



CARTILHA

Assessor de Planejamento



2025

Cartilha para apoio aos Assessores de Planejamento das unidades administrada pela Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro - FSERJ

Caro Assessor,

Seja bem vindo(a) à FSERJ!

A cartilha que você tem em mãos é uma ferramenta importante durante sua gestão. Ela foi revisada para apoiar os assessores de planejamento em sua missão de fundamentar estratégias e ações junto às áreas técnicas e às lideranças institucionais.

Entendemos que a Assessoria de Planejamento das unidades é uma função extremamente importante a ser desempenhada, por estar conectada a importantes processos que ajudarão a garantir a qualidade na assistência aos usuários.

Usuário

"Embora você não tenha contato direto com o usuário, seu trabalho tem impacto real na experiência e na qualidade do serviço que chega até ele. Por isso, suas ações contribuem para a melhoria contínua do cuidado e auxiliar a direção na gestão de sua unidade."

Diretoria

"Você atua como um elo entre as diretorias e a unidade, sendo o olhar atento da gestão sobre os processos locais. Sua capacidade de articulação com as coordenações e demais áreas será fundamental para garantir que as ações fluam com clareza, alinhamento e propósito".

FSERJ

"Você será o principal canal de comunicação junto à Diretoria de Planejamento (DIRPG). Suas atribuições estão diretamente conectadas a essa diretoria, tornando seu papel fundamental para garantir o alinhamento."

"Um bom relacionamento com todos os setores será um grande diferencial no seu dia a dia."

Para começar,



Que tal conferir o Termo de Referência (TR) da sua unidade? Nele você vai encontrar todas as obrigações e responsabilidades da unidade pactuadas junto a SES.

Confira o TR da sua Unidade!

The screenshot shows the website for Fundação Saúde. At the top left is the logo 'FUNDAÇÃO SAÚDE'. Below it is a navigation menu with items: INSTITUCIONAL, UNIDADES, CAPACITAFS, CONCURSOS, LICITAÇÕES, TRANSPARÊNCIA, SEI, LAUDOS, and ACESSOS. The main content area features a large image of a woman interacting with a child in a playroom. To the right of the image are several news snippets: 'Fundação Saúde promove encontro sobre segurança...', 'Ambulatório Médico de Especialidades da FSERJ...', 'Governador Cláudio Castro inaugura Instituto...', and 'Centro Estadual de Diagnóstico para Pessoas com...'

Você conhece a FSE RJ?

Uma breve apresentação

A Fundação Saúde é uma entidade pública, de personalidade jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, que visa a gestão da saúde pública no Estado do Rio de Janeiro.

É um órgão integrante da administração pública indireta e está vinculado à Secretaria de Estado de Saúde e atua em consonância com as diretrizes constitucionais e legais previstas para o Sistema Único de Saúde.

[Acesse a video aula disponível no canal NCEPEP](#)

Planejamento Estratégico FSE RJ

O planejamento estratégico da Fundação representa muito mais do que um conjunto de metas e ações: é a expressão do nosso propósito, o reflexo do compromisso coletivo com a transformação social e com a excelência na gestão pública.

Sabemos que os desafios são grandes, mas é justamente por isso que planejamos com coragem, com visão de longo prazo e com foco no impacto real.

Juntos, construímos um futuro possível, desejável e transformador.

Vamos em frente. O futuro começa com um bom planejamento – e com pessoas comprometidas em torná-lo realidade.

[Conheça o Planejamento Estratégico da FSE RJ](#)

Missão

Gerenciar unidades públicas de saúde com o intuito de apoiar na execução das políticas de saúde promovidas pela Secretaria de Estado de Saúde, resultando em melhorias dos serviços de assistência à população do Estado do Rio de Janeiro

Visão

Ser o melhor modelo de gestão de unidades públicas de saúde.

Valores



COMPROMETIMENTO



EFICIÊNCIA



RESPEITO



TRANSPARÊNCIA



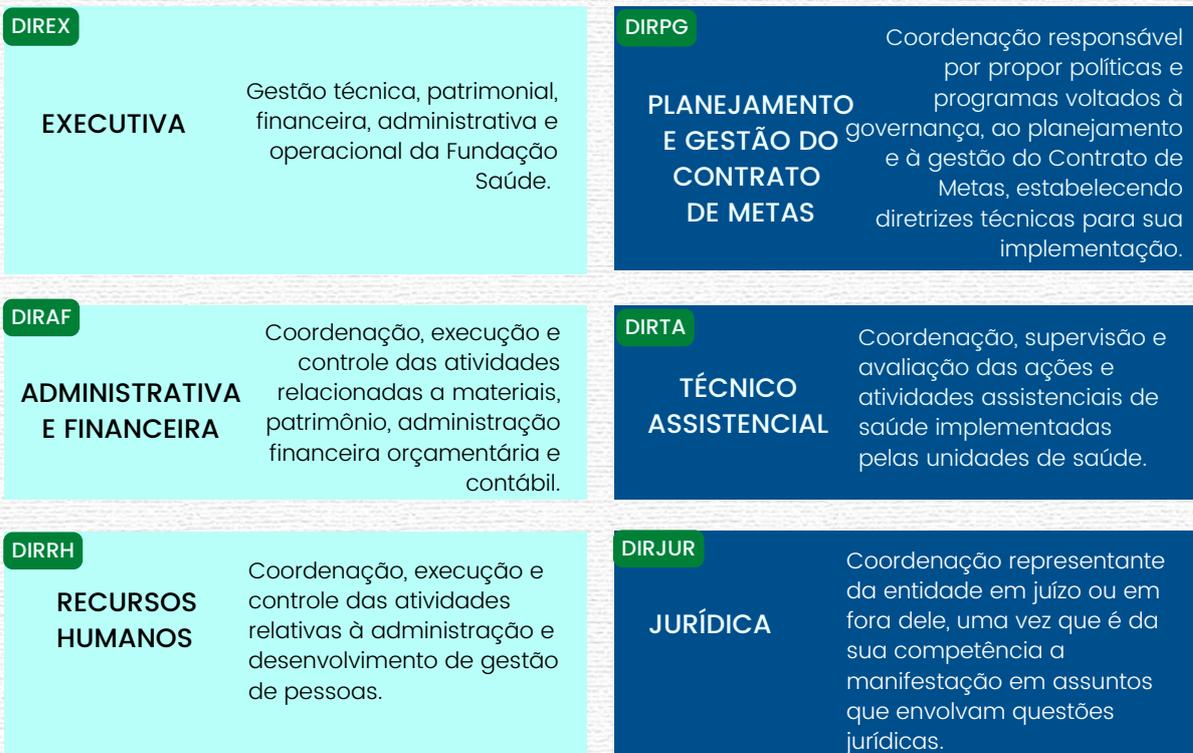
ALIANÇA



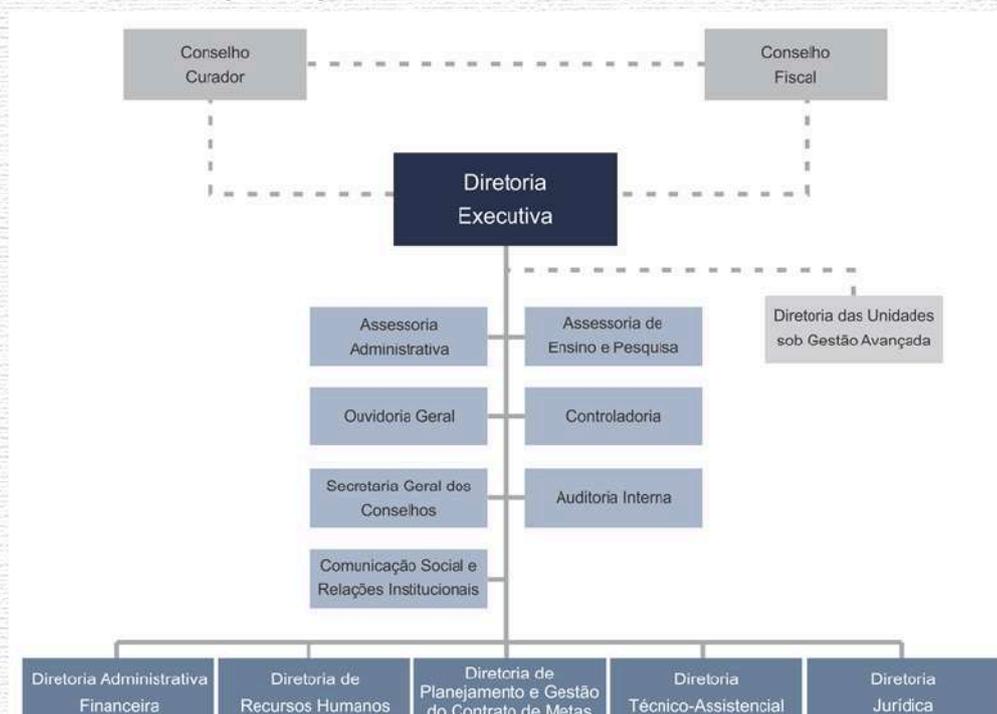
Diretorias

A estrutura organizacional da FSERJ é formada por diretorias, gerências, coordenações, chefias e apoios que atuam de forma integrada para garantir a efetividade da gestão, assegurando a qualidade dos serviços prestados à população.

A seguir, apresenta-se o organograma da FSERJ, conforme estabelecido na Lei nº 5.164, de 17 de dezembro de 2007, que define sua estrutura organizacional e as atribuições de suas unidades.



Organograma da Fundação Saúde



NCEPEP

Aprendizado Sempre ao Seu Alcance

A formação contínua é uma das principais ferramentas para o crescimento dos profissionais em nossas unidades.

Pensando nisso, a FSERJ criou um canal de ensino no YouTube, voltado especialmente para os profissionais da rede.

Por meio desse canal, você tem acesso a conteúdos pensados para o seu dia a dia: orientações técnicas, explicações sobre normativas, boas práticas e temas importantes para a gestão pública em saúde.

Nosso canal de ensino no YouTube foi feito para você: Acesse, aprenda e compartilhe conhecimento!



Orientações Gerais

Para garantir o bom desempenho das atividades e o alinhamento com os fluxos institucionais da FSERJ, é fundamental observar os seguintes pontos:

- Realizar treinamento com as áreas técnicas da DIRPG para alinhamento e compreensão das rotinas de trabalho;
- Realizar capacitação gratuita dos cursos EAD em até 3 meses, submetendo o certificado para capacitacao@fs.rj.gov.br, para atualização das informações funcionais;
- Estar presente no dia da visita da COMISSAF, acompanhando a equipe e prestando os devidos esclarecimentos e assinando o relatório de visita;
- Acessar diariamente o e-mail institucional, mantendo-se atualizado quanto às comunicações e demandas;
- Consultar e responder regularmente os processos no SEI (Sistema Eletrônico de Informações) da unidade;
- Comunicar à DIRPG (Diretoria de Planejamento e Gestão) sobre períodos de férias ou afastamentos;
- Configurar a resposta automática do Outlook durante ausências, informando o motivo e o nome do responsável pelo atendimento no período;
- Garantir a continuidade das atividades da unidade, orientando previamente o substituto e repassando informações relevantes;
- Manter atualizadas as informações da unidade, especialmente aquelas relacionadas ao planejamento, metas e indicadores;
- Participar ativamente das reuniões convocadas pela DIRPG, contribuindo com informações e alinhamentos necessários;
- Atentar aos prazos estabelecidos em ofícios, memorandos e despachos, evitando atraso que comprometam o andamento institucional.

Cursos

[Fundamentos do Programa de Gestão e Desempenho \(PGD\)](#)

[Como Fiscalizar com Eficiência Contratos Públicos](#)

[Sistema Eletrônico de Informações - SEI! USAR](#)

[Planejamento Estratégico para Organizações Públicas](#)

[Gestão da Informação e Documentação - Conceitos Básicos em Gestão Documental](#)

Atribuições

Assessoria de Planejamento



Entenda o que a FSERJ espera de você!

A Fundação confia no seu compromisso e na sua capacidade técnica para transformar diretrizes em resultados concretos.

As atribuições descritas a seguir refletem o papel estratégico que você exerce na construção de uma gestão pública mais eficiente, transparente e voltada para o interesse coletivo.

Esperamos de você responsabilidade, proatividade e alinhamento com os princípios que norteiam a atuação da FSERJ.

Embora pareçam muitas atribuições, estamos disponíveis para você e oferecemos todo suporte para realização das atividades.



Sistema em Gestão da Qualidade

O que é “Qualidade” na Saúde?

Na prática, qualidade na saúde significa: Atender bem a população prestando um serviço seguro, eficiente e resolutivo.

O que é um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)?

Um Sistema de Gestão da Qualidade é um conjunto de ações organizadas para garantir que os serviços prestados atendam às necessidades dos usuários, com segurança, eficiência e melhoria contínua.

Atividades:

- Implementar a política de qualidade da unidade;
- Acompanhar as visitas de COMISSAF e demais órgãos;
- Promover a política de qualidade associada a obtenção de creditações e/ou certificações, direcionadas pela FSERJ e SES-RJ;
- Assessorar na elaboração de normas, procedimentos, regulamentos, manuais e demais instrumentos operacionais de trabalho;
- Levantar os processos e mapeamento de processos com o uso de ferramentas como Bizagi, planilhas em Excel, etc.;
- Controlar e gerenciar o período de revisão documental através da planilha Controle de Documentos normativos;
- Disponibilizar e-mail (Gmail) para liberação de planilha de documentos normativos;
- Gerenciar os planos de ações gerados pela unidade;
- Controlar os eventos realizados na unidade mediante planilha padronizada pela FSERJ;
- Acompanhar e validar os materiais impressos da unidade (murais e cartazes);
- Incentivar o reconhecimento institucional das melhores práticas e inovações organizacionais.

Programa de excelência em Gestão - PEG

- Participar de todas as etapas do Programa de Excelência em Gestão de Saúde;
- Participar das capacitações promovidas pela Assessoria Técnica de Qualidade - SES;
- Preencher o instrumento de avaliação em todos os critérios determinados;
- Entregar dentro do prazo o instrumento para validação da FSERJ;
- Realizar os ajustes necessários e submeter para avaliação da SES conforme prazo estipulado;
- Acompanhar a visita da Assessoria Técnica de Qualidade na unidade conforme agendamento;
- Participar da cerimônia de conclusão de ciclo;
- Implementar e monitorar o plano de melhorias através do google Drive conforme prazo estipulado pela FSERJ.



Confira as fotos do 17º ciclo da Autoavaliação da Gestão



Planejamento Estratégico

O que é Planejamento Estratégico?

O planejamento estratégico é uma ferramenta de gestão que permite definir rumos, objetivos e ações para alcançar melhorias no funcionamento de uma organização – neste caso, uma unidade de saúde.

Como o Planejamento Estratégico contribui para a unidade de saúde?

O planejamento estratégico organiza prioridades, otimiza recursos e promove resultados com mais qualidade.

Atividades:

- Participar do processo de elaboração e atualização periódica do planejamento estratégico;
- Orientar sobre prioridades do planejamento estratégico;
- Implantar e realizar a gestão do planejamento estratégico;
- Acompanhar e avaliar o cumprimento das metas estratégicas da organização;
- Promover ações de sensibilização para o cumprimento do planejamento;
- Elaborar plano de ação junto às áreas e acompanhar o desdobramento dos resultados dentro dos prazos estipulados;
- Promover a divulgação de ações e resultados;
- Promover o *benchmarking*;
- Prestar auxílio em gestão de processos de trabalho;
- Assessorar na elaboração, implantação e acompanhamento de projetos de racionalização de métodos e processos de trabalho.

Acompanhamento de Indicadores

Os indicadores de saúde são ferramentas essenciais para medir, avaliar e monitorar o desempenho dos serviços de saúde. O acompanhamento contínuo desses indicadores contribui para a melhoria da qualidade da assistência, uma gestão integrada e o cumprimento das metas pactuadas.

Atividades:

- *Atualizar mensalmente, até o primeiro dia útil do mês subsequente ao mês de referência, todos os indicadores de desempenho na planilha online disponibilizada pela Diretoria de Planejamento e Gestão (DIRPG), incluindo, sempre que aplicável, as justificativas para o descumprimento de metas ou variações atípicas;*
- *Colaborar na elaboração das justificativas referentes ao não cumprimento de metas ou prazos estabelecidos, fundamentando as informações com base em evidências e registros da Unidade;*
- *Preencher as justificativas diretamente na planilha online, de forma clara, objetiva e fundamentada, com informações que subsidiem a análise da DIRPG e contribuam para o aperfeiçoamento das ações institucionais desenvolvidas pela FSERJ em parceria com a Unidade;*
- *Comunicar à DIRPG as ações implementadas ou previstas para o alcance das metas pactuadas, bem como para o cumprimento dos objetivos estabelecidos no Planejamento Estratégico da Instituição, por meio da elaboração e atualização de planos de ação de melhoria;*
- *Manter os dados estatísticos permanentemente atualizados, assegurando a fidedignidade, consistência e tempestividade das informações prestadas;*
- *Atender prontamente às solicitações de informações estatísticas feitas pela DIRPG ou por outras instâncias autorizadas, respeitando os prazos estabelecidos e os critérios de padronização da Instituição.*

Acompanhamento e Gestão de Custos

O Sistema de Apuração e Gestão de Custos do SUS (**ApuraSUS**) é uma ferramenta desenvolvida pelo Ministério da Saúde para auxiliar no processo de apuração e gestão de custos em distintas Unidades de Saúde do SUS, de forma padronizada e estruturada.

Ele é um sistema web, de livre acesso, acessado por público específico, formado por secretarias e entes que aderiram ao Programa Nacional de Gestão de Custos (PNGC).

Atividades:

- *Responsabilizar-se pela execução ou assessoria aos colaboradores no processo de apuração de custos;*
- *Fornecer suporte na implementação de rotinas de controle de dados para garantir a correta alimentação do sistema APURASUS;*
- *Acompanhar a coleta e consolidação de dados de custo (Insumos, pessoal, manutenção, medicamentos, etc).*



[Acesse o Sistema ApuraSUS](#)

APURASUS
Principal Acessar
Versão 4.5.9

Digite seu e-mail e sua senha para acessar

*E-mail:

*Senha:

[Ainda não está cadastrado?](#)
[Esqueceu a Senha?](#)

[Acessar](#)

Acesso ao Sistema

É necessário que o usuário informe seu e-mail e senha. Esqueceu a senha: Clique em "Esqueceu sua senha" e informe seu e-mail para receber uma nova senha de acesso ao sistema.

Usuário que não possui acesso

Realize o cadastro clicando em "Ainda não está cadastrado?" Após o login, clique em "solicitar acesso aos sistemas". Aguarde o e-mail com a aprovação ou não da solicitação de acesso.

Pesquisas de Clima (Colaboradores)

A pesquisa de clima organizacional é uma ferramenta aplicada a cada 2 anos para avaliar a percepção dos colaboradores sobre o ambiente de trabalho, as relações interpessoais, a liderança, a estrutura e a comunicação.

Atividades:

- Acompanhar e apoiar na implantação da Pesquisa de Clima Organizacional;
- Divulgar e sensibilizar os colaboradores sobre a importância da pesquisa;
- Fomentar a participação de forma ética, respeitosa e voluntária;
- Garantir que o processo seja compreendido e acessível a todos;
- Acompanhar os resultados gerais e ajudar a criar ações de melhorias na unidade.

Por que a pesquisa é importante para o planejamento?

- Os resultados da pesquisa ajudam a identificar pontos fortes e fragilidades na gestão de pessoas;
- Apoiar a construção de ações para melhorar o clima e o desempenho da equipe;
- Alinhar o ambiente de trabalho com os objetivos estratégicos da unidade.

Pesquisa de Satisfação (Anual)

A pesquisa de satisfação é uma ação coordenada anualmente pela Secretaria de Estado de Saúde (SES), para avaliar a opinião dos usuários sobre os serviços prestados nas unidades de saúde.

Ela é realizada por meio de um questionário padronizado, elaborado pela própria SES e validado pela FSERJ.

Atividades:

- *Apoiar logisticamente a equipe de pesquisadores;*
- *Facilitar o acesso à unidade e acolher os pesquisadores durante a coleta;*
- *Disponibilizar local de guarda para pertences dos entrevistadores e refeição na unidade se possível;*
- *Sensibilizar a equipe da unidade sobre a importância da pesquisa;*
- *Garantir que o ambiente favoreça a participação dos usuários;*
- *Elaborar plano de ação a partir do relatório fornecido pela Assessoria Técnica de Qualidade da SES - RJ.*

Por que a pesquisa é importante para o planejamento?

- *Ajuda a identificar percepções, elogios e críticas dos usuários*
- *Fornece insumos para aprimorar o atendimento*
- *Fortalece o vínculo entre serviço e comunidade*
- *Contribui para o aprimoramento da gestão pública da saúde*

Despesas Contínua de Satisfação (Usuário)

As unidades de saúde sob nossa gestão também contam com a pesquisa de satisfação contínua, que permite ouvir o usuário em tempo real, durante ou logo após o atendimento.

A pesquisa contínua pode ser aplicada de duas formas:

- Via Totem eletrônico instalado nas unidades;
- Por formulário físico (papel), entregue ao usuário ao final do atendimento.

Atividades:

- Assegurar a implantação/ implementação dos processos de pesquisa de satisfação de usuários;
- Utilizar mecanismos a fim de sensibilizar os usuários para realização da pesquisa;
- Acompanhar a Pesquisa de Satisfação Contínua, mensal, por meio eletrônico;
- Monitorar os níveis de satisfação e alerta sobre desvios;
- Promover melhorias nos planos de ação desdobrados das pesquisas;
- Apoiar a operacionalização da pesquisa (totem ou formulário).

🎯 Meta Contratual

De acordo com o Contrato de Gestão, é necessário atingir um índice mínimo de 80% de satisfação geral dos usuários.

Por que a pesquisa é importante para o planejamento?

- Avaliar a qualidade percebida pelos usuários;
- Identificar pontos de melhoria no atendimento;
- Cumprir as metas pactuadas com a contratante.

Avaliação do Paciente				
Avalie os itens abaixo	 Satisfeito	 Indiferente	 Insatisfeito	 Não Utilizado
Atenção e respeito dos profissionais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Limpeza da Unidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Avaliação das Instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Roupa de cama e banho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alimentação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atendimento da Enfermagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Atendimento Médico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
Exames em geral. (exame de sangue, raio x, ultrassonografia, tomografia e outros)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Pesquisa de Satisfação

PROCESSO SEI	UNIDADE
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Bangu
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Botafogo
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Campos
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa CG I
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa CG II
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Copacabana
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Engenho Novo
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Ilha
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Irajá
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Itaboraí
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Jacarepaguá
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Maré
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Marechal
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Mesquita
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa NI I
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa NI II
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Niterói
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Queimados
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Realengo
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Ricardo
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa São Pedro
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Sta Cruz
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Tijuca
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - Upa Valença
SEI-	Diretrizes Pesquisa de Satisfação Contínua - UPA PENHA

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários é mais do que um instrumento de avaliação, é um canal direto de escuta da população.

Ao valorizar as opiniões e experiências dos usuários, a FSERJ reafirma seu compromisso com a humanização do cuidado, a excelência na gestão e a melhoria contínua dos serviços de saúde.

COMISSAF

A COMISSAF é a Comissão de Monitoramento e Supervisão de Avaliação de Resultados, vinculada à Secretaria de Estado de Saúde do Rio de Janeiro (SES-RJ).

Sua principal função é acompanhar e avaliar o desempenho das unidades de saúde em relação às metas estabelecidas nos contratos de gestão.

Durante as visitas da COMISSAF, são verificadas a conformidade dos serviços prestados, a qualidade da assistência e o cumprimento dos indicadores pactuados, promovendo a transparência e a eficiência na gestão pública da saúde.

- A presença dos assessores de planejamento durante essas visitas é fundamental para fornecer informações precisas, esclarecer dúvidas e colaborar na identificação de oportunidades de melhoria. Essa participação ativa contribui para o fortalecimento da governança e para a melhoria contínua dos serviços oferecidos à população.

O Papel de Diretores e Assessores de Planejamento

É fundamental que diretores e assessores de planejamento estejam presentes e engajados durante o processo de auditoria. Eles têm a responsabilidade de acompanhar todo o processo e garantir que todas as não conformidades sejam tratadas de forma resolutiva.

Atividades:

É fundamental que diretores e assessores de planejamento estejam presentes e engajados durante o processo de auditoria. Eles têm a responsabilidade de acompanhar todo o processo e garantir que todas as não conformidades sejam tratadas de forma resolutiva.

- Os diretores e assessores devem estar fisicamente presentes durante a auditoria para acompanhar a coleta de evidências e garantir que o processo seja transparente;
- A assinatura do relatório de auditoria é obrigatória, pois atesta que a direção está ciente dos achados e comprometida com as ações corretivas;
- Quando são geradas não conformidades, diretores e assessores devem responder de forma diligente, fornecendo informações claras e evidências de que ações corretivas estão sendo tomadas;
- Responder junto à FSERJ de forma proativa e objetiva, apresentando planos de ação claros e prazos definidos para resolver as pendências.

Wecheck

É uma ferramenta de controle SES que permite a órgãos de controle maior transparência, de modo todos os relatos gerados nesta visita são inseridos na plataforma. A FSERJ tem um prazo de resposta conforme o nível de não conformidade.

48 horas	5 dias	15 dias
-------------	-----------	------------

Órgãos de Controle tem acesso não apenas as inconformidades apontadas, mas também as respostas prestadas pela FSERJ.

Ações Corretivas e Evidências:

- Durante e após a auditoria, é crucial que a unidade de saúde mostre seu compromisso em resolver as pendências;
- A unidade não deve apenas responder à auditoria, mas também demonstrar com evidências claras que as ações corretivas estão sendo implementadas;
- Proatividade: Diretores e assessores devem buscar soluções imediatas para as questões apontadas;
- Documentação: Todas as ações corretivas devem ser registradas e documentadas adequadamente, com evidências físicas ou digitais que comprovem que os ajustes foram feitos;
- Acompanhamento contínuo: Não é suficiente apenas responder à auditoria; as pendências devem ser resolvidas e acompanhadas, para que as mesmas não voltem a ocorrer.

Por Que Isso É Importante?

- Cumprimento de Metas e Contrato: A não resolução das não conformidades pode prejudicar o desempenho da unidade no cumprimento das metas estabelecidas, refletindo diretamente nos resultados do contrato de gestão.
- Imagem e Credibilidade: Manter uma unidade auditada sem a resolução das pendências impacta a credibilidade da gestão e compromete a confiança da comunidade no serviço prestado.
- Responsabilidade Coletiva: Todos têm um papel na qualidade do serviço de saúde. Diretores e assessores são os garantes da qualidade e devem liderar a resolução de problemas com eficácia e compromisso.

Lembre-se: A auditoria é uma oportunidade para melhorar. Estar presente e resolver de forma eficaz as não conformidades fortalece a gestão e a qualidade do atendimento.

Fiscal de Contrato

Como fiscal de contratos da unidade, diretores e assessores de planejamento desempenham um papel essencial na gestão e acompanhamento dos contratos firmados com fornecedores e prestadores de serviço. A fiscalização eficiente garante que os termos acordados sejam cumpridos e que a qualidade dos serviços prestados esteja sempre em conformidade com o que foi estabelecido no contrato de gestão.

Atividades:

- Acompanhar o Cumprimento dos serviços prestados;
- Verificar se os fornecedores estão cumprindo as obrigações acordadas no contrato;
- Garantir que o fornecimento de produtos ou serviços atenda às especificações e aos prazos estabelecidos;
- Qualificar o Fornecedor;
- Avaliar o desempenho do fornecedor ou prestador de serviço com base nos critérios do contrato;
- Se algum descumprimento de contrato for identificado, documente a não conformidade e tome as providências necessárias para que o problema seja resolvido com o fornecedor;
- Garantir que as ações corretivas sejam implementadas, caso o fornecedor não esteja cumprindo com o contrato.

 **Lembre-se: Fiscalizar não é apenas verificar a execução do contrato, mas também trabalhar para melhorar continuamente a relação com os fornecedores e a qualidade dos serviços prestados.**

 [Conheça a cartilha do Fiscal de Contratos](#)

Material de Apoio

Para garantir a uniformidade, a organização das informações e a padronização dos documentos, disponibilizamos modelos de documentos e de controle.

É fundamental que todos sigam os formatos e orientações estabelecidos, assegurando a coerência dos processos e facilitando a análise e o acompanhamento por parte da DIRPG

Preparamos um apanhado de documentos que serão fundamentais e muito usados ao longo de sua gestão.

Para os documentos abaixo, basta clicar no nome de cada documento, para abri-lo. Para fazer o download clique em ARQUIVO > FAZER DOWNLOAD > ESCOLHER O FORMATO e pronto!

DOCUMENTOS NORMATIVOS

- [Modelo de POP](#)
- [Norma zero. pdf](#)

CONTROLES

- [Ata de Reunião](#)
- [Controle de Recebimento de Documento](#)
- [Plano de Ação.xls](#)
- [Lista de presença](#)

COMUNICAÇÃO

- [Apresentação](#)
- [Contato Assessores](#)



Comunicação

A comunicação eficiente é parte fundamental da rotina em sua unidade.

Você sabe a quem procurar para ajudá-lo a resolver seu problema?

Saber a quem recorrer em cada situação facilita a resolução de problemas e evita retrabalhos.

Pensando nisso segue planilha com exemplos de situações comuns, respectivos setores e seus responsáveis:

**CLIQUE NA ÁREA
VERDE ABAIXO E
ACESSE!**



Planilha de Comunicação Unidade X FSERJ

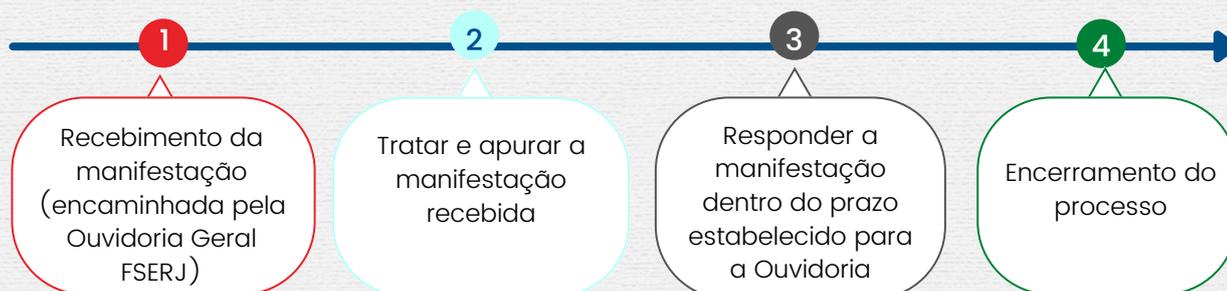


Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal fundamental para a gestão dos serviços de saúde e da participação social. Ela permite que os usuários do SUS registrem suas manifestações de elogio, sugestão, informação, solicitação, reclamação e denúncia. Assim, como realizem pedidos de acesso à informação.

Os atendimentos podem ser presenciais, telefônicos ou por meio eletrônico. Utilizamos os sistemas OuvERJ da Controladoria Geral do Estado e o OuvSUS do Ministério da Saúde, para gerenciamento, controle e transparência das manifestações recebidas.

Fluxo de Recebimento e Resposta a uma Manifestação



Recebi uma manifestação, o que devo fazer?

Conforme Resolução SES nº 2741, de 19 de Maio de 2022, temos prazos de resposta estabelecidos que precisam ser cumpridos para garantir a efetividade do processo. É fundamental que os gestores das unidades respeitem esses prazos, garantindo que as respostas sejam qualificadas e dentro do prazo legal.

[Conheça a resolução SES nº 2741](#)

[Conheça a Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017](#)

[DO da Lei referenciada](#)

Como elaborar uma resposta?

1 – Leia com atenção a manifestação, identifique as áreas envolvidas e o questionamento do cidadão;

2 – Reúna-se com os representantes de cada área para averiguar os fatos, lembrando que o conteúdo das manifestações são sensíveis e frequentemente versam sobre a saúde, intimidade e divulgam seus dados pessoais. Sendo, garantidos pela legislação o seu tratamento ético e passíveis de punição;

3 – Caso couber, trace um Plano de Ação para melhoria contínua do processo atingindo a Resolutividade da demanda;

4 – A resposta deve ser clara, objetiva e direcionada ao cidadão, fornecendo soluções ou explicações adequadas à demanda do usuário. Evite siglas, abreviações, termos técnicos ou estrangeiros. Use uma linguagem simples, com bom português, e sempre que possível, oriente e esclareça o cidadão sobre o assunto.

Lembre-se

✦ Lembre-se: a qualidade da resposta é tão importante quanto o prazo para resposta;

✦ O não cumprimento dos prazos de resposta ou da qualificação necessária pode ter impacto em todas as unidades.

Fale conosco



R. Barão de Itapagipe, 225, Rio Comprido - Rio de Janeiro
- RJ - 20261-005



michelle.araujo@fs.rj.gov.br
andre.germano@fs.rj.gov.br



(21) 3293-3300
Ramal 1503



Site

www.fs.rj.gov.br

Fluxo de aprovação:



Vigência: 24/06/2025 - 24/06/2026

Revisão: 12/05/2025 - Responsável Revisão: Michelle Araújo

Aprovação: 24/06/2025

Responsável pela aprovação: João Henrique Marques

Elaboração Inicial: 04/01/2023

Versão:02

FUNDAÇÃO
SAÚDE

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO



Considerações Finais

Como gestores dentro da unidade, vocês são os responsáveis por garantir que as metas sejam cumpridas, os processos sejam eficientes e os recursos sejam bem geridos.

A cartilha apresentou algumas das principais ferramentas, responsabilidades e processos que devem ser seguidos para garantir uma gestão estratégica e de qualidade.

Suas ações vão muito além dos processos diários, elas refletem diretamente na qualidade do atendimento à população.

Vamos juntos continuar a trabalhar por uma gestão mais eficiente, transparente e com foco no cuidado e no bem-estar dos usuários do SUS.

FUNDAÇÃO
SAÚDE

Secretaria de
Saúde



GOVERNO DO ESTADO
RIO DE JANEIRO

