



DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA (DFD)

Órgão : SECRETARIA DE SAÚDE.
Responsável pela Demanda : JOÃO URANIO NOGUEIRA FERREIRA
E-mail : saude.quixere@gmail.com
Telefone : (85) 4042-5536

1. OBJETO:

O objeto do presente termo de referência é a CONTRATAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACOLHIMENTO, RECEPÇÃO E INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA DOS POSTOS DE SAÚDE LAGOINHA III E IV, JUNTO A SECRETARIA DE SAÚDE.

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:

2.1. A justificativa para a contratação do serviço de acolhimento, recepção e informação aos usuários da Atenção Primária é fundamental para promover uma experiência de atendimento mais humanizada e eficiente. Esses serviços desempenham um papel crucial no contexto da saúde, contribuindo para a qualidade do cuidado oferecido. Aqui estão algumas razões que fundamentam essa necessidade:

2.1.1. Melhoria na Experiência do Usuário: O acolhimento adequado proporciona aos usuários uma experiência mais positiva no ambiente de saúde. A recepção e informações claras ajudam a reduzir a ansiedade e o desconforto dos pacientes, promovendo um ambiente mais acolhedor e amigável.

2.1.2 Otimização do Fluxo de Atendimento: Um serviço de acolhimento bem estruturado contribui para o melhor direcionamento dos usuários aos setores e profissionais adequados, otimizando o fluxo de atendimento. Isso pode reduzir o tempo de espera e aumentar a eficiência no atendimento, beneficiando tanto os usuários quanto os profissionais de saúde.

2.1.3. Comunicação Clara e Eficiente: A equipe de acolhimento desempenha um papel crucial na comunicação de informações relevantes aos usuários, como orientações sobre consultas, procedimentos e cuidados pré e pós-atendimento. Uma comunicação clara contribui para a compreensão adequada das orientações de saúde, promovendo a adesão ao tratamento e a prevenção de doenças.

2.1.4. Identificação de Necessidades Específicas: O pessoal de acolhimento pode desempenhar um papel ativo na identificação de necessidades específicas dos usuários, encaminhando-os para serviços adicionais, como apoio psicológico, assistência social ou outros recursos comunitários.

2.1.5. Fortalecimento do Vínculo entre Profissionais e Usuários: A recepção e a atenção personalizada contribuem para o fortalecimento do vínculo entre os usuários e os profissionais de saúde, o que pode ter impactos positivos na adesão ao tratamento e na continuidade do cuidado.



2.1.6 Resposta a Demandas Emergenciais: Uma equipe bem treinada de acolhimento pode lidar de forma mais eficiente com situações de emergência, fornecendo orientações rápidas e encaminhando os usuários para os cuidados necessários.

2.2. Este serviço tem natureza continuada, podendo ser prorrogado nos casos e formas previstos no art. 111, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021;

3. DESCRIÇÕES E QUANTIDADES:

Para determinação da especificação do serviço segue em anexo a tabela devidamente discriminadas de acordo com a especificação dos itens e os quantitativos.

ITEM	DESCRIÇÃO	UNID	QUANT.
1	CONTRATAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ACOLHIMENTO, RECEPÇÃO E INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA DOS POSTOS DE SAÚDE LAGOINHA III E IV, JUNTO A SECRETARIA DE SAÚDE.	MÊS	09

3.1 DETALHAMENTO E MÉTODOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

3.1.1. Recepção Amigável: Oferecer uma recepção amigável aos usuários, proporcionando um primeiro contato positivo e estimulando a confiança.

3.1.2. Identificação de Necessidades: Investir tempo na identificação das necessidades dos usuários, ouvindo suas queixas, preocupações e expectativas. Isso pode ser feito por meio de entrevistas, formulários ou outros métodos de comunicação.

3.1.3. Orientação e Informação: Fornecer informações claras sobre os serviços disponíveis na unidade de saúde, procedimentos, horários de funcionamento, entre outros.

3.1.4. Agendamento de Consultas: Facilitar o agendamento de consultas de forma eficiente, utilizando sistemas informatizados quando possível, e garantindo que o usuário compreenda o processo.

3.1.5. Avaliação Contínua: Realizar avaliações regulares do serviço de acolhimento, coletando feedback dos usuários e da equipe, e promovendo ajustes necessários para a melhoria contínua do atendimento.

3.1.6. Registro e Documentação: Manter registros precisos e atualizados das informações dos usuários, garantindo a confidencialidade e a segurança dos dados.

3.1.7. Trabalho em Equipe: Promover a integração e a comunicação efetiva entre os membros da equipe de saúde, garantindo um fluxo adequado de informações para otimizar o atendimento aos usuários.



GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA DE SAÚDE
QUIXERÉ – ADM “Somos Todos Quixeré”



4. DOS RECURSOS E DA PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA.

4.1. As despesas em questão serão custeadas pela Dotação Orçamentária nº 0601.10.301.1002.2.049 – GERENCIAMENTO DAS APS – CUSTEIO ATENÇÃO PRIMÁRIA; Fonte: 1500000000; Elemento de Despesas nº 3.3.90.36.09 E/OU 3.3.90.39.18 – SERVIÇOS DE TERCEIROS - PSF.

5. OBSERVAÇÕES GERAIS

5.1. Unidade e servidor responsável para esclarecimentos:

- SECRETARIA DE SAÚDE, através da Ordenadora de Despesas, JOÃO URANIO NOGUEIRA FERREIRA, mediante os meios de comunicação constantes no preâmbulo do presente documento.

Quixeré-CE, 20 de março de 2024.

JOÃO URANIO NOGUEIRA FERREIRA
ORDENADORA DE DESPESAS DA SECRETARIA DE SAÚDE