, uma única vez ao dia, em todas as unidades, aos sábados nas unidades em funcionamento e nos CAPS uma vez por semana. É necessária a presença de um funcionário representante da unidade para entrega das amostras.

### **Postos de coleta:**

Serão disponibilizados pela AFIP, 4 (quatro) postos de coleta em unidades básicas de saúde indicadas pela Secretaria Municipal de Saúde, em localização de fácil acesso ao usuário SUS com estrutura para realizar as coletas agendadas. A AFIP irá manter espaço físico adequado para coleta do paciente, com acomodações para o paciente e acompanhante, antes, durante e após a realização dos procedimentos, além de fornecer insumos, materiais e medicamentos necessários aos pacientes.

Os postos de coleta especial da AFIP destinam-se às coletas de exames especiais especificados no Edital, ANEXO I – Memorial Descritivo, item “4.4.3 Coleta de Exames Especiais”. Nessas unidades, a AFIP irá manter funcionários habilitados e registrados no COREN (Conselho Regional de Enfermagem) para realizar as coletas dos exames agendados pelas unidades solicitantes SUS. O horário de atendimento nos postos de coleta será das 7:00hs às 17:00hs de 2ª feira a 6ª feira, exceto feriados. Em caso de intercorrência, será realizado o 1º atendimento e garantida a atenção até melhora do paciente ou a chegada dos serviços de remoção.

## **II. IMPLANTAÇÃO DE FLUXOS**

A fase pré-analítica corresponde à fase inicial da execução dos serviços e é composta pela coleta do material biológico, recepção do material biológico, transporte do material, cadastro de pedidos e triagem de material.

### **Fluxo operacional de coleta de material biológico**

A coleta de material biológico, assim como a identificação e envio das amostras ao laboratório será de responsabilidade das equipes técnicas da SMS/GRU (com exceção aos postos de coleta, onde a coleta é de responsabilidade da AFIP), sempre de acordo com o padrão estabelecido pelo laboratório da AFIP.

É de responsabilidade da AFIP:

- Fornecer todo o material necessário para a realização das coletas em quantidade suficiente para atendimento a demanda informada em todas as unidades;
- Disponibilizar manual de coleta/preparo para todas as unidades contempladas: através do site da AFIP [www.afip.com.br](http://www.afip.com.br) as Unidades terão acesso ao Manual de Exames, em que consta toda orientação de cada exame como: tubo a ser coletados, jejum e encaminhamento da amostra.
- Os exames poderão ser encontrados através do nome ou sinonímia e pela inicial do nome do exame.
- Promover treinamento e capacitação da equipe de coleta da SMS assim que detectado um nível de ocorrências acima do estipulado como aceitável nesta proposta.

### **ANEXO I – Manual de Coleta**

### **Fluxo operacional de triagem**

A triagem é o setor do laboratório responsável pelo recebimento, conferência, preparo e distribuição do material biológico para as áreas técnicas. Todo o recebimento é feito eletronicamente e por amostra, permitindo total rastreabilidade.

Toda Unidade receberá rolos de etiqueta impressas pela AFIP contendo um número de código de barras com login e senha. Cada conjunto irá conter, no mínimo, 06 etiquetas e deverá ser utilizado para um único paciente. Para realizar a solicitação de etiqueta, a Unidade deverá preencher devidamente o formulário de “Solicitação de Etiqueta” e encaminhar pelo motorista. O prazo para entrega é de três dias úteis.

Com a utilização das etiquetas pré impressas os exames serão cadastrados pela AFIP, no setor de digitação nos NTO Central e Satélites. A SADT ou Pedido Médico deverá estar preenchida de maneira legível contendo as seguintes informações:

- Nome completo do paciente
- Número do Cartão do SUS
- Unidade solicitante
- Exames solicitados
- Hipótese diagnóstica
- Carimbo e assinatura do Médico ou profissional de saúde solicitante

As etiquetas deverão conter as seguintes informações:

- Nome completo da unidade solicitante
- Endereço
- Número do registro

### **Fluxo operacional da fase analítica – processamento de exames**

A fase analítica é composta por grandes automações, manuais, parasitologia imunofenotipagem, biologia molecular, microbiologia, toxicologia. Contamos ainda com setores de validação técnica (validações de metodologias e aparelhos utilizados pelo laboratório) e genética.

No anexo II são apresentadas as descrições dos processos que envolvem o processamento de exames, desde o recebimento das amostras até a liberação dos resultados. A AFIP possui a descrição nesse formato para cada um dos exames realizados.

### **ANEXO II – Fluxograma de processamento de exames**

#### **Fluxo operacional da fase pós analítica - entrega de resultados**

Na Fase Pós Analítica, contamos com os serviços de liberação de laudos e disponibilizamos ainda o serviço de Canal Cliente: para esclarecimento de dúvidas técnicas dos profissionais da

área da saúde, solicitação de antecipação de exames, contato com a coordenadoria médica e demais dúvidas.

Os resultados dos exames de rotina serão entregues às UNIDADES DE REFERÊNCIA, de forma impressa, em até 07 dias úteis. Deverão também ser disponibilizados ON LINE ao paciente e à UNIDADE SOLICITANTE com identificação e fornecimento de senha. Os exames específicos que necessitarem de mais de 07 dias úteis para sua realização serão previamente notificados e justificados tecnicamente.

Os resultados de exames de urgência serão disponibilizados via ON LINE no mesmo dia da coleta e deverão ser posteriormente impressos e entregues às UNIDADES SOLICITANTES em até 07 dias corridos.

Os laudos devem respeitar as normas técnicas vigentes, em caso de exame com anormalidade marcante e que importe risco ao paciente, o prestador se compromete a informar à unidade solicitante para que providências urgentes sejam tomadas. Os resultados dos exames deverão ter identificação clara do diagnóstico, nome CRM e assinatura do médico responsável.

As Unidades receberão login e senha para consulta do resultado de exames via internet, seja para cada usuário paciente ou para equipe de profissionais atuantes na consulta clínica. O perfil de cada unidade para visualização de resultado será de acordo com a solicitação da Secretaria de Saúde e conforme estiver descrito no edital. Via Web estarão disponíveis todos os exames realizados pelo paciente, exceto Anatomia Patológica e HIV, pois são exames sigilosos.

O Fluxo para Resultados Críticos é realizado de acordo com a liberação do resultado pelo setor técnico. O Canal Cliente entrará em contato com a Unidade em critério de urgência passando o resultado (ligação ou e-mail). A unidade deverá repassar imediatamente o resultado ao médico com a finalidade de iniciar o mais rápido possível o tratamento.

O Canal cliente - suporte de atendimento de excelência - auxiliará nas ocorrências Pré analíticas, Analíticas e Pós Analíticas fazendo a diferença como área de apoio e como canal de comunicação entre NTO Central e todos os seus clientes com qualidade no atendimento e uma mensuração de resultados mais eficientes.

O atendimento consiste em:

- Nova Coleta
- Apontamentos da Unidade
- Dúvida de Cadastro
- Dúvida de exame e coleta
- Adiantamento de exames
- Solicitação de 2ª via de resultado
- Dúvidas Médicas

O horário de funcionamento do Canal Cliente é de segunda a sexta-feira: 07H às 19H. Sábado, domingo e feriado: 07H às 13H

Email: canalcliente@afipdiagnóstica.com.br/ Telefone: 0800-722-2347

Em caso de nova coleta a unidade receberá o formulário a que substituirá o pedido para esse exame. Esta solicitação de nova coleta informa o motivo e o exame para a convocação do paciente, e deverá ser enviada com o um novo jogo de etiqueta e número do Cartão SUS. Caberá à AFIP nova realização de coleta no retorno do paciente ao posto de coleta indicado, sendo de sua responsabilidade o aviso à unidade solicitante em 72 horas. A confirmação de resultados na mesma amostra, quando necessário, será realizada sem ônus à SMS.

O Canal Cliente encaminhará semanalmente via e-mail o Relatório de Nova Coleta de cada Unidade ou Região. Este relatório contém a quantidade de exames solicitados de nova Coleta, o nome do exame, número da OS, nome do paciente e motivo, para colaborar com a Unidade na reconvocação do paciente.

Juntamente com os resultados impressos, as unidades deverão receber um envelope contendo o relatório de faturamento. O responsável pela unidade deverá assinar o protocolo de entrega e devolver imediatamente ao motorista. O relatório deverá ser conferido com os resultados enviados. Após a conferência o mesmo deverá ser assinado e entregue ao motorista em até 2 dias (48 horas). Se caso houver alguma divergência, o responsável pela conferência deverá anotar no próprio protocolo e entregar ao motorista.

Nosso laboratório dispõe de total rastreabilidade eletrônica da amostra, desde da entrada no material em nosso laboratório a entrega final do resultado na unidade através de etiquetas com código de barras para cada paciente.

#### **ANEXO III – Fluxograma para liberação de laudos**

#### **ANEXO IV – Passo a passo para visualização de resultado via web**

#### **Fluxo operacional para logística de transporte das amostras**

A AFIP será responsável por recolher as amostras de material biológico de todas as unidades de saúde, com veículos e motoristas de responsabilidade própria, em horário previamente acordado entre o laboratório e a SMS Guarulhos, e encaminhá-las para processamento dos exames em sua Central ou NTO externo.

A Rota de coleta de exames será elaborada pelo setor de Transportes da AFIP, de acordo com o horário das coletas nas Unidades Básicas conforme descrição do edital e alinhamento com a Secretaria de Saúde. Os fluxos de encaminhamento do material coletado e devolução dos resultados dos exames serão definidos em cada uma das unidades solicitantes de exames de acordo com as individualidades e sistemática de funcionamento interno.

O acondicionamento e transporte das amostras deverão seguir o Manual de Transporte elaborado de acordo com a RDC 20.

Toda a logística de transporte, bem como as técnicas de coleta e execução do exame respeitarão todos os critérios determinados pelas Recomendações da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial (SBPC/ML): Coleta e preparo da Amostra Biológica

(documento norteador das boas práticas em laboratório clínico e que contribui no processo de educação continuada dos profissionais de laboratórios clínicos).

**ANEXO V – Manual de Transporte e acolhimento das amostras destinadas à AFIP**

**ANEXO VI - POP Transporte externo de amostras**

**ANEXO VII - POP Desinfecção de caixas e veículos de transporte de material biológico**

**Fluxos para registros e documentos**

**ANEXO VIII – Fluxo para registros e documentos**

**Fluxo unidirecional para resíduos de saúde**

**ANEXO IX - Plano de Gerenciamento de Resíduos de Saúde – PGRS**

**Fluxo operacional para insumos e reagentes**

A AFIP irá fornecer todo o material para a coleta de exames a todas as Unidades de Saúde de Guarulhos, estando de acordo com as especificações e normativas vigentes; caixas térmicas adequadas em quantidade suficiente para o correto transporte dos materiais, segundo as padronizações preconizadas pela ANVISA, bem como suporte para acondicionamento de tubos e frascos. Irá também realizar a reposição das mesmas, quando necessário. Também fornecerá etiquetas em quantidade suficiente para identificação das amostras de material coletado.

O Almoxarifado Central será responsável pelo recebimento, armazenamento e distribuição de insumos para os laboratórios e unidades de saúde. O colaborador do almoxarifado visita as unidades e analisa a quantidade de materiais necessária para supri-los até o próximo abastecimento de acordo com a quantidade de produtos solicitados no mês anterior e consumo médio mensal da unidade e realiza um pedido de material. Essa visita é acompanhada por um funcionário de prefeitura que confere e assina a solicitação do pedido mensal.

**III. IMPLANTAÇÃO DA GESTÃO**

**Proposta de política de gestão de suprimentos**

O anexo X traz os procedimentos que envolvem a gestão de suprimentos: regulamento de compras, processo de compras, recebimento e armazenamento do material, separação controle e distribuição interna do material, bem como o descarte de kits fora de especificação.

**ANEXO X – Política de Gestão de Suprimentos**

**Proposta de política de recursos humanos a ser implantada**

**ANEXO XI - Política de Recursos Humanos**

**Proposta para regimento interno da unidade e do corpo técnico**

**ANEXO XII – Manuais Operacionais das unidades**

#### IV. IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS

##### **Apresentação de instrução/manual para Atuação em Protocolos**

##### **Atendimento para vigilância epidemiológica:**

Ações de controle das meningites: toda amostra de líquor positivo (bacteriano) será reservada e armazenada uma alíquota para retirada da vigilância epidemiológica para encaminhar ao instituto Adolfo Lutz para realizar a identificação de bactérias e sorogrupo de N. meningitides.

Programa de controle de infecções hospitalares: caso ocorra identificação nas unidades hospitalares de bactérias resistentes a carbapenêmicos produtoras de KPC, NDM, OXA-48, Enterobactérias resistentes à Vancomicina e Staphylococcus resistente à Vancomicina, serão encaminhadas as placas de cultura para o Laboratório Municipal de Saúde Pública para serem enviadas ao IAL.

Para fins de monitoramento do padrão de patógenos circulantes no ambiente hospitalar será disponibilizado mensalmente pelo laboratório AFIP medicina diagnóstica um relatório estatístico contemplando o número total de culturas bacterianas realizadas pela unidade hospitalar, o percentual de patógenos gram-negativos, gram-positivos, leveduras e microrganismos fastidiosos (*Moraxella* spp., *Haemophilus* spp e *Neisseria* spp.) de acordo com sítios específicos de isolamento (hemocultura, urocultura e cultura de vigilância de acordo com os critérios previamente estabelecidos pelo serviço de Controle de Infecção Hospitalar). As estatísticas referentes à identificação bacteriana serão realizadas de acordo com os dados gerados pela metodologia de Espectrometria de Massa (MALDI-TOF) e a determinação do fenótipo de resistência será baseada nos dados gerados pelo sistema automatizado Vitek 2 (bioMérieux).

Serão apresentadas análises estatísticas quanto às quantificações dos mais importantes padrões fenotípicos de resistência bacteriana, tais como: *Staphylococcus Aureus* e *Staphylococcus Coagulase Negativa* resistentes a Oxacilina, *Enterococcus* spp., resistente à Vancomicina e Enterobactérias em geral, *Pseudomonas aeruginosa* e *Acinetobacter baumannii* resistentes aos carbapenêmicos.

Fluxo de exames anatomopatológicos e citológicos: os exames citológicos cervico-vaginais positivos serão comunicados à região de saúde, por e-mail, assim que liberados no sistema laboratorial, independente do laudo físico ter sido entregue na unidade. As regiões serão responsáveis em comunicar a unidade de origem do paciente do resultado do exame para providências imediatas. Nos exames de anatomia patológica garantimos a descrição de bordas livres ou comprometidas para segurança técnica dos especialistas que conduzem os casos e a liberação do conjunto de lâminas e blocos, segundo normas técnicas estabelecidas, sempre que solicitadas para transferência e acompanhamento do paciente em serviços mais especializados.

Relatórios de positividade: os relatórios de positividade (notificação compulsória) e entre outros relatórios serão elaborados de acordo com a necessidade da SMS:

- VDRL

- HCV E HBV (HBSAG)
- TOXOPLASMOSE IGM
- RUBÉOLA IGM
- ESQUISTOSSOMOSE
- STREPTOCOCOS B
- UROCULTURA, PARASITOLÓGICO E COPROCULTURA
- ADA
- HIV
- HAV IGM

#### **Atendimento para Atenção Básica:**

O laboratório fará a liberação parcial do laudo nos casos em que no rol de exames do paciente tenha algum procedimento que exija um tempo para liberação do resultado maior que o representado em contrato e deverá ter uma observação no final do laudo impresso alertando para o exame pendente.

Ex.: exames básicos de sangue + micológico direto + cultura para fungos

Neste caso serão liberados os resultados dos exames básicos e micológico, uma vez que o resultado para cultura de fungos demora aproximadamente 30 dias.

No início de todo mês será encaminhado para o responsável pelas unidades básicas o indicador de nova coleta. Este relatório contém número de pacientes reconvocados, número de pacientes cadastrados, os maiores motivos de nova coleta, análise crítica e plano de ação a ser realizado. Serão analisadas as unidades com maior índice de nova coleta visando trabalhar junto aos colaboradores visando diminuir os erros pré-analíticos.

Será mantido pelo laboratório AFIP um sistema de controle de qualidade de acordo com as boas práticas de laboratório e a legislação vigente. Realizamos controle da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica – Control Lab (interlaboratorial), além dos controles internos diários (intra-laboratorial) e entre as unidades laboratoriais AFIP.

Além disso, a AFIP estará em consonância com a SMS para o atendimento específico de todas as instruções e protocolos estabelecidos em todas as unidades de saúde.

#### **ANEXO XIII – POP Exames anatomopatológicos e citológicos**

##### **Apresentação de instrução/manual para Faturamento de Procedimentos**

##### **PROCESSO DIÁRIO**

O setor de digitação imprime laudos prontos, por unidade, com seu respectivo protocolo e o transporte entrega para cada unidade. A unidade tem 48 horas para conferir se os laudos recebidos constam nos protocolos e devolver assinado para o motorista.

O transporte entrega no setor de faturamento os protocolos assinados por cada unidade.

O faturamento faz um controle diário dos protocolos recebidos. O protocolo será baixado em sistema se estiver dentro da conformidade, ou seja, se constar a assinatura de quem recebeu na unidade. Caso o protocolo não esteja assinado será devolvido ao transporte e encaminhado novamente para unidade para que realize sua conferência e assine o protocolo.

Cabe a unidade inserir nos protocolos observações de divergências encontradas. Nos casos de observações anotadas pelo conferente, são realizadas as tratativas cabíveis.

### **PROCESSO MENSAL**

No primeiro dia útil do mês é realizado o fechamento da competência, onde se faz uma conferência dos valores gerados nos relatórios. Caso seja encontrado alguma divergência o faturamento aciona a T.I., caso contrário segue a geração de relatórios e arquivos eletrônicos.

Os relatórios de exames agrupado por unidade, por supervisão, controle de protocolos e três colunas são encaminhados por e-mail para cada Regional/Hospital e para a Secretaria de Saúde são enviados os arquivos do SISCOLO, SISMAMA E BPACI.

Em seguida, o setor de faturamento emite a PRD (valor total do faturamento).

As notas fiscais serão emitidas assim que os responsáveis pelas Regionais, Hospitais e Secretaria validarem os relatórios. Caso encontrem divergências, os mesmos informam AFIP se acatará ou não a divergência.

### **Apresentação de instrução/manual de Desenvolvimento Financeiro**

Ao longo dos 5 anos do contrato de gestão, apresentamos o norte de desenvolvimento financeiro a seguir:

Ano 1 – Validação do escopo dos serviços e das despesas financeiras

Ano 2 – Sugestão de adequação de contratos conforme necessidade

Ano 3 – Renegociação dos principais contratos com fornecedores, bancos, etc.

Ano 4 – Otimização de recursos visando redução de custos

Ano 5 – Realinhamento estratégico entre as Diretorias para atuação no próximo período de contrato

### **Apresentação de instrução/manual de Gerência do Almoxarifado**

Este tema está contemplado no documento do **ANEXO X – Política de Gestão de Suprimentos**.

### **Apresentação de Proposta de Educação/Capacitação permanente em Saúde**

Será disponibilizado Sistema de Educação Continuada para os funcionários envolvidos na coleta de material biológico, com acompanhamento do desempenho no que se refere aos problemas com recoletas e coletas desnecessárias. Serão realizados treinamentos teórico-práticos para novos funcionários e reciclagens periódicas com funcionários mais antigos. O Treinamento de Coleta AFIP é constituído por todos os processos dentro da fase pré-analítica.

O treinamento é realizado de acordo com manual de Coleta AFIP. Seguem os temas abordados:

- Introdução - Conhecimento sobre o laboratório AFIP (estrutura, história, ONA)
- Abordagem em relação ao Canal Cliente – Função
- Fases Laboratoriais – Pré Analítico, Analítico e Pós Analítico
- Orientação ao Paciente – Ex: Jejum, atividade Física
- Tubos de Coleta e Sequência
- Critério de Rejeição
- Atendimento, identificação do paciente (Cartão SUS), identificação do pedido médico
- Identificação dos tubos
- Coleta e identificação dos tubos Cônicos (Urina)
- Orientação para coleta de fezes
- Urina 24 horas
- Coleta de Culturas em geral
- RC 20 – armazenamento e transporte
- Fluxos Administrativos
- Solicitação de etiqueta
- Solicitação de insumo
- Solicitação de bloco ou Lâmina de Anátomo Patológico/ Citologia
- Protocolo de exames
- Solicitação de segunda via de exame

## **2.2. ÁREA DE QUALIDADE:**

### **2.2.1. QUALIDADE OBJETIVA**

Controlar e garantir a qualidade, seja de um produto ou de um serviço, requer muita organização, disciplina e um sistema estruturado de gestão da qualidade. Cada etapa do processo precisa ser acompanhada, incluindo a implantação de barreiras que diminuam, ou até mesmo eliminem, as possibilidades de falhas e erros.

O incentivo e orientação aos colaboradores para esta visão preventiva é o principal objetivo da Gestão da Qualidade na AFIP. O setor foi criado visando, essencialmente, a organização dos processos e a realização de um objetivo: a acreditação pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). Objetivo alcançado em 2005, quando a AFIP foi acreditada

em nível Pleno e imediatamente iniciou a busca pelo maior nível de acreditação, a Excelência, conquistado em 2013.

Para esta conquista a área de Gestão da Qualidade se estruturou, agregou serviços e processos, como a administração das Pesquisas de Satisfação AFIP nas unidades hospitalares, o acompanhamento e notificação de tecnovigilância e farmacovigilância, além do acompanhamento dos processos de visita e fiscalização por órgãos públicos.

Além disso, a Gestão da Qualidade AFIP busca sempre assumir o papel educativo e de orientação a gestores e colaboradores como uma premissa de seu trabalho, buscando ferramentas e melhores práticas que possam agregar valor aos processos AFIP, incentivando, orientando e acompanhando a utilização e aplicação destas ferramentas e práticas no cotidiano dos setores. Um bom exemplo disso foi a implantação do Programa 5s AFIP em 2012, envolvendo as unidades hospitalares e Centros Diagnóstico, com resultados excelentes e que agora, em 2013, segue para uma nova etapa em outros setores AFIP.

Formado por profissionais especialistas em Gestão da Qualidade, o departamento segue sua busca por facilitar a melhoria contínua dos processos, desde a operação diretamente ligada ao paciente até a gestão, de modo a realizar mais conquistas e assegurar a sustentação do crescimento da AFIP.

O setor de estatística da AFIP funciona de forma centralizada. Sua estrutura é composta por: gerente, assistentes, auxiliares e jovem aprendiz, totalizando oito colaboradores. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 7:00h às 18:00h.

Dentre as ações desenvolvidas estão:

- Controle diário de protocolos de recebimento de laudos nas unidades
- Realização de tratativas de divergências entre exames realizados e laudos recebidos
- Geração de relatórios de produção por competência
- Emissão de notas fiscais
- Elaboração de relatórios gerenciais conforme a necessidade do cliente

O setor de qualidade da AFIP funciona de forma centralizada. Sua missão é disseminar os conceitos de qualidade e enraizar a cultura de excelência, criando um sistema de gestão que auxilia no conhecimento e na utilização de ferramentas, envolvendo todos os colaboradores em busca da otimização contínua dos processos. O horário de funcionamento desse setor é de segunda a sexta-feira, das 9:00h às 18:00h.

Dentre as ações desenvolvidas estão:

- Planejamento e realização de auditorias internas;
- Planejamento e acompanhamento de auditorias externas;
- Padronização e controles de documentos;

- Pesquisa, acompanhamento, adaptação e aplicação de melhores práticas nos processos;
- Padronização, estruturação de indicadores de performance e qualidade dos processos;
- Incentivo à notificação de Oportunidades de Melhoria;
- Disseminar o conhecimento sobre os conceitos de qualidade e suas ferramentas de auxílio à gestão por processos, projetos e resultados;
- Registrar e acompanhar os planos de ação com todas as melhorias de processos implementados;
- Auxiliar na estruturação e acompanhamento do cumprimento dos objetivos do Planejamento Estratégico;
- Estruturar e acompanhar a evolução do gerenciamento de riscos dos diversos núcleos de trabalho e suas unidades;
- Conscientizar, multiplicar, monitorar e avaliar o cumprimento aos requisitos de segurança e boas práticas inerentes aos processos e aos indivíduos.

#### **Comissão de Qualidade e outras**

A AFIP irá atuar em consonância com as comissões existentes nas unidades hospitalares e na secretaria municipal de saúde (comissão de ética, comissão de qualidade, comissão de infecção hospitalar, entre outras), no sentido de corroborar com as diretrizes e melhores práticas estabelecidas pelas mesmas, atuando sempre para a prestação de um atendimento de qualidade aos usuários.

#### **Regulamento e Manual de Normas e Rotinas**

Vide **ANEXO XII – Manual Operacional das unidades.**

#### **Monitoramento de indicadores de desempenho de qualidade:**

Mensalmente serão elaborados os relatórios previstos no Anexo II (METAS QUALITATIVAS). Tais indicadores servirão como parâmetro para acompanhamento e avaliação da qualidade dos serviços prestados. O anexo XIV apresenta os modelos de Fichas Técnicas de indicadores monitorados pela AFIP.

#### **ANEXO XIV - Fichas Técnicas dos Indicadores monitorados**

#### **Programas de Qualidade interno e externo:**

#### **ANEXO XV - POP qualidade interno e externo**

#### **Outras iniciativas e programas de Qualidade**

#### **ANEXO XVI – Outras iniciativas na Gestão da Qualidade**

### **2.2.2. QUALIDADE SUBJETIVA**

**Indicação das formas de recepção, triagem e acolhimento dos usuários.**

**Instrução de definição de conduta para os acompanhantes de usuários idosos, crianças, adolescentes e portadores de necessidades especiais, conforme previsão da legislação vigente.**

A recepção do posto de coleta será realizada através da distribuição de senhas e painel eletrônico, que indica como cada paciente será atendido. De acordo com a legislação vigente, é realizada triagem para indicação de senha preferencial ou normal.

Os pacientes são acolhidos na recepção onde é realizado o cadastro dos exames e posterior encaminhamento da ficha para o box de coleta, onde será realizado o atendimento, de acordo com a prioridade pré definida.

**Proposta de implantação do Serviço de Atendimento ao Usuário, com definição de uso das informações.**

Realizaremos avaliação dos serviços prestados aos usuários da rede pública de Guarulhos, através da pesquisa de satisfação, onde os clientes avaliam o nosso atendimento, o tempo de espera, as orientações recebidas e a limpeza do ambiente, a pesquisa será encaminhada para consolidação mensal pelo o setor da qualidade da AFIP. Este processo gerará um relatório, onde são apontadas as melhorias que devem ser realizadas em cada etapa do atendimento, de acordo com a opinião dos usuários.

#### **ANEXO XVII – POP Avaliação de Satisfação**

**Proposta para realização periódica de pesquisa de satisfação do cliente interno (unidades de saúde), com definição do uso das informações.**

Os serviços serão acompanhados quanto a qualidade técnica desempenhada, pela equipe da Secretaria de Saúde de Guarulhos e suas Regionais, utilizando instrumentos de avaliação que serão criados em conjunto entre as partes para este fim. Serão realizadas reuniões periódicas, envolvendo todos os atores do processo para abordar as avaliações que obtiverem desempenho inferior a 70%.

A AFIP disponibilizará à SMS canais de atendimento ao cliente, para que as não conformidades sejam diariamente solucionadas e alinhadas de acordo com o contrato. Deverão ser apontadas nas avaliações aquelas inconformidades não solucionadas através deste canal.

O instrumento de avaliação irá abordar os seguintes tópicos:

- a) Desempenho profissional
  - Cumprimento das atividades específicas
  - Cobertura/assiduidade
  - Uniforme, identificação e Segurança no Trabalho
- b) Desempenho dos serviços
  - Insumos
  - Transportes de Amostras
  - Entrega de Laudo

- Equipamento e Manutenção
- c) Desempenho Administrativo e Gerenciamento
- Atendimento às Solicitações
  - Apresentação de Documentos

**Proposta de implantação da entrega de laudos:**

A entrega dos laudos será realizada diretamente pela UBS de referência do paciente, ou através do acesso à internet para maior comodidade. Após o cadastro dos exames é entregue um protocolo para o mesmo onde indica a data em que o exame estará pronto, senha e login da internet para o exame ser retirado em casa. Nas unidades hospitalares os laudos serão entregues para a equipe de enfermagem e médica do local e disponibilizamos a Web para a instituição.

**Proposta de implantação do sistema de referência para hospitais ou outros pontos da Rede:**

A AFIP contará com 4 Núcleos Técnicos Operacionais instalados no município de Guarulhos, sendo 1 (uma) Sede Central localizada nas dependências do Hospital Municipal Pimentas Bonsucesso Manoel de Paiva e por 3 (três) Unidades Laboratoriais Satélites localizadas nos Hospitais Municipais (Hospital Municipal de Urgências/HMU e Hospital Municipal da Criança e do Adolescente/HMCA) e também em Hospital conveniado à SMS (Hospital e Maternidade Jesus, José e Maria/HMJJM). Essas unidades irão configurar a referência para o atendimento de exames laboratoriais de urgência e emergência para esses hospitais e para os demais pontos de atendimento da rede assistencial.

**2.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA:**

**2.3.1. Prova de registro ou inscrição da licitante na entidade profissional competente**

**ANEXO XVII – Inscrições no CRM e CRBIO**

**2.3.2. Estrutura diretiva do CAC:**

**2.3.3. O ente interessado deverá apresentar currículos e atestado(s) fornecido(s) por pessoa (s) jurídica (s) de Direito Público ou Privado, dos postos correspondentes aos dois primeiros níveis do organograma.**

**Diretor Geral:** Sergio Tufik

Cumprir e fazer cumprir o estatuto social; dirigir e administrar a AFIP com a colaboração dos demais membros da diretoria; convocar e presidir assembléia geral e reuniões da diretoria; representar a AFIP ativa e passivamente, em juízo e fora dele, em geral nas suas relações com terceiros; assinar escrituras, contratos e compromissos em geral; abrir, movimentar e encerrar contas bancárias em conjunto ou separadamente de qualquer membro da diretoria; constituir procuradores, advogados; solucionar os casos de urgência, submetendo-os a seguir à apreciação da Diretoria.

**ANEXO XVIII – CV e atestados Dr. Sérgio Tufik**

**Diretor Técnico:** Débora Ramadan

Realizar os exames com padrões de excelência que proporcionem a melhor condição para o diagnóstico médico; buscar a contínua melhoria dos processos e acompanhar as inovações visando a excelência dos exames; estabelecer e disseminar os padrões de excelência a serem adotados em todas as unidades sob responsabilidade da AFIP; suportar e orientar a execução de procedimentos em todas as unidades externas ao NTO central; oferecer o serviço de atendimento aos clientes internos e externos.

#### **ANEXO XIX – CV e atestados Débora Ramadan**

##### **Diretor Administrativo e Financeiro: Tânia Regina Noquelli**

Gerenciar as questões financeiras; planejar, organizar e supervisionar as atividades do laboratório, dentro das especificações e padrões de qualidade estabelecidos; tomar parte na identificação de problemas e necessidades da organização; desenvolver e implementar políticas e procedimentos; participar na promoção da saúde ocupacional e gerenciamento da segurança na organização; planejar e orientar pesquisas científicas.

#### **ANEXO XX – CV e atestados Tania Noquelli**

##### **Gerente NTO Satélites: Ricardo Furlan**

Realizar os exames com padrões de excelência que proporcionem a melhor condição para o diagnóstico médico, nos processos analíticos e pós-analíticos; buscar a contínua melhoria dos processos e buscar implantar e acompanhar as inovações, visando a excelência dos exames, visando identificar oportunidades de melhoria e validando novas metodologias, agregando valor ao negócio; estabelecer e disseminar padrões de excelência a serem adotados em todas as unidades sob responsabilidade da AFIP, padronizando e documentando técnicas e processos, controlando a qualidade; desenvolver a equipe, garantindo que o fluxo correto das informações referentes às metas estabelecidas pela Diretoria sejam compreendidas e seguidas; disseminar e implantar o planejamento estratégico definido pela Diretoria para os NTOs Satélites; oferecer o serviço de atendimento aos clientes internos e externos; analisar indicadores de gestão, elaborar relatórios e buscar soluções visando atender a estratégia da AFIP; analisar e orientar os coordenadores dos NTOs Satélites e avaliar os indicadores de desempenho; analisar indicadores de processos oferecendo aos coordenadores sugestões e/ou condições para atendê-los nas metas definidas, alinhadas com a estratégia, conciliando as necessidades do mercado com a capacidade de produção utilizando e otimizando os recursos disponíveis; realizar a Gestão de pessoas, treinamento e dimensionamento do quadro.

##### **Gerente de Atendimento: Ana Paula Aurélio**

Interação com o cliente gerando mais rapidez na resolução das dúvidas/solicitações/reclamações; interação mensal (presencial), interação diária (por e-mail, telefone e Whatsapp); interação com os setores técnicos e administrativos da AFIP; alinhamento constante com o gestor público do contrato; monitoramento do cumprimento das cláusulas contratuais, por parte da AFIP; análise de indicadores, elaboração de plano de ação e implementação de ações corretivas; elaboração de fluxos operacionais e administrativos com apoio técnico; controle de pagamento; centralização das informações entre Instituição e cliente; apoio às Diretorias Comercial, Administrativa, Técnica e à

Presidência; conhecimento de RDCs, portarias e normas necessárias de Laboratório; negociações com os clientes em relação às solicitações extracontratuais.

**Chefias de Unidades/Serviços:**

**Coordenador Técnico:** Silmara Aparecida Leopoldino Santos Benini

Assessorar a Gerência no estudo de assuntos relacionados aos Laboratórios Satélites; planejar e propor os métodos e normas para a execução das atividades atribuídas às unidades sob sua orientação; propor escala de férias de seus subordinados bem como suas alterações; Orientar sua equipe em relação às atividades; ter sob sua supervisão a limpeza e a higiene dos locais de trabalho dos serviços médicos; verificar indicadores semanalmente para orientar ações corretivas ou de melhoria em suas unidades; verificar a produtividade de cada unidade junto à supervisão.

**Supervisor JJM** – Rosinaldo Antonio Prado

**Supervisor HMU** – Angelica G. Romeiro

**Supervisor HMCA** – Barbara dos Santos Oliveira

**Supervisor HMPB** – Aline Rogeria Aparecida Santos Batista

**Supervisor Postos de Coleta** – Ayala Barbosa de Oliveira

Dirigir o Laboratório Satélite, supervisionando e coordenando as atividades técnicas; respeitar e fazer com que respeitem a Instituição para qual trabalham; exercer o poder de autoridade com o objetivo de cumprir todas as atividades referentes à prestação de serviços; visar o expediente dos Serviços a seu cargo, encaminhando-o à Gerência, quando for o caso; planejar e propor os métodos e normas para a execução das atividades atribuídas às unidades sob sua orientação; propor escala de férias de seus subordinados bem como suas alterações; agir como educador, orientando e estimulando seus subordinados no aperfeiçoamento técnico e pessoal; elaborar e analisar dados estatísticos e de produção de seus serviços; zelar pelo uso racional de insumos e materiais; garantir em sua unidade que os serviços sejam prestados com alta qualidade e atinjam os objetivos a que se destinam.

**2.3.4. Organização de serviços assistenciais:**

**2.3.4.1. Descrição da Organização;**

**2.3.4.2. Compatibilização da proposta de trabalho com as diretrizes da Secretaria de Saúde;**

A AFIP tem seu laboratório localizado na Rua Marselhesa, 500 - Vila Clementino, São Paulo SP, Brasil - Cep: 04020-060, Telefone: +55 (11) 5908-7070. AFIP Medicina Diagnóstica, detentora do selo Acreditado em Excelência - ONA, trabalha em parceria com vários municípios com forte atuação na prestação de serviços públicos e parcerias com filantrópicas. Atua, em prefeituras do Estado de São Paulo e outros Estados, sempre utilizando tecnologia de ponta, flexibilidade de atendimento, tanto nos tipos de exames como nas formas de atendimento, com custos compatíveis com as exigências dos parceiros. O laboratório central realiza exames para a população da rede pública de saúde de São Paulo - SUS (capital e interior), bem como para o setor privado.

Além disso, o laboratório também executa exames para o desenvolvimento de pesquisas científicas, dando apoio às pesquisas realizadas no Centro de Pesquisa em Psicobiologia (CPP) e outros centros. Desenvolve pesquisas próprias, de Medicina Diagnóstica, tendo já participado de vários congressos.

Possui, em seu quadro, especialistas nas várias áreas diagnósticas, como sorologia, imunologia, hematologia, radioimuno, parasito e urinálise, anatomia patológica, citologia, biologia molecular, centro de validação de procedimentos e insumos. Seus equipamentos são de última geração.

A AFIP Medicina Diagnóstica realiza, em uma área de 2 mil m<sup>2</sup>, cerca de 3 milhões de exames por mês, com capacidade instalada para até 6 milhões. Conta com uma logística de transporte planejada para atender as necessidades dos clientes com rapidez e eficiência. O cronograma de retirada das amostras é detalhadamente elaborado, buscando sempre o menor tempo entre a coleta e a realização dos exames. O material biológico passa por uma triagem criteriosa, e o sistema de informação monitora todo o fluxo, garantindo a rastreabilidade das amostras em qualquer fase. Essa estrutura está à disposição de clientes que buscam confiança, agilidade e atendimento personalizado no apoio em Medicina Molecular. Todos os exames são realizados com modernas metodologias e supervisionados por profissionais pós-graduados nas melhores universidades do Brasil e do exterior.

Neste modelo de excelência a AFIP prestará serviços de atendimento a exames laboratoriais ao município de Guarulhos em sua central, também com a instalação de quatro unidades de processamento para os exames de Urgência e Emergência nos Hospitais – HMU, HMCA, HJJM, HMPB e a instalação de seus serviços de coleta para procedimentos especiais em quatro Unidades - Posto de coleta a serem instaladas em área de fácil acesso a população.

**2.3.5. Na organização de serviços administrativos, financeiros e gerais, o ente interessado deverá apresentar, entre outras, as seguintes informações:**

**2.3.5.1. Descrição de funcionamento da Unidade de faturamento, bem como Horários de trabalho; estrutura de chefia; membros e vínculo com a unidade;**

O setor de faturamento da AFIP funciona de forma centralizada. Sua estrutura é composta por: gerente, assistentes, auxiliares e jovem aprendiz, totalizando oito colaboradores. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, das 7:00h às 18:00h.

**2.3.5.2. Descrição de funcionamento da Manutenção Predial, descrição de funcionamento da manutenção de Equipamentos e orçamentos dedicados aos mesmos;**

Núcleo de Manutenção Geral – NMG e Engenharia Clínica: contempla as áreas de manutenção preventiva e corretiva, predial, hidráulica e elétrica, calibragem de equipamentos assim como um serviço de gerenciamento de Risco e de Resíduos sólidos.

Manutenções Corretivas: para que sejam atendidas as manutenções corretivas de oficinas civil, pintura, elétrica, hidráulica e mecânica (ar condicionado e refrigeração), as solicitações devem ser feitas via intranet da AFIP no link Engenharia/Solicitações de Manutenção e preenchidos todos os campos do formulário pelo Supervisor ou Gerente da área, especificando a Unidade

AFIP, descrevendo o serviço de manutenção a ser executado, setor, andar e Unidade AFIP, telefone e ramal para contato. Somente serão aceitas solicitações via telefone 5908-7161 ou 5908-7006 em caráter de Urgência.

Após o envio do formulário preenchido, receberemos uma notificação via e-mail, avaliaremos o conteúdo solicitado e abriremos a Ordem de Serviço no sistema Mantec para que seja realizada a visita da equipe técnica na Unidade para verificação da ocorrência.

Todas as solicitações de serviço serão analisadas criticamente pela Gerência da Engenharia quanto ao conteúdo solicitado, a viabilidade de execução, a necessidade de orçamento prévio para aprovação da Diretoria, verificação de material em estoque para execução dos serviços e disponibilidade de mão de obra.

Em alguns casos, após a visita da equipe para verificação do(s) equipamento(s), há a necessidade de substituição de peças de acordo com o defeito constatado ou aquisição de materiais para realização dos serviços. Nesses casos, a manutenção poderá ficar pendente até a aquisição da peça ou material.

A manutenção AFIP conta com 10 colaboradores para execução de serviços externos nas áreas civil, pintura, elétrica, hidráulica e refrigeração.

Manutenções Preventivas de Ar Condicionado: a manutenção do sistema de ar condicionado é executada conforme portaria nº 3.523 de 28 de agosto de 1998, do Ministério da Saúde que estabelece o “PMOC” – Plano de Manutenção, Operação e Controle.

A manutenção preventiva é realizada mensalmente, conforme programação. Para a realização das Manutenções de Ar Condicionado Preventivas e Corretivas atualmente dispomos de uma equipe com 04 colaboradores para as Manutenções nas Unidades Externas da AFIP.

Os orçamentos de materiais e serviços são elaborados de acordo com os serviços que são solicitados.

Descrição do procedimento de manutenções preventivas de equipamentos: as manutenções preventivas podem ser realizadas por prestadores terceiros e por técnicos da equipe SELAB. Ambas controladas via software de controle de manutenção de equipamentos e os registros das manutenções são realizados através de ordem de serviço. A periodicidade de cada manutenção é seguida conforme orientação do manual do fabricante ou de acordo com o volume de rotina por contagem de testes e o vencimento é vigente até o término do mês da programação.

Descrição do procedimento de manutenções corretivas de equipamentos: as manutenções corretivas podem ser realizadas por prestadores terceiros e por técnicos da equipe SELAB. Ambas controladas via software de controle de manutenção de equipamentos e os registros das manutenções são realizados através de ordem de serviço.

Todos os chamados de manutenção corretiva são abertos no sistema interno para registro e acompanhamento da equipe SELAB e para todo chamado aberto será gerado uma ordem de serviço no sistema no controle de manutenção.

Descrição do procedimento de verificações: as verificações são realizadas em equipamentos que trabalham com as grandezas: tempo, velocidade e temperatura. Estas, são de

responsabilidade da equipe SELAB que realizará o agendamento com a data de realização de acordo com a melhor disponibilidade na unidade. A periodicidade é semestral, sendo que o prazo de vencimento é até o último dia do mês previsto.

## ANEXO XXI – POP Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos

### 2.3.5.3. Volume de recursos financeiros destinados a cada tipo de despesa.

Tipo de despesa	%
NTO Central	39%
Pessoal	23%
Material de consumo	21%
Despesas Fixas (tel, tv, serviços PJ, energia, água, esgoto, outros)	12%
Transporte	4%
Tecnologia da Informação	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

**2.3.6. Na organização dos Recursos Humanos, o ente interessado deverá apresentar o quantitativo estimado, apontando, por categoria, a quantidade de profissionais, a carga horária de trabalho e o salário total (em moeda corrente), por perfil de profissional, sem a incidência dos encargos patronais.**

Para atendimento aos serviços demandados a AFIP colocará à disposição o seguinte quadro de acordo com o local, e o salário total (em moeda corrente), por perfil de profissional, sem a incidência dos encargos patronais e adicionais.

Hospital Municipal Jesus, José e Maria (IJM)			
CARGOS	CARGA HORARIA	QTD	SALÁRIO BASE
Supervisão	220 h	1	R\$ 4.988,08
Responsável Técnico (Analista)	220h	1	R\$ 3.947,93
Analista Diurno	180 h	2	R\$ 2.954,64
Analista Diurno (folguista)	180 h	1	R\$ 2.954,64
Analista Noturno	180 h	2	R\$ 2.954,64
Analista Noturno (Folguista)	180 h	1	R\$ 2.954,64
Tec. Laboratório Diurno	180h	2	R\$ 2.170,21
Tec. Laboratório Noturno	180h	2	R\$ 2.170,21
Aux. Lab. Triagem Diurno	180 h	3	R\$ 1.371,69
Aux. Lab. Triagem Diurno (Folg)	180h	1	R\$ 1.371,69
Aux. Lab. Triagem Noturno	180h	0	R\$ 1.371,69
Aux. Lab. Triagem Not. (Folg)	180h	0	R\$ 1.371,69
Aux. Serviços Gerais	-	0	R\$ 1.286,33
Enfermeiro	-	0	R\$ 2.825,19
<b>Total</b>		<b>16</b>	

<b>Hospital Municipal de Urgências (HMU)</b>			
<b>CARGOS</b>	<b>CARGA HORARIA</b>	<b>QTD</b>	<b>SALÁRIO</b>
Supervisão	220 h	1	R\$ 4.988,08
Responsável Técnico (Analista)	220h	1	R\$ 3.947,93
Analista Diurno	180 h	5	R\$ 2.954,64
Analista Diurno (folguista)	180 h	1	R\$ 2.954,64
Analista Noturno	180 h	2	R\$ 2.954,64
Analista Noturno (Folguista)	180 h	1	R\$ 2.954,64
Tec. Laboratório Diurno	180h	2	R\$ 2.170,21
Tec. Laboratório Noturno	180h	2	R\$ 2.170,21
Aux. Lab. Triagem Diurno	180 h	4	R\$ 1.371,69
Aux. Lab. Triagem Diurno (Folg)	180h	1	R\$ 1.371,69
Aux. Lab. Triagem Noturno	180h	4	R\$ 1.371,69
Aux. Lab. Triagem Not. (Folg)	180h	1	R\$ 1.371,69
Aux. Serviços Gerais	180h	1	R\$ 1.286,33
Enfermeiro	-	0	R\$ 2.825,19
<b>Total</b>		<b>26</b>	

<b>Hospital Municipal Criança e Adolescente (HMCA)</b>			
<b>CARGOS</b>	<b>CARGA HORARIA</b>	<b>QTD</b>	<b>SALÁRIO</b>
Supervisão	220 h	1	R\$ 4.988,08
Responsável Técnico (Analista)	220h	1	R\$ 3.947,93
Analista Diurno	180 h	2	R\$ 2.954,64
Analista Diurno (folguista)	180 h	1	R\$ 2.954,64
Analista Noturno	180 h	2	R\$ 2.954,64
Analista Noturno (Folguista)	180 h	1	R\$ 2.954,64
Tec. Laboratório Diurno	180h	2	R\$ 2.170,21
Tec. Laboratório Noturno	180h	2	R\$ 2.170,21
Aux. Lab. Triagem Diurno	180 h	2	R\$ 1.371,69
Aux. Lab. Triagem Diurno (Folg)	180h	1	R\$ 1.371,69
Aux. Lab. Triagem Noturno	180h	0	R\$ 1.371,69
Aux. Lab. Triagem Not. (Folg)	180h	0	R\$ 1.371,69
Aux. Serviços Gerais	-	0	R\$ 1.286,33
Enfermeiro	-	0	R\$ 2.825,19
<b>Total</b>		<b>15</b>	

<b>Hospital Municipal Pimentas Bonsucesso –HMPB</b>			
<b>CARGOS</b>	<b>CARGA HORARIA</b>	<b>QTD</b>	<b>SALÁRIO</b>
Supervisão	220 h	1	R\$ 4.988,08
Responsável Técnico (Analista)	220h	1	R\$ 3.947,93
Analista Diurno	180 h	6	R\$ 2.954,64
Analista Diurno (folguista)	180 h	1	R\$ 2.954,64
Analista Noturno	180 h	2	R\$ 2.954,64
Analista Noturno (Folguista)	180 h	1	R\$ 2.954,64
Tec. Laboratório Diurno	180h	2	R\$ 2.170,21
Tec. Laboratório Noturno	180h	2	R\$ 2.170,21
Aux. Lab. Triagem Diurno	180 h	4	R\$ 1.371,69
Aux. Lab. Triagem Diurno (Folg)	180h	1	R\$ 1.371,69
Aux. Lab. Triagem Noturno	180h	4	R\$ 1.371,69
Aux. Lab. Triagem Not. (Folg)	180h	1	R\$ 1.371,69
Aux. Serviços Gerais	180h	1	R\$ 1.286,33
Enfermeiro	220h	1	R\$ 2.825,19
<b>Total</b>		<b>28</b>	

<b>Postos de Coleta Especial – por unidade</b>			
<b>CARGOS</b>	<b>CARGA HORARIA</b>	<b>QTD</b>	<b>SALÁRIO</b>
Supervisão	220 h	1	R\$ 4.988,08
Enfermeiro	220h	1	R\$ 2.825,19
Recepção	220h	1	R\$ 1.732,36
Recepção	150h	2	R\$ 1.451,46
Técnico de Laboratório	150h	1	R\$ 2.170,21
Aux. Lab.Coleta	220h	1	R\$ 1.856,47
Aux. Lab.Coleta	150h	2	R\$ 1.553,01
Aux. Lab.Triagem	220h	2	R\$ 1.634,86
<b>Total</b>		<b>12</b>	

Todos os funcionários relacionados nos quadros acima serão contratados com regime CLT.

Demais setores administrativos serão gerenciados pela AFIP e o CAC irá remunerar a organização social por meio de rateio.

Os Protocolos e rotinas operacionais estão descritos nos **Manuais Operacionais das unidades, ANEXO XII.**

As metas a serem atingidas pelas áreas técnicas são aquelas constantes do **ANEXO XIV**, bem como as metas determinadas no Edital em seu ANEXO II.

As rotinas por tipo de exame estão demonstradas no **ANEXO II – Fluxograma de processamento de exames.**

A descrição do acolhimento dos usuários no Posto de Coleta pode ser encontrada no item 2.2.2 QUALIDADE SUBJETIVA.

Os procedimentos de aquisição de insumos e materiais, bem como o manual para padronização de insumos e reagentes podem ser encontrados no **ANEXO X – Política de Gestão de Suprimentos.**

Os serviços de limpeza e vigilância serão de responsabilidade da secretaria municipal de saúde. A limpeza concorrente dos mobiliários dos laboratórios é realizado por profissional do quadro da AFIP. (**ANEXO XXII – POP Limpeza e organização nas áreas críticas, semicríticas e não críticas**)

As atividades de Educação Permanente em Saúde serão realizadas por profissionais do quadro da AFIP.

A Definição da Política de Segurança do Trabalho e Prevenção de Acidentes está no **ANEXO XXIII – Manual de Biossegurança – unidades externas.** A AFIP possui Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, estabelecida de acordo com a legislação vigente, e tendo como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.

As normas para seleção de pessoal estão descritas no **ANEXO XI – Política de Recursos Humanos.**

Os registros e controles de pessoal podem ser observados no **ANEXO XXIV - Modelos de Escala de Pessoal**

#### **ANEXO XXV – Experiência anterior em Gerência de Laboratórios de Análises Clínicas**

Observação: Nos anexos (POP, instruções, normas, processos, etc.) podem ser identificados documentos cuja vigência encontra-se expirada. Informamos que os mesmos se encontram em processo de atualização pela instituição.

### 3. PROPOSTA DE ATIVIDADE ASSISTENCIAL

	TABELA GRUPO 1 (SIH +SIA)	Nº de exames/ano	Nº de exames/mês	Valor/mês AFIP
1	Exames Bioquímicos	2.644.969	220.414	R\$ 519.279,97
2	Exames Hematológicos e Hemostasia	578.186	48.182	R\$ 152.447,80
3	Exames Sorológicos e Imunológicos	492.476	41.040	R\$ 392.684,71
4	Exames Coprológicos	72.875	6.073	R\$ 9.288,68
5	Exames de Uroanálise	294.032	24.503	R\$ 79.915,44
6	Exames Hormonais	361.832	30.153	R\$ 264.662,08
7	Exames Toxicológicos de Monitorização Terapêutica	1.725	144	R\$ 1.748,10
8	Exames Microbiológicos	114.446	9.537	R\$ 46.994,92
9	Exames em Outros Líquidos Biológicos	5.808	484	R\$ 786,99
10	Exames de Genética	109	9	R\$ 480,10
11	Exames para Triagem Neonatal	0	0	R\$ -
12	Exames Imunohematológicos	76.618	6.385	R\$ 12.801,54
<b>Sub Total 1</b>		<b>4.643.076</b>	<b>386.924</b>	<b>R\$ 1.481.090,33</b>
	<b>TABELA GRUPO 02</b>			
20301	Exames citopatológicos	69.732	5.811	R\$ 36.401,36
20302	Exames anatomopatológicos	6.793	566	R\$ 12.801,54
<b>Sub Total 2</b>		<b>76.525</b>	<b>6.377</b>	<b>R\$ 49.202,90</b>
	CBHPM		1.756	R\$ 64.161,44
<b>Sub Total 3</b>			<b>1.756</b>	<b>R\$ 64.161,44</b>
<b>TOTAL 1+2+3</b>			<b>395.057</b>	<b>R\$ 1.594.454,67</b>

### 4. ESTIMATIVA DE PRODUÇÃO MENSAL

DESCRIÇÃO EXAMES	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12
GRUPO 1	386.924	386.924	386.924	386.924	386.924	386.924	386.924	386.924	386.924	386.924	386.924	386.924
GRUPO 2	6.377	6.377	6.377	6.377	6.377	6.377	6.377	6.377	6.377	6.377	6.377	6.377
GRUPO 3	1.756	1.756	1.756	1.756	1.756	1.756	1.756	1.756	1.756	1.756	1.756	1.756
<b>TOTAL</b>	<b>395.057</b>											

Obs.: Os volumes acima descritos foram estimados pela contratante de acordo com a série histórica com maior tamanho amostral. Essa média constitui meta inicial para o primeiro semestre de execução do contrato de gestão. Sempre que a demanda superar ou for muito inferior ao volume planejado, a contratante irá revisar as metas físicas e financeiras.

## 5. PLANILHA DE CUSTOS/DESPESAS MENSIS

RECEITAS OPERACIONAIS	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º	TOTAL
	mês												
Repasso Contrato de Gestão (Fixo+Variável)	R\$ 1.594.454,67	R\$ 19.133.456,09											
Repasso Programas Especiais	R\$ -												
Repasso para Investimentos	R\$ -												
<b>TOTAL DE REPASSES</b>	R\$ 1.594.454,67	R\$ 19.133.456,09											
<b>a) DESPESAS OPERACIONAIS</b>													
1. Pessoal	R\$ 382.669,12	R\$ 4.592.029,46											
2. Materiais de Consumo	R\$ 414.558,22	R\$ 4.974.698,58											
3. Despesas Diversas	R\$ 175.390,01	R\$ 2.104.680,17											
5. NTO Central Técnico	R\$ 621.837,32	R\$ 7.462.047,87											
	R\$ 1.594.454,67	R\$ 19.133.456,09											

**André Barutti Pacheco**

**Procurador**

RG: 25.286.475-X | CPF: 251.244.978-58

Fone: (11) 9.7515-8521

andre.pacheco@afip.com.br

## **ANEXO I – MANUAL DE COLETA**

## **ANEXO II – FLUXOGRAMA DE PROCESSAMENTO DE EXAMES**

## **ANEXO III – FLUXOGRAMA PARA LIBERAÇÃO DE LAUDOS**

## **ANEXO IV - PASSO A PASSO PARA VISUALIZAÇÃO DE RESULTADO VIA WEB**

## **ANEXO V - MANUAL DE TRANSPORTE E ACOLHIMENTO DAS AMOSTRAS DESTINADAS À AFIP**

## **ANEXO VI - POP TRANSPORTE EXTERNO DE AMOSTRAS**

## **ANEXO VII - POP DESINFECÇÃO DE CAIXAS E VEÍCULOS DE TRANSPORTE DE MATERIAL BIOLÓGICO**

## **ANEXO VIII - FLUXO PARA REGISTROS E DOCUMENTOS**

## **ANEXO IX - PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DE SAÚDE – PGRS**

## **ANEXO X - POLÍTICA DE GESTÃO DE SUPRIMENTOS**

## **ANEXO XI - POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS**

## **ANEXO XII - MANUAIS OPERACIONAIS DAS UNIDADES**

## **ANEXO XIII - POP EXAMES ANATOMOPATOLÓGICOS E CITOLÓGICOS**

## **ANEXO XIV - FICHAS TÉCNICAS DOS INDICADORES MONITORADOS**

## **ANEXO XV - POP QUALIDADE INTERNO E EXTERNO**

## **ANEXO XVI - OUTRAS INICIATIVAS NA GESTÃO DA QUALIDADE**

## **ANEXO XVII – POP AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO**

## **ANEXO XVIII - INSCRIÇÕES NO CRM E CRBIO**

## **ANEXO XIX - CV E ATESTADOS DR. SÉRGIO TUFIK**

## **ANEXO XX - CV E ATESTADOS DÉBORA RAMADAN**

## **ANEXO XXI - CV E ATESTADOS TANIA NOQUELLI**

## **ANEXO XXII - POP MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DE EQUIPAMENTOS**

## **ANEXO XXIII - POP LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO NAS ÁREAS CRÍTICAS, SEMICRÍTICAS E NÃO CRÍTICAS**

## **ANEXO XXIV - MANUAL DE BIOSSEGURANÇA – UNIDADES EXTERNAS**

## **ANEXO XXV - MODELOS DE ESCALA DE PESSOAL**

## **ANEXO XXVI - EXPERIÊNCIA ANTERIOR EM GERÊNCIA DE LABORATÓRIOS DE ANÁLISES CLÍNICAS**