

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA (DFD)

ÓRGÃO : SECRETARIA DE SAÚDE.
RESPONSÁVEL PELA DEMANDA : João Urânio Nogueira Ferreira
E-MAIL : saude.quixere@gmail.com
TELEFONE : (85) 4042-5536

1. OBJETO:

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ACOLHIMENTO, RECEPÇÃO E INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA DO POSTO DE SAÚDE ÁGUA FRIA/ BARREIRAS JUNTO À SECRETARIA DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE QUIXERÉ.

2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO:

2.1 - A Secretaria de Saúde, comprometida com a excelência no atendimento à população, reconhece a importância de um serviço de acolhimento, recepção e informações de qualidade nos postos de saúde. O Posto de Saúde Água Fria/Barreiras, sendo uma unidade de atenção primária, é a porta de entrada para muitos usuários do sistema de saúde, tornando-se fundamental que o atendimento inicial seja eficiente e acolhedor. Para isso, é necessária a contratação de um serviço especializado que possa atender às demandas da comunidade de maneira eficaz e humanizada.

a) **Melhoria no Atendimento ao Público:** O serviço de acolhimento, recepção e informações é essencial para garantir que os usuários do posto de saúde recebam um atendimento inicial de qualidade. Profissionais capacitados para essas funções são fundamentais para orientar corretamente os pacientes, fornecer informações precisas e encaminhá-los adequadamente aos serviços de saúde de que necessitam. Esse atendimento inicial é crucial para aumentar a satisfação dos usuários e melhorar a imagem do posto de saúde perante a comunidade.

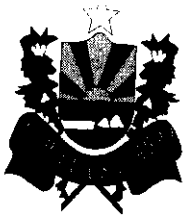
b) **Eficiência Operacional:** A contratação de profissionais dedicados ao acolhimento e recepção permitirá que os demais funcionários do posto de saúde, como médicos e enfermeiros, possam se concentrar em suas atividades principais sem distrações. Isso resultará em um atendimento mais ágil e eficiente, beneficiando diretamente os usuários do serviço. Além disso, a organização e coordenação das atividades de recepção e acolhimento contribuem para a redução de filas e tempo de espera, otimizando o fluxo de pacientes na unidade.

c) **Apoio a Programas de Saúde e Campanhas:** Profissionais de recepção bem treinados são capazes de apoiar ativamente a implementação de programas de saúde pública e campanhas, como vacinação, prevenção de doenças e promoção da saúde. Eles desempenham um papel vital na disseminação de informações importantes e no incentivo à participação da comunidade nessas iniciativas, contribuindo para o sucesso das políticas de saúde adotadas pela Secretaria de Saúde.

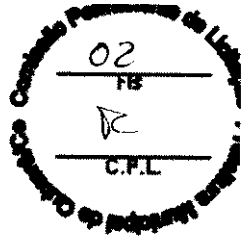
d) **Conformidade com Normas e Regulamentos:** O serviço de acolhimento, recepção e informações deve estar em conformidade com as normas e regulamentos vigentes, garantindo um atendimento humanizado e de qualidade, conforme exigido pelos órgãos de saúde pública. A contratação de uma equipe especializada assegura que todas as práticas adotadas estejam alinhadas com os padrões estabelecidos, promovendo um ambiente seguro e acolhedor para os usuários.

e) **Segurança e Controle de Acesso:** A presença de uma equipe de recepção também contribui para a segurança do posto de saúde, controlando o acesso às instalações e garantindo que apenas pessoas autorizadas entrem em áreas restritas. Isso é fundamental para proteger a integridade dos pacientes, dos profissionais de saúde e dos recursos disponíveis na unidade.

2.2 - A contratação de um serviço especializado de acolhimento, recepção e informações para o Posto de Saúde Água Fria/Barreiras é uma medida indispensável para assegurar um atendimento de qualidade aos usuários. Essa iniciativa não apenas melhora a eficiência operacional e a satisfação dos pacientes, mas também apoia a implementação de programas de saúde pública e garante a conformidade com as normas vigentes. Investir em um serviço de acolhimento e recepção é investir na saúde e bem-estar da comunidade, refletindo o compromisso da Secretaria de Saúde com a excelência no atendimento primário.



GOVERNO MUNICIPAL
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
ADM "Somos Todos Quixeré"



2.3 - 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:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANT
1	PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE ACOLHIMENTO, RECEPÇÃO E INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS DA ATENÇÃO PRIMÁRIA DO POSTO DE SAÚDE ÁGUA FRIA/ BARREIRAS JUNTO À SECRETARIA DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE QUIXERÉ	MÊS	05

3.1 – DETALHAMENTO E MÉTODOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:

3.1.1 Acolhimento

Objetivo: Proporcionar um ambiente acolhedor e humanizado para os usuários ao chegarem ao posto de saúde.

Atividades: Recepção inicial dos usuários com cordialidade e empatia; Realização de uma triagem inicial para identificar as necessidades básicas dos usuários; Encaminhamento dos usuários para os serviços e setores adequados dentro da unidade.

3.1.2 Recepção

Objetivo: Garantir um atendimento organizado e eficiente na recepção dos usuários.

Atividades: Atendimento aos usuários de forma ordenada, respeitando a ordem de chegada e prioridades estabelecidas; Registro de entrada dos usuários, com coleta de informações básicas necessárias para o atendimento; Orientação sobre os procedimentos de atendimento e fluxo dentro da unidade de saúde.

3.1.3 Informações

Objetivo: Fornecer informações precisas e claras aos usuários sobre os serviços disponíveis e procedimentos do posto de saúde.

Atividades: Resposta a perguntas e esclarecimento de dúvidas dos usuários sobre serviços e horários de atendimento; Fornecimento de informações sobre campanhas de saúde, programas de prevenção e vacinação; Orientação sobre direitos e deveres dos usuários no contexto do atendimento à saúde.

4. DOS RECURSOS E DA PREVISÃO ORÇAMENTÁRIA.

4.1. As despesas em questão serão custeadas pela Dotação Orçamentária:

0601.10.122.1001.2.047 – GERENCIAMENTO DA SECRETARIA DE SAÚDE

FONTE DE RECURSOS: 1600000000 – Transferência SUS-Bloco de Manutenção

ELEMENTO (S) DE DESPESA (S): 3.3.90.36.35 / 3.3.90.39.05 - SERV. APOIO ADM. TÉCN. E OPERACIONAL

5. OBSERVAÇÕES GERAIS

5.1. Unidade e servidor responsável para esclarecimentos: SECRETARIA DE SAÚDE, através do Ordenador de Despesas, **JOÃO URÂNIO NOGUEIRA FERREIRA**, mediante os meios de comunicação constantes no preâmbulo do presente documento.

Quixeré – CE, 15 de julho de 2024.


João Urânio Nogueira Ferreira
Secretário de Saúde