Tamandaré
GOVERNO MUNICIPAL
Compromisso com você

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

CPL
FOLHA Nº 001
PREFEITURA DE TAMANDARÉ

Ofício nº _____ /2019

Tamandaré/PE, 11 novembro de 2019.

A
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO.

Ao cumprimenta-los, solicitamos que seja contratada a empresa PLENO CONSULTORIA E PROJETOS LTDA – ME, CNPJ nº 08.760.771/0001-99, tendo em vista, que a mesma detém Projeto que atende a Cartilha da Política Nacional de Humanização (PNH) do SUS e cronograma adequado ao município, para promover a participação de 66 (sessenta e seis) servidores da Secretaria de Saúde do município, para o Curso de Capacitação "Acolher Atendimento Humanizado na Saúde", fazendo cumprir as exigências da PNH do SUS. Em anexo Termo de Referência, apresentação, capacidade técnica da empresa, preços de mercado e habilitação jurídica.

Certo da compreensão, coloco-me à disposição para qualquer esclarecimento adicional.

Lírio Ademour das Oliveiras e Pereiral Júnior
Secretário de Saúde

Rua Antônio Torquato Vieira, duplex, nº 107, centro, Tamandaré/PE. CEP 55578-000
Fone/Fax: (81)3676-1154 - CNPJ 10.298.603/0001-75 - e-mail: tamandaresms@yahoo.com.br

CPL
FOLHA Nº
PREFEITURA DE TAMANDARÉ

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

Contratação da empresa Pleno Consultoria e Projetos Ltda – ME, CNPJ nº 08.760.771/0001-99, para participação de 66 (sessenta e seis) servidores da Secretaria de Saúde do município de Tamandaré, para o Curso de Capacitação "Acolher Atendimento Humanizado na Saúde", fazendo cumprir as exigências da "Cartilha da Política Nacional de Humanização (PNH) do SUS", atendendo as necessidades da Secretaria de Saúde do município de Tamandaré.

2. JUSTIFICATIVA:

O Sistema Único de Saúde (SUS), desde a sua aprovação pela Constituição Federal de 1988, traz princípios para a reorganização da atenção à saúde no Brasil. Neste modelo, o usuário é protagonista, e seu atendimento deve ser baseado nos princípios da **acessibilidade**, **integralidade** e **resolutividade**. Sendo assim, a equipe de saúde deve desenvolver um processo de trabalho que viabilize e garanta aos usuários um atendimento baseado nos princípios e diretrizes do SUS (Sistema Único de Saúde).

O processo de trabalho em saúde deve ser estruturado visando atingir a resolutividade das ações desenvolvidas e a satisfação dos usuários. Dessa forma, bem organizada e articulada, a equipe consegue otimizar este processo, produzindo mais e com menor desgaste físico e psicológico. Além disso, as atividades diárias se tornam bem direcionadas, e os objetivos são facilmente alcançados. Para Faria *et al.* (2008), "desenvolver a capacidade e a possibilidade de realizar trabalho pode ser em si mesmo, um dos objetivos do desenvolvimento do processo de trabalho. "

Deste modo, todos os profissionais envolvidos na área de saúde devem ser capazes de reconhecer o seu papel dentro de seus ambientes de trabalho, o significado da interdisciplinaridade, e sua responsabilidade de, perante toda a equipe, proporcionar o bom andamento do serviço, sua otimização e resolutividade, pois como relatam Vasconcelos *et al.* (2009), "os profissionais de saúde devem somar saberes para dar respostas efetivas e eficazes aos problemas complexos que envolvem a

CPL
FOLHA Nº 003
PREFEITURA DE TAMANDARÉ

perspectiva de viver com qualidade, incluindo seu ambiente de trabalho". As autoras defendem ainda a importância de uma real atuação em equipe multidisciplinar.

A partir do momento em que toda equipe aderir à nova proposta de atenção à saúde dos usuários, a promoção da saúde ocupará o lugar do modelo esperado, o que fará com que os espaços de atuação de tais profissionais seja reconhecido como "uma instância de excelência, e não como um apêndice do nível terciário" (SUCUPIRA, 2002).

Para tanto, a construção de um novo processo de trabalho fundamentado na promoção de saúde e na humanização do atendimento, deve incorporar mais treinamentos capazes de se concretizarem em práticas no cotidiano da equipe de saúde, como o ACOLHIMENTO, por exemplo.

Em 2009, o Ministério da Saúde, em sua cartilha denominada "Acolhimento e Classificação de Risco nos Serviços de Urgência", apontou o Acolhimento como "postura e prática nas ações de atenção e gestão das unidades de saúde". Descreve ainda que:

> "a partir da análise dos processos do trabalho, o Acolhimento favorece a construção de relação e confiança e compromisso entre as equipes e os serviços. Possibilita também avanços na aliança entre usuários, trabalhadores e gestores da saúde em defesa do SUS como uma política pública essencial para a população brasileira". (Brasil, Ministério da Saúde, 2009).

Acolher, segundo o Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa, significa dar acolhida ou agasalho a; hospedar; receber; atender; dar crédito a; dar ouvidos a; admitir; aceitar; tomar em consideração; atender a.

A partir dos princípios e diretrizes do SUS (Sistema Único de Saúde), podemos conceituar Acolhimento como uma estratégia de escuta qualificada, que permite identificar as necessidades, riscos e vulnerabilidades do usuário, de modo a

CPL
FOLHA Nº 009
PREFEITURA DE TAMANDARÉ

ofertar um encaminhamento adequado dessas necessidades. Outras diferentes definições de Acolhimento convergem em torno da comunicação, para Costa (2004), "é um modo de escuta no qual se estabelece empatia, demonstrando interesse pela fala do outro". Muitos outros autores da área seguem a mesma linha, baseando-se em tais princípios do SUS, que reforçam a importância da implementação de tais práticas nas realidades hospitalares.

A Cartilha da Política Nacional de Humanização (PNH) do SUS afirma:

> "O Acolhimento é uma das diretrizes de maior relevância ética/estética/política da Política Nacional de Humanização do SUS[...] É uma ferramenta tecnológica de intervenção na qualificação de escuta, construção de vínculo, garantia do acesso com responsabilização e resolutividade dos serviços [...] É uma tecnologia do encontro [...] Como ação técnico-assistencial, o acolhimento possibilita que se analise o processo de trabalho em saúde com foco nas relações, e pressupõe a mudança da relação profissional/usuário [...] levando ao reconhecimento do usuário como sujeito e participante ativo no processo de produção de saúde". (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2006).

Sendo assim, a prática do Acolhimento representa uma diretriz relevante para o Ministério da Saúde, constitui ainda, uma prática fundamental para a reorganização do processo de trabalho, pois, possibilita a promoção de um serviço efetivo com otimização de atividades, a humanização do atendimento, e viabiliza a resolutividade das ações desenvolvidas, ao passo que proporciona aos usuários uma resposta imediata à sua demanda no momento em que procura o serviço de saúde. E é nesta perspectiva que a **Secretaria de Saúde do município de Tamandaré** percebe a importância de possibilitar treinamentos nessa área de atuação profissional, auxiliando na reorganização do processo de trabalho das equipes de saúde, favorecendo a

CPL
FOLHA Nº 005
PREFEITURA DE TAMANDARÉ

transformação da relação profissional-usuário, no sentido de efetivar o SUS (Sistema Único de Saúde) como política em defesa da vida, garantindo assim a equidade e integralidade da atenção.

Cumpre destacar que um treinamento nessa magnitude que estamos propondo aos nossos usuários propiciará considerável aperfeiçoamento nos serviços desenvolvidos na secretaria de saúde do município, de forma a atingir seu objetivo fim que é o de prestar total assistência à coletividade com mais humanização, principalmente aos menos favorecidos, dentro dos ditames legais pertinentes a Saúde Pública.

Diante disto, resta justificado em todo contexto, cabe à Administração Pública Municipal efetivar meios para o aperfeiçoamento dos serviços inerentes à atuação da Secretaria Municipal de Saúde, através de capacitação de seus servidores, para que estes possam, desempenhar suas funções com mais propriedade, entretanto, ao efetuar pesquisar em site, blog, internet, sobre capacitação /cursos/treinamentos, selecionamos o curso de capacitação **" Acolher Atendimento Humanizado na Saúde"**, da empresa **PLENO CONSULTORIA E PROJETOS LTDA –ME**, por possuir vasta experiência no tocante a cursos de treinamento, capacitação de desenvolvimento e aperfeiçoamento de pessoal, bem como, comprovou ser detentora de regularidade fiscal, contábil e administrativa, como se pode atentar nos documentos (anexos) neste ofício, restando presentes às exigências do artigo 3.2 da lei 8.666/93.

No tocante à justificativa de preço, usamos para orientação (TCU – Decisão n.439/98), no caso específico do treinamento de servidores, acreditamos que o contratante deva certificar-se de que o preço seja compatível com o de outros contratos firmados no âmbito do próprio órgão ou de outros contratos firmados no âmbito do próprio órgão e da Administração em Geral, permitida a graduação em função da excelência do notório especialista contratado foram realizadas pesquisas em outros empresas, frisa-se que a empresa **PLENO CONSULTORIA E PROJETOS LTDA –ME** , pratica os preços compatível ao mercado, com uma estrutura diferenciada e metodologia bastante acessível ao nosso público, nos termos que seguem as cotações em anexo.

CPL
FOLHA Nº 006
PREFEITURA DE TAMANDARÉ

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **Acolhimento nas práticas de produção de saúde**. 2. Ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2009. 44p. Disponível em: <https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/1707.pdf> Acesso em Novembro de 2019.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria Nº 648. **Política Nacional de Atenção Básica**. Brasília: Ministério da Saúde, 2006.
- COSTA, E.M.A. Escutando o paciente. In: COSTA, E.M.A.; CARBONE, M.H. **Saúde da Família: uma abordagem interdisciplinar**. Rio de Janeiro: Rubio, 2004. P23-8.
- FARIA, H.; WERNECK, M.; SANTOS, M.A.; TEIXEIRA, P.F. Processo de Trabalho em Saúde. **Curso de Especialização em Atenção Básica em Saúde da Família.** Belo Horizonte: Nescon/ UFMG. Editora UFMG, 2008. P.19, 22.
- SUCUPIRA, Ana Cecília. Marco Conceitual da Promoção da Saúde no PSF. **Revista de Políticas Públicas de Sobral**, 2002, Ano III, n.2. Sobral/Ceará: Escola de Formação em Saúde da Família. P. 11-14.
- VASCONCELOS, M.; GRILLO, M.J.C.; SOARES, S.M. Práticas educativas em Atenção Básica à Saúde: Tecnologias para a abordagem ao indivíduo, família e comunidade. **Curso em Especialização em Atenção Básica em Saúde da Família.** Belo Horizonte: Nescon UFMG, 2009. P.12;37.

3. PAGAMENTO:

O pagamento será efetuado de acordo efetivação das inscrições, mediante apresentação da documentação devidamente atestada pelo demandante.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

Executar os serviços em conformidade com o Projeto em anexo a este Termo de Referência, cumprindo rigorosamente as etapas.

CPL
FOLHA Nº
007
PREFEITURA DE TAMANDARÉ

Manter durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas pela Lei Nº 8.666/93.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

Fiscalizar a execução dos serviços de capacitação de acordo o Projeto, pelo Setor competente da Secretaria de Saúde, através dos fiscais indicados e efetuar o pagamento de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.

Tamandaré/PE, 11 novembro de 2019.

Lírio Ademour das Oliveiras e Pereiral Júnior
Secretário de Saúde