

**PLANO DE TRABALHO**  
**CHAMAMENTO PÚBLICO 04/2025**  
**SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE**  
**TERMO DE COLABORAÇÃO**

Associação Catarinense de Gestão Hospitalar, Conhecimento  
e Assistência Social – Associação CHC



## 1. IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

Tabela 1: Dados Cadastrais da Proponente

DADOS CADASTRAIS			
<b>Nome:</b>	Associação Catarinense de Gestão Hospitalar, Conhecimento e Assistência Social	<b>Fundação:</b>	14/07/2014
<b>Endereço:</b>	Rua Samuel Heusi, nº 190, Sala 605 G 12	<b>Bairro:</b>	Centro
<b>CEP:</b>	88.301-320	<b>Telefone:</b>	(47) 2033-6167
<b>CNPJ:</b>	21.041.334/0001-83	<b>Inscr. Estadual:</b>	Isento
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:contato@chcsaude.org">contato@chcsaude.org</a>	<b>Fones:</b>	(47) 2033-6167

Fonte: Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

## 2. DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA ENTIDADE

Tabela 2: Dados Cadastrais do Dirigente

REPRESENTANTE LEGAL DA ENTIDADE			
<b>Nome:</b>	Paulo Henrique da Cruz		
<b>R.G.:</b>	6.500.464-0	<b>Órgão expedidor:</b>	SESP PR
<b>Formação:</b>	Direito	<b>CPF:</b>	025.879.909-98
<b>Endereço:</b>	Rua Maranhão, nº 1423, Curitiba-PR	<b>Cargo:</b>	Presidente
<b>CEP:</b>	80610-000	<b>Bairro:</b>	Água Verde
<b>Telefone:</b>	(41) 98894-3530	<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:paulo.cruz@chcsaude.org">paulo.cruz@chcsaude.org</a>

Fonte: Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

## 3. INSCRIÇÕES/ REGISTROS/ TÍTULOS

Tabela 3: Dados de inscrições registros e títulos

INSCRIÇÃO	NÚMERO	VALIDADE
Conselho Regional de Medicina Veterinária de Santa Catarina – Anexo V-A	SC-16566-PJ	31/03/2026
Conselho Regional de Farmácia de Santa Catarina – Anexo V-B	17489	
Utilidade Pública Municipal (Título) – Anexo V-C	Lei Ordinária 3750 2023 de Navegantes SC	Sem data prevista

Fonte: Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

## 4. COORDENAÇÃO TÉCNICA DA ENTIDADE RESPONSÁVEL PELO PROJETO

Tabela 4: Dados do coordenador técnico

<b>Nome:</b>	Thahel Menezes Reis
<b>RG:</b>	5877111
<b>CPF:</b>	096.685.469-11
<b>FORMAÇÃO:</b>	Médico veterinário formado na universidade do sul de Santa Catarina (CRMV e ART nos Anexos V-D e V-E); Pós-graduado em emergência e terapia intensiva (ebramev); Pós-graduado em anestesiologia de pequenos animais (unisul); MBA em gestão de serviços clínicos e hospitalares na veterinária de pequenos animais (famesp) - em andamento (Currículo Lattes no Anexo V-F).
<b>ENDEREÇO:</b>	Rua Siena, nº 33, Condomínio San Sebastian, Apto 101, Bairro Passa Vinte
<b>CEP:</b>	88.132-233
<b>MUNICÍPIO:</b>	Palhoça – SC

TELEFONE: (48) 98818-8108

E-MAIL: [th4hel@gmail.com](mailto:th4hel@gmail.com)

Fonte: Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

## 5. APRESENTAÇÃO E HISTÓRICO DA ASSOCIAÇÃO CHC

### 5.1. CONHEÇA A CHC SAÚDE ÚNICA

#### 5.1.1. ATUAÇÃO NA CAUSA ANIMAL



##### LONDRINA – PARANÁ

Hospital Veterinário Municipal – HVM



##### CURITIBA – PARANÁ

Hospital Veterinário Municipal – HVM



##### CAMBORIÚ – SANTA CATARINA

Centro de Bem-Estar Animal – CBEA



##### ITAPEMA – SANTA CATARINA

Departamento de Assistência e Bem-Estar Animal – DABA



##### NAVEGANTES – SANTA CATARINA

Departamento de Assistência e Bem-Estar Animal – DABA



##### SAQUAREMA – RIO DE JANEIRO

Consultório Municipal Veterinário José Joaquim Macedo Moreira Lima – Jaconé



##### ITAJAÍ – SANTA CATARINA

Unidade de Acolhimento Provisório de Animais – UAPA



Clínica Veterinária Municipal Marilza Pereira de Mello – Sampaio Correa  
Clínica Veterinária Municipal Edelso Bernardo Vignoli – Central



##### LONDRINA – PARANÁ

HOSPITAL VETERINÁRIO MUNICIPAL – HVM



### ATIVIDADES E PROJETOS

EM HOSPITAL VETERINÁRIO MUNICIPAL – HVM

ATIVIDADES	IMPACTOS	PROJETOS	BENEFICIÁRIOS	ABRANGÊNCIA	FINANCIADORES
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Consultas veterinárias, cirurgias, exames de imagem e laboratoriais.</li><li>➤ Recolhimento de cães e gatos doentes ou atropelados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Melhor compreensão da saúde pública.</li><li>➤ Aumento da conscientização sobre doenças e bem-estar animal.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Parceria com o Projeto Amor de Patas e Castração já para adoções.</li><li>➤ Palestras orientativas nas escolas pela CMTU.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Moradores de baixa renda com CadÚnico.</li><li>➤ Protetores e ONG'S cadastradas na CMTU.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Município de Londrina e distritos.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ CMTU (Prefeitura).</li><li>➤ Patrocínio da Dechra (medicamentos).</li></ul>

ATIVIDADES	IMPACTOS	PROJETOS	BENEFICIÁRIOS	ABRANGÊNCIA	FINANCIADORES
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Recolhimento de grandes animais soltos em via pública.</li><li>➤ Feirinhas de adoções semanais.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Participação ativa de crianças em atividades educativas.</li></ul>				



## ITAJAÍ – SC

### UNIDADE DE ACOLHIMENTO PROVISÓRIO DE ANIMAIS – UAPA



## ATIVIDADES E PROJETOS

### EM UNIDADE DE ACOLHIMENTO PROVISÓRIO DE ANIMAIS – UAPA

ATIVIDADES	IMPACTOS	PROJETOS	BENEFICIÁRIOS	ABRANGÊNCIA	FINANCIADORES
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Consultas clínicas.</li><li>➤ Controle de zoonoses.</li><li>➤ Exames laboratoriais.</li><li>➤ Cirurgias em pequenos e grandes animais.</li><li>➤ Abrigo e internação.</li><li>➤ Internação para animais com doenças infectocontagiosas.</li><li>➤ Gatil.</li><li>➤ Atendimento veterinário 24h.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Redução do número de animais errantes e não castrados.</li><li>➤ Redução de acidentes com grandes animais soltos em vias públicas.</li><li>➤ Aumento no número de animais adotados.</li><li>➤ Maior acesso à saúde animal para a população.</li><li>➤ Controle efetivo de zoonoses</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Alfa Adestramento ressocializa cão e adestramento de cães da raça Pitbull para adoção responsável.</li><li>➤ Pitbull Warriors – divulgação dos animais para adoção.</li><li>➤ Guarda Municipal de Itajaí – apoio nas ocorrências com animais em via pública.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Animais em situação de rua.</li><li>➤ População de baixa renda.</li><li>➤ ONGs e protetores independente.</li><li>➤ Vigilância Sanitária</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Município de Itajaí.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ INIS Itajaí.</li></ul>



## CAMBURIÚ – SC

### CENTRO DE BEM-ESTAR ANIMAL – CBEA



## ATIVIDADES E PROJETOS

### EM CENTRO DE BEM-ESTAR ANIMAL – CBEA

ATIVIDADES	IMPACTOS	PROJETOS	BENEFICIÁRIOS	ABRANGÊNCIA	FINANCIADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atendimentos clínicos, internações, castrações, cirurgias gerais e oncológicas, vacinações, microchipagens.</li> <li>➤ Resgate e albergamento de animais.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atendimento a mais de 2 mil animais em cinco meses.</li> <li>➤ Castrações e cirurgias realizadas com sucesso.</li> <li>➤ Ampliação da microchipagem e vacinação.</li> <li>➤ Resgates e adoções promovendo reinserção dos animais na comunidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestão compartilhada da unidade de atendimento veterinário para animais em situação de risco.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Animais errantes, vítimas de maus -tratos ou em risco, animais sob responsabilidade de ONGs ou tutores em situação de vulnerabilidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Município de Camboriú.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ FUCAM – Fundação do Meio Ambiente de Camboriú.</li> </ul>



## SAQUAREMA – RIO DE JANEIRO (3 UNIDADES)

Consultório Municipal Veterinário José Joaquim Macedo Moreira Lima – JACONÉ

Clínica Veterinária Municipal Marilza Pereira de Mello – SAMPAIO CORREA

Clínica Veterinária Municipal Edelson Bernardo Vignoli – CENTRAL



## ATIVIDADES E PROJETOS

### EM SAQUAREMA – RIO DE JANEIRO

ATIVIDADES	IMPACTOS	PROJETOS	BENEFICIÁRIOS	ABRANGÊNCIA	FINANCIADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Atendimentos veterinários em geral, incluindo consultas, cirurgias, cuidados preventivos, microchipagem e castração.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 31 campanhas de adoção com 427 animais adotados.</li> <li>➢ Conscientização e prevenção de doenças em animais através de campanhas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Campanhas de Adoção de Animais: Reduzir abandono e promover a guarda responsável.</li> <li>➢ Mutirão de Castração: Controle populacional de animais.</li> <li>➢ Campanhas de Conscientização: Abril Laranja, Outubro Rosa Pet, e Novembro Azul Pet.</li> <li>➢ Escola Amiga dos Animais: Educação sobre bem-estar animal.</li> <li>➢ Feira Literária de Saquarema: Atividades educativas e informativas.</li> <li>➢ Encontro Municipal de Esporotricose: Informação sobre micose que afeta animais e humanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ População em geral, cuidadores de animais, médicos veterinários, profissionais de saúde, estudantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Município de Saquarema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Prefeitura Municipal de Saquarema e Associação CHC.</li> </ul>



**CURITIBA – PARANÁ**

**HOSPITAL VETERINÁRIO MUNICIPAL – HVM**



**ATIVIDADES E PROJETOS**

**EM HOSPITAL VETERINÁRIO MUNICIPAL – HVM**

ATIVIDADES	IMPACTOS	PROJETOS	BENEFICIÁRIOS	ABRANGÊNCIA	FINANCIADORES
<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ O HVM de Curitiba oferece consultas clínicas,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Maior acesso à saúde animal para famílias vulneráveis.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Tutores de baixa renda residentes em Curitiba, inscritos no</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Localizada em Curitiba, PR, atende exclusivamente mora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Prefeitura Municipal de Curitiba, com apoio técnico de</li> </ul>

ATIVIDADES	IMPACTOS	PROJETOS	BENEFICIÁRIOS	ABRANGÊNCIA	FINANCIADORES
atendimentos emergenciais, procedimentos ambulatoriais, cirurgias não eletivas, e monitoramento de condições clínicas em cães e gatos. Atua também no controle de zoonoses e vigilância em saúde.	<ul style="list-style-type: none"><li>➢ Redução da sobrecarga em clínicas parceiras.</li><li>➢ Melhora na qualidade de vida da população e seus animais.</li><li>➢ Fortalecimento da vigilância sanitária e controle de zoonoses.</li><li>➢ Estreitamento do vínculo entre o poder público e a comunidade.</li><li>➢ Estímulo à guarda responsável e prevenção de agravos.</li></ul>		programa Armazém da Família, focando em cães e gatos domiciliados.	dores cadastrados no programa Armazém da Família.	<ul style="list-style-type: none"><li>órgãos públicos municipais.</li><li>➢ Parcerias futuras com instituições de ensino superior e entidades de proteção animal estão em andamento.</li></ul>



## NAVEGANTES – SANTA CATARINA

### DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA E BEM-ESTAR ANIMAL – DABA



## ATIVIDADES E PROJETOS

### EM DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA E BEM-ESTAR ANIMAL – DABA

ATIVIDADES	IMPACTOS	PROJETOS	BENEFICIÁRIOS	ABRANGÊNCIA	FINANCIADORES
<ul style="list-style-type: none"><li>➢ O DABA foca em castração, atendimento clínico, cirurgias, resgates, vacinação, microchipagem, internação, e abrigo temporário para promover a saúde e o bem-estar dos animais, especialmente entre famílias de baixa renda.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➢ Redução significativa da população de animais abandonados através de castrações (400 mensais) e mutirões.</li><li>➢ Melhoria da saúde animal e fortalecimento dos laços comunitários.</li><li>➢ Melhoria na qualidade de vida dos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➢ Feira de adoção e mutirões de castração para controlar a população de animais e promover adoções responsáveis.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➢ População de baixa renda na cidade de Navegantes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➢ Município de Navegantes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➢ Prefeitura Municipal de Navegantes, com apoio técnico de órgãos públicos municipais</li></ul>

ATIVIDADES	IMPACTOS	PROJETOS	BENEFICIÁRIOS	ABRANGÊNCIA	FINANCIADORES
	animais e das famílias atendidas. ➤ Alcançou metas anterior mente não atingidas, demonstrando a eficácia e o compro misso com a melhoria contínua.				



## ITAPEMA – SANTA CATARINA

### DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA E BEM-ESTAR ANIMAL – DABA



## ATIVIDADES E PROJETOS

### EM DEPARTAMENTO DE ASSISTÊNCIA E BEM-ESTAR ANIMAL – DABA

ATIVIDADES	IMPACTOS	PROJETOS	BENEFICIÁRIOS	ABRANGÊNCIA	FINANCIADORES
➤ Castração e Exames Laboratoriais. ➤ Internação. ➤ atendimentos Clínicos Ambulatoriais ➤ Resgate e abrigo.	➤ Aumento da adesão à castração e eficiência nos atendimentos. ➤ Redução da superpopulação de animais errantes. ➤ Estreitamento de relações com a comunidade e entidades parceiras.	➤ Projeto Adote um Pitbull: Parceria com Alfa Adestramento para Reeducação comportamental dos cães da raça Pitbull, visando adoção segura e responsável.	➤ Animais em situação de rua ou vulnerabilidade. ➤ Famílias de baixa renda, ONGs e protetores independentes.	➤ Município de Itapema.	➤ Financiador principal: Prefeitura Municipal de Itapema. ➤ Parceiros: KNN Idiomas, Agener, LIVE Diagnósticos, Alfa Adestramento.

## 5.2. APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

### QUEM SOMOS



A Associação Catarinense de Gestão Hospitalar, Conhecimento e Assistência Social (Associação CHC) é uma entidade privada e filantrópica, sem fins lucrativos, dedicada ao bem-estar e saúde animal. Desde nossa fundação em 14 de julho de 2014, seguimos nosso estatuto social e as leis vigentes com comprometimento e transparência. Com sede em Itajaí, Santa Catarina, estamos constantemente inovando para criar um impacto positivo e duradouro na sociedade.



### PROPÓSITO INSTITUCIONAL

Orgulhamo-nos de nossa atuação contínua e significativa no campo da saúde veterinária, onde nos comprometemos a oferecer assistência de qualidade e a implementar uma gestão eficiente em saúde animal. Nossa missão é ser um pilar no cuidado e na inovação, transformando o bem-estar animal em um compromisso diário.



### OBJETIVO INSTITUCIONAL

Nosso objetivo é nos posicionar como referência em saúde e bem-estar animal, promovendo excelência no atendimento e inovação em gestão. Buscamos transformar o cuidado animal através de práticas sustentáveis e integradas, garantindo qualidade e segurança em cada ação.



### PRINCÍPIOS E VALORES INSTITUCIONAIS

- **Ética:** Compromisso com a integridade e transparência em todas as ações.
- **Conhecimento e Inovação:** Valorização do aprendizado contínuo e da inovação como motores de avanço.
- **Resolução e Eficiência:** Busca constante por soluções eficazes e eficientes.
- **Foco no Paciente e Humanização:** Priorização do cuidado centrado no paciente, com empatia e respeito.
- **Sustentabilidade:** Promoção de práticas que respeitem o meio ambiente e garantam um futuro melhor.

### 5.3. HISTÓRICO DE ATUAÇÃO

A Associação CHC atua nas áreas de saúde humana, saúde animal, assistência social e conhecimento, conforme detalhado na figura 1 abaixo:

Figura 1: Histórico de atuação por área



Fonte: Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 5.3.1. PRODUTIVIDADE INSTITUCIONAL

Apresentamos na tabela 5 os resultados obtidos pela Associação CHC na gestão de equipamentos públicos. Foram realizados mais de 170 mil atendimentos em assistência social e saúde humana, além de mais de 380 mil atendimentos em assistência e bem-estar animal, totalizando aproximadamente 560 mil atendimentos sob a gestão CHC Saúde. Confira a tabela abaixo.

**Tabela 5:** Resumo Sintético de Produtividade Institucional

		ASSISÊNCIA SOCIAL						
SERVIÇO	TIPO	2020	2021	2022	2023	2024	2025	TOTAL
SERVIÇO DE ACOLHIMENTO INSTITUCIONAL	Adolescentes Acolhidos	X	X	18	96	129	20	<b>263</b>
		SAÚDE HUMANA						
SERVIÇO	TIPO	2020	2021	2022	2023	2024	2025	TOTAL
SAMU E APH MÓVEL	Atendimentos Pré-Hospitalares	2.834	3.256	3.800	4.660	5.258	2.809	<b>22.617</b>
	Procedimentos	11.592	10.551	16.911	20.864	23.595	12.219	<b>95.732</b>
APH FIXO E PRONTO ATENDIMENTO E PRONTO SOCORRO	Atendimentos	3.678	43.378	X	X	X	X	<b>47.056</b>
	Exames Realizados	997	11.390	X	X	X	X	<b>12.387</b>
		SAÚDE ANIMAL						
SERVIÇO		2022	2023	2024	2025	TOTAL		
Atendimentos Clínicos		4.652	14.675	47.304	38.027	<b>104.658</b>		
Internações		550	3.330	4.745	4.588	<b>13.213</b>		
Adoções		457	1.361	1.720	1.003	<b>4.541</b>		
Castrações		2.899	6.333	14.165	8.405	<b>31.802</b>		
Cirurgias e Partos		840	1.621	2.930	3.654	<b>9.045</b>		
Exames de Análises Clínicas, Imagem e Testes Rápidos		4.108	8.712	18.279	41.524	<b>72.623</b>		
Feiras de Adoção		28	71	88	59	<b>246</b>		
Inserção de Microchip		6.387	11.341	15.227	8.093	<b>41.048</b>		
Animais Resgatados		1.033	2.345	3.413	2.428	<b>9.219</b>		
Animais Albergados		500	2.400	5.572	3.308	<b>11.780</b>		
Vacinas Aplicadas		2.169	7.684	8.948	4.366	<b>23.167</b>		
Procedimentos Anestésicos		Não computado		7.264	6.511	<b>13.775</b>		
Demais Procedimentos (Aplicação de medicamento, curativos, dentre outros)		Não computado		53.576	62.296	<b>115.872</b>		

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 5.3.2. PARCERIAS REALIZADAS NO PERÍODO DA PANDEMIA DE COVID-19

Dentro das Áreas de atuação em que a Associação atuou a frente da gestão na área de Saúde Humana nos seguintes projetos:

- Atendimento Pré-Hospitalar Móvel – APH 24 hs (Biguaçu-SC)
- Pronto Atendimento 24 hs (Santo Amaro da Imperatriz-SC)
- Pronto Socorro 24 hs (Biguaçu-SC)

### 5.3.3. PARCERIAS EM EXECUÇÃO

Atualmente a Associação CHC realiza a gestão de equipamentos públicos nas áreas de Assistência Social, Saúde Humana e Saúde Animal, nos Estados do Paraná, Rio de Janeiro e Santa Catarina. A CHC Saúde realiza a gestão de clínicas e hospitais veterinários em parceria com os municípios citados, oferecendo uma atuação comprometida com a excelência e o cuidado. A experiência adquirida por meio dos atendimentos diários nos permitiu desenvolver projetos específicos e personalizados, moldados às necessidades de cada contrato, considerando as particularidades da população, dos pacientes e das demandas locais. Com isso, alcançamos resultados expressivos em volume e qualidade de atendimentos, contribuindo de forma significativa para o bem-estar coletivo e para o fortalecimento das políticas públicas de saúde animal.

Nosso trabalho é pautado pelo compromisso com o poder público, atuando sempre em parceria e com responsabilidade social. A CHC Saúde também se dedica a promover impactos positivos nas cidades onde está presente, adotando uma visão ampliada da saúde, que integra ações colaborativas e solidárias. Um exemplo disso foi nossa participação ativa na tragédia climática do Rio Grande do Sul, em 2024, quando disponibilizamos voluntários para o resgate e cuidados de animais em abrigos, além da doação de mais de 2 toneladas de ração. Desenvolvemos ainda ações sociais voluntárias com idosos e crianças, especialmente durante eventos municipais, onde também realizamos feiras de adoção e apoio a Organizações Não Governamentais – ONG's, ampliando o alcance do cuidado e da conscientização.

Como reconhecimento por nossa atuação, a CHC Saúde foi homenageada com moções de aplausos pela Câmara de Vereadores de Navegantes/SC, destacando nossos serviços voltados à população em situação de rua e aos animais do município. Esse reconhecimento reforça nosso compromisso e nos motiva a seguir inovando. Participamos continuamente de congressos, treinamentos e eventos de atualização em gestão, tecnologia e práticas do terceiro setor, com o objetivo de aprimorar nossa entrega e ampliar os benefícios gerados à sociedade.

**Tabela 6:** Parcerias em execução

ÁREA	PARCERIA EM EXECUÇÃO	CIDADE	ESTADO
Saúde Animal	Centro de bem-estar animal – CBEA	Camboriú	SC
	Departamento de assistência e bem-estar animal – DABA	Navegantes	SC
	Hospital Veterinário Municipal – HVM	Curitiba	PR
	Hospital Veterinário Municipal – HVM	Londrina	PR
	Serviços Veterinários de Saquarema – SVS	Saquarema	RJ
Saúde Humana	Serviço de atendimento móvel de urgência – SAMU 192	Biguaçu	SC
	Serviço de atendimento móvel de urgência – SAMU 192	Gov. Celso Ramos	SC
	Serviço de atendimento móvel de urgência – SAMU 192	Navegantes	SC

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

## 6. OBJETO

### 6.1. TÍTULO DO PROJETO

A denominação aplicada pela Associação CHC neste projeto é “Implantação, operacionalização e gestão da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu”.

## 6.2. PERÍODO DE EXECUÇÃO

O prazo de execução do referido projeto é de 12 (doze) meses, contados a partir da Ordem de Início, condicionado à renovação dentro das condições legais.

## 6.3. DESCRIÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO

O objeto do projeto será a implantação, operacionalização e gestão da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu, compreendendo as seguintes atividades:

- Atendimento aos animais e à população com dignidade e respeito, de modo gratuito, universal e igualitário;
- Cumprimento das normas federais e municipais pertinentes, bem como aos princípios da Administração Pública;
- Execução dos serviços com esmero e excelência;
- Disponibilização de instalações, equipamentos, materiais e recursos humanos necessários à execução dos serviços.

## 6.4. FORMA DE ACESSO AOS SERVIÇOS

A Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu desempenhará um papel importante no cuidado, direito e bem-estar dos animais, bem como no suporte à população, oferecendo uma ampla gama de serviços voltadas a medicina veterinária preventiva e curativa de cães e gatos, para atender às necessidades do Município de Botucatu.

Dentro desse contexto somente os tutores, protetores e cuidadores individuais de animais, devidamente cadastrados (lei municipal 6.610/24) e domiciliados no Município de Botucatu poderão ser atendidos mediante apresentação de comprovante de endereço e documento de identidade.

## 6.5. POPULAÇÃO BENEFICIADA

Em conformidade com o Termo de Referência do Edital de Chamamento Público Nº 04/2025, a parceria visa o atendimento animais de pessoas em situação de vulnerabilidade econômica-social e protetores e cuidadores individuais de animais, devidamente cadastrados (lei municipal 6.610/24), onde os serviços de encaminhamento e a prescrição de fármacos de baixo custo, genéricos, similares ou com indicação do princípio ativo deverão considerar as condições socioeconômicas dos tutores, a fim de facilitar a aquisição dos mesmos pelos tutores para continuidade do tratamento.

## 6.6. HORÁRIO DE ATENDIMENTOS

A Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu fornecerá assistência médico veterinária de segunda à sexta-feira, das 08h00 às 17h00 e internação de animais que passaram por atendimento, quando estritamente necessária.

## 7. JUSTIFICATIVA DA PARCERIA

### 7.1. JUSTIFICATIVA E INTERESSE PÚBLICO

Considerando que atualmente a Prefeitura de Botucatu não oferece Serviços Médico-Veterinários Públicos e em contrapartida existe a necessidade de atender à

crescente demanda por serviços médico-veterinários gratuitos no Município, especialmente para os tutores em situação de vulnerabilidade socioeconômica, promovendo o bem-estar animal e prevenindo zoonoses, que contribui diretamente para a saúde pública e a melhoria da qualidade de vida da população.

Considerando que o modelo de parceria visa benefícios de transparência e competitividade, possibilitando um processo aberto, transparente e democrático, eficiência na execução, proporcionando maior eficiência na execução do objeto, trazendo maior celeridade na implementação das atividades, assegurando a qualidade no atendimento à população e a solução das demandas emergentes de maneira eficaz, maior fiscalização e controle, permitindo o acompanhamento contínuo da execução dos serviços por parte da Administração Pública. Flexibilidade e inovação, permitindo ajustes conforme as necessidades locais e a realidade dos serviços a serem prestados, tendo em vista a capacidade de buscar soluções criativas para desafios que possam surgir durante a execução do objeto, responsabilidade social e impacto positivo, que promovem, de maneira direta, o bem-estar animal e a saúde pública, beneficiando a população em vulnerabilidade social, contribuindo, também, para o fortalecimento do terceiro setor, engajando a sociedade civil e a implementação de ações de impacto positivo para a coletividade.

Considerando que os animais têm obtido cada vez mais espaço nas questões cotidianas dos cidadãos, e o respeito a eles é a marca de uma sociedade ética que reflete no bem comum de todos. Neste contexto, a saúde e o cuidado com os animais domésticos é tema de significativa importância, tendo em vista que tal fator interfere no equilíbrio do meio ambiente, no bem-estar dos animais e, conseqüentemente, na saúde pública.

Considerando que a sociedade atual reconhece cada vez mais a importância de tratar os animais com respeito e dignidade, considerando não apenas as questões morais, mas também os impactos ambientais, de saúde pública e até econômicos.

Considerando que a atenção ao bem-estar animal é uma questão fundamental que transcende os limites das preocupações éticas e humanitárias.

Considerando que o respeito ao bem-estar animal é uma expressão de valores éticos e morais compartilhados por muitas culturas. Tratar os animais com dignidade reflete a compaixão e a responsabilidade moral que os seres humanos têm em relação aos outros seres vivos.

Considerando que a promoção da educação, prevenção e tratamento, contribui para a guarda responsável dos animais, sendo também possível o atendimento de animais domésticos vítimas de maus-tratos.

Considerando que a assistência aos animais está intrinsecamente ligada à saúde pública. Condições inadequadas de criação podem resultar em surtos de doenças que afetam tanto os animais quanto os humanos. Garantir boas práticas no tratamento dos animais contribui para a prevenção de doenças zoonóticas, bem como é sabido que grande parcela da população carente não dispõe de recursos financeiros para tratamento veterinário em seus animais domésticos. Assim como os humanos, os animais também estão sujeitos a viroses, infecções bacterianas, micoses, fraturas, alergias, dentre outras. Muitas vezes sem recursos, os proprietários de baixa renda não buscam atendimento especializado para a saúde de seus animais com conseqüente sofrimento físico do animal sem tratamento, sofrimento emocional dos familiares e até mesmo risco à saúde das pessoas envolvidas uma vez que algumas destas doenças podem ser caracterizadas como zoonoses.

Também é importante frisar que a superpopulação de cães e gatos representa

um grande problema nos centros urbanos. Esses animais soltos em vias públicas representam risco para a saúde pública, uma vez que são responsáveis pela transmissão de zoonoses, causam acidentes de trânsito, mordeduras, poluição ambiental através da dispersão de seus dejetos e lixo, dentre outros incômodos. Além disso, animais nas ruas estão sujeitos a maus-tratos, doenças e atropelamentos, o que os torna vítimas da irresponsabilidade de seus proprietários.

## 8. OBJETIVOS E ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS

### 8.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DA PARCERIA

- Implantar a clínica veterinária;
- Oferecer consultas como clínica geral e especialidades;
- Oferecer implantação de microchip;
- Oferecer cirurgia geral;
- Oferecer diagnóstico por imagem;
- Oferecer Diagnóstico Laboral;
- Oferecer procedimentos Ambulatoriais;
- Oferecer administração de medicamentos;
- Internação de animais.

### 8.2. ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS

No contexto da execução do Projeto, a Associação CHC espera atingir os seguintes objetivos:

**Tabela 7:** Detalhamento das Ações e Objetivos Esperados.

ITEM	AÇÕES	OBJETIVOS ESPERADOS
1	Implantar a Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atender ao propósito do Edital de Chamamento Público Nº 04/2025;</li> <li>➤ Atender a Resolução Nº 1.275/19 do Conselho Federal de Medicina Veterinária – CFMV.</li> </ul>
2	Realizar a contratação de pessoal necessário para o início do Projeto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Viabilizar a realização dos trabalhos e atividades;</li> <li>➤ Assegurar a disponibilidade de pessoal qualificado e dedicado para cuidar dos animais e desenvolver o projeto;</li> <li>➤ Estabelecer uma equipe capacitada para lidar com questões de saúde, nutrição e comportamento animal;</li> <li>➤ Proporcionar um ambiente seguro, higiênico e acolhedor para os animais sob responsabilidade do departamento;</li> <li>➤ Promover a qualidade de vida dos animais através de cuidados especializados e atenção contínua.</li> </ul>
3	Proceder à aquisição de bens, insumos, equipamentos e demais itens necessários à execução dos serviços de saúde médico veterinários.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Viabilizar a realização dos trabalhos e atividades</li> <li>➤ Garantir a disponibilidade de insumos e equipamentos essenciais para o atendimento médico veterinário adequado;</li> <li>➤ Possibilitar a realização de procedimentos diagnósticos e terapêuticos precisos e eficazes, contribuindo para a recuperação e o tratamento adequado dos animais;</li> <li>➤ Estabelecer uma infraestrutura sólida e completa para o funcionamento eficiente do serviço de saúde médico veterinário;</li> <li>➤ Facilitar a realização de exames, cirurgias e demais intervenções necessárias ao cuidado e tratamento dos animais, por meio da disponibilidade dos itens requeridos;</li> </ul>

ITEM	AÇÕES	OBJETIVOS ESPERADOS
3	Proceder à aquisição de bens, insumos, equipamentos e demais itens necessários à execução dos serviços de saúde médico veterinários.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proporcionar condições adequadas de trabalho para os profissionais da área, visando à excelência na prestação dos serviços de saúde animal;</li> <li>➤ Contribuir para o aumento da satisfação dos clientes e tutores dos animais atendidos, ao oferecer um serviço completo e de qualidade;</li> <li>➤ Garantir a conformidade com normas e regulamentações vigentes na área da saúde animal, assegurando um ambiente seguro e ético para a prática veterinária.</li> </ul>
4	Iniciar os serviços médico - veterinários por meio da oferta de consultas, cirurgias de castração, implantação de microchip, cirurgia geral, diagnóstico por imagem e de análises clínicas, procedimentos ambulatoriais, administração de medicamentos e internação de animais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Viabilizar a realização dos trabalhos e atividades;</li> <li>➤ Atender à crescente demanda por cuidados veterinários na região;</li> <li>➤ Contribuir para a prevenção de doenças transmitidas por animais e a promoção da guarda responsável;</li> <li>➤ Colaborar com entidades de proteção animal para promover a saúde e o bem-estar dos animais em situação de vulnerabilidade;</li> <li>➤ Identificar a população de animais do Município;</li> <li>➤ Identificação do animal em casos de fuga ou furto, com posterior localização/ comunicação ao tutor;</li> <li>➤ Evitar o abandono de ninhadas indesejadas, por meio de procedimentos de castração.</li> </ul>
5	Operacionalizar e executar as atividades de apoio administrativo, assistencial e operacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implantar rotinas administrativas;</li> <li>➤ Implantar rotinas e protocolos assistenciais;</li> <li>➤ Implantar rotinas operacionais.</li> </ul>
6	Realizar todos os registros e licenças da unidade nos órgãos de fiscalização	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Garantir o adequado funcionamento da unidade.</li> </ul>
7	Disponibilizar Serviços de Apoio Técnico Operacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Manter contratos com empresas especializadas, visando os serviços necessários e a operacionalização do serviço em sua totalidade;</li> <li>➤ Manter a unidade, sempre adequada com mobiliário e equipamentos em condições de uso para os atendimentos à população.</li> </ul>
8	Publicidade e Divulgação de Dados de Materiais Orientativos, Campanhas, Serviços Ofertados e Produtividade Realizada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fomentar a conscientização da População sobre Ações de Bem-Estar Animal;</li> <li>➤ Divulgar ações e campanhas que serão realizadas na Unidade;</li> <li>➤ Consolidar a reputação da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu, como referência em serviços médico-veterinários de qualidade, confiabilidade e excelência no município.</li> </ul>
9	Garantir o cumprimento dos princípios da Administração Pública.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gratuidade de assistência;</li> <li>➤ Igualdade da assistência à saúde, sem preconceitos ou privilégios de qualquer espécie;</li> <li>➤ Direito de informação aos tutores, sobre a saúde dos animais assistidos;</li> <li>➤ Prestação dos serviços com qualidade e eficiência, utilizando-se dos equipamentos de modo adequado e eficaz.</li> </ul>
10	Prestar Contas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Cumprir com obrigações legais.</li> </ul>

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 8.3. ENFOQUE INSTITUCIONAL

A Associação CHC tem como enfoque institucional, um olhar humanizado para todas as áreas da saúde única que engloba a saúde animal, humana e ambiental. Dentro

Esse documento foi assinado por PAULO HENRIQUE DA CRUZ. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://app.ideiasigner.com.br/validate/4MPTH-LX7H8-JP8D9-8NWA2>

desse contexto apresentamos abaixo algumas ações em que a Entidade irá desenvolver na Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu.

### 8.3.1. AÇÕES EM SAÚDE ÚNICA E BEM-ESTAR ANIMAL

A Associação CHC entende que o atendimento público veterinário é um dos pilares da saúde única e deve contribuir para que as ações sejam divulgadas visando a assimilação pela população, pelos tutores ou responsáveis pelos animais, como destinatários finais ou como disseminadores das informações em seu entorno, comunidades e regiões. Dentro das ações em saúde única, a Associação CHC tem como foco especial a realização das seguintes ações descritas abaixo.

### 8.3.2. NOTIFICAÇÕES COMPUSÓRIAS DE DOENÇAS

A Associação CHC se compromete a notificar os órgãos competentes sobre o diagnóstico ou suspeita de Doenças de Notificação Compulsória (DNC's), conforme exigido pela legislação e normatização vigentes. Essa notificação será realizada por meio de um documento oficial.

### 8.3.3. REALIZAR CAMPANHAS DE CONSCIENTIZAÇÃO

A CHC, por meio de suas plataformas nas redes sociais, promove uma extensa campanha de conscientização abordando variados temas relevantes para a promoção da saúde e bem-estar animal. A diversidade dos assuntos tratados engloba desde curiosidades esclarecedoras, como a função do microchip, o significado de SRD (sem raça definida) e a peculiar preferência dos gatos por caixas, até informações vitais acerca dos cuidados específicos com a saúde dos pets, como a importância da vacinação e as orientações para o controle de pulgas e carrapatos, entre outros tópicos pertinentes.

Destacamos também a abordagem de campanhas mensais e cores que evidenciam a conscientização em relação à saúde animal. Tais como:

- Janeiro Branco: Conscientização da Saúde de Filhotes e da Saúde Mental dos Pets;
- Fevereiro Roxo: Cuidados com pets idosos e doenças neurodegenerativas;
- Março Azul Marinho: Prevenção de doenças gastrointestinais e verminoses;
- Abril Laranja: Prevenção da crueldade animal;
- Mai Amarelo: Saúde renal e oral;
- Junho Violeta: Prevenção de doenças oculares e dermatológicas;
- Julho Dourado: Vacinação Animal – Conscientização de doenças graves e zoonoses;
- Agosto Verde Claro: Leishmaniose, PIF, FIV e FELV;
- Setembro Vermelho: Prevenção de doenças cardiovasculares;
- Outubro Rosa: Prevenção do câncer de mama e outras doenças frequentes em fêmeas;
- Novembro Azul: Prevenção do câncer de próstata e outras neoplasias;
- Dezembro Verde: Combate ao abandono animal.

Através do apelo social em cada mês realizaremos a adequação da recepção com materiais impressos correspondentes as causas abordadas pelo mês correspondente, eles serão reforçados no consultório, buscando a institucionalização das pessoas que passarem por atendimento. Também abordaremos ideias fomentadas pelos colaboradores em cada mês criando a integração da equipe.

Destaca-se que a disseminação destas informações alcança diversas audiências, ampliando o conhecimento geral e fomentando a conscientização sobre a relevância do bem-estar animal em nossa sociedade.

#### 8.3.4. INCENTIVO ÀS ADOÇÕES

A Associação CHC se compromete em estimular, através de posts em redes sociais e outros meios de comunicação, a adoção de animais que possam ter sido abandonados ou que se encontram sob a tutela de protetores independentes e ONG's:

- Divulgar as ações de doação de animais;
- Divulgar os animais disponíveis para adoção, por meio do projeto adoção online.

#### 8.3.5. AÇÕES DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Embora haja demanda em expansão, o número de atendimento e o motivo de procura pelos serviços podem ser otimizados com a implantação de práticas que levem conhecimento aos tutores sobre prevenção em saúde e cuidados com a criação para atingir maior qualidade de vida, minimizar o sofrimento dos animais e evitar ocorrências preveníveis, como traumas e acidentes, bem como demais agravos. Isto fará com que o atendimento seja canalizado para casos clínicos agudos ou com intercorrências não evitáveis. Nesse sentido, a Associação CHC fará divulgação e comunicação de todos os programas e ações desenvolvidos pela prefeitura, relacionados à saúde única e bem-estar animal, bem como divulgação por meio de reprodução de vídeos e em suas redes sociais.

### 9. METAS E RESULTADOS ESPERADOS

#### 9.1. INCIDADORES E CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DE METAS

A Associação CHC apresenta nas tabelas 8 e 9 abaixo, a proposição de indicadores contendo os parâmetros de monitoramento e avaliação, bem como o cronograma de execução de metas para a consecução do projeto de Implantação, operacionalização e gestão da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu.

**Tabela 8:** Matriz de indicadores

ITEM	INDICADOR	FONTE DE VERIFICAÇÃO	METAS REFERENCIAS	PERÍODO DE AFERIÇÃO
1	Realizar a contratação de pessoal necessário para o início do Projeto	Cópia dos documentos de contratação	100% dos profissionais contratados	Evento Único
2	Realizar à aquisição de bens, insumos, equipamentos e demais itens necessários à execução dos serviços	Cópia dos documentos fiscais	Unidade 100% em funcionamento no primeiro mês	Evento Único

ITEM	INDICADOR	FONTE DE VERIFICAÇÃO	METAS REFERENCIAS	PERÍODO DE AFERIÇÃO
3	Operacionalizar e executar as atividades de apoio administrativo	Apresentar cópia de documentos implantados	Implantar rotinas administrativas	Evento Único
4	Operacionalizar e executar as atividades de apoio assistencial	Apresentar cópia de documentos implantados	Implantar rotinas e protocolos assistenciais	Evento Único
5	Operacionalizar e executar as atividades de apoio operacional	Apresentar cópia de documentos implantados	Implantar rotinas operacionais	Evento Único
6	Providenciar e manter os registros e licenças da unidade nos órgãos de fiscalização	Apresentar cópia ou protocolo dos registros	Realizar todos os registros e licenças das unidades nos órgãos de fiscalização	Mensal (a partir do segundo mês)
7	Providenciar e manter contratos com empresas especializadas em manutenção e conservação de equipamentos	Apresentar relação de fornecedores de serviços	Firmar contratos com empresas especializadas em manutenção e conservação de equipamentos	Mensal (a partir do segundo mês)
8	Manter a unidade, sempre adequada com móveis, utensílios e equipamentos em condições de uso para os atendimentos à população	Apresentar relatórios de manutenções	Atender 100% das solicitações de manutenção dentro do mês	Mensal (a partir do segundo mês)
9	Fomentar e facilitar o uso dos serviços ofertados pela Unidade	Relatórios de divulgações realizadas	Realizar divulgações de materiais orientativos, campanhas, serviços ofertados e produtividade realizada	Mensal (a partir do segundo mês)
10	Número de procedimentos veterinários oferecidos e realizados	Relatório de Produtividade	Realizar 100% dos procedimentos de acordo com a especificação do Plano de Trabalho	Mensal (a partir do segundo mês)
11	Atender os Fluxos de Ouvidoria do Município	Relatório de ouvidorias recebidas e respondidas	100% das ouvidorias recebidas	Trimestral
12	Prestar contas	Cópia de protocolo de entregas de prestações de contas	Protocolar as prestações de contas até o dia 25 do mês subseqüente	Mensal

Fonte: Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

Tabela 9: Matriz de metas

ITEM	INDICADOR	MÊS											
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1	100% dos profissionais contratados	X											
2	Unidade 100% em funcionamento no primeiro mês	X											

ITEM	INDICADOR	MÊS											
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
3	Implantar rotinas administrativas	X											
4	Implantar rotinas e protocolos assistenciais	X											
5	Implantar rotinas operacionais	X											
6	Realizar todos os registros e licenças das unidades nos órgãos de fiscalização		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
7	Firmar contratos com empresas especializadas em manutenção e conservação de equipamentos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	Atender 100% das solicitações de manutenção dentro do mês		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9	Realizar divulgações de materiais orientativos, campanhas, serviços ofertados e produtividade realizada		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
10	Realizar 100% dos procedimentos de acordo com a especificação do Plano de Trabalho		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
11	100% das ouvidorias recebidas			X			X			X			X
12	Protocolar as prestações de contas até o dia 25 do mês subsequente		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

## 9.2. METODOLOGIA PARA O CUMPRIMENTO DAS METAS

### 9.2.1. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS MODELOS DE RELATÓRIOS GERENCIAIS DE METAS E INDICADORES A SEREM APRESENTADOS

O objetivo é controlar as metas quantitativas e qualitativas, permitindo a análise das mesmas com base nos critérios estabelecidos no referido Edital e seus anexos, para conhecer os possíveis desafios para o cumprimento da parceria e identificar oportunidades de melhorias nos processos de trabalho da Unidade.

Assim, são documentos integrantes deste processo o edital publicado, o termo de colaboração, o plano de trabalho e todos os anexos, sejam do edital, do projeto apresentado ou do termo, bem como seus aditivos.

#### 9.2.1.1. CRIAÇÃO DOS INDICADORES

Identificadas as metas contratuais quantitativas e qualitativas, é criado para cada uma das metas, um Indicador na Base de Dados do Departamento Corporativo de Prestação de Contas, de acordo com o período de vigência das metas, organizando pastas para: Metas Quantitativas (Totais e Individuais) e Metas Qualitativas. A responsabilidade pela alimentação periódica dos indicadores deve ser atribuída preferencialmente ao Coordenador Operacional.

### 9.2.1.2. VALIDAÇÃO DOS INDICADORES JUNTO À DIREÇÃO DA UNIDADE

Após inserção dos Indicadores Base de Dados, o Departamento Corporativo de Prestação de Contas encaminha para a Direção da Unidade, o relatório com todos os indicadores criados para avaliação e validação da diretoria da unidade.

### 9.2.1.3. ALIMENTAÇÃO DOS INDICADORES DE METAS CONTRATUAIS

O Responsável da Unidade deve buscar a informação relativa ao cumprimento das metas estabelecidas na mesma fonte utilizada para construção do Relatório de Prestação de Contas. A data limite para inserção das informações é o 5º dia útil do mês subsequente.

### 9.2.1.4. ANÁLISE CRÍTICA DAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELA UNIDADE

Uma vez que os indicadores tenham sido adequadamente alimentados, o Analista do Departamento Corporativo de Prestação de Contas faz a liberação da ocorrência (período) do respectivo Evento de Análise Crítica, que deve estar previamente configurado na Base de Dados.

Após a liberação dos eventos pelo Analista, a unidade realiza a análise crítica do indicador, informando a situação atual do mesmo frente a meta pactuada, estudo de causas para o desempenho obtido, tendências para os períodos seguintes e plano de ação com as medidas que serão tomadas para que as metas sejam devidamente alcançadas, em caso de não cumprimento.

### 9.2.1.5. RELATÓRIO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS ASSISTENCIAIS

Após o vencimento do prazo para realização das análises críticas, o Analista do Departamento Corporativo de Prestação de Contas encerra os eventos de análise crítica e libera a unidade para confeccionar o relatório de prestação de contas assistenciais.

A unidade irá preencher o relatório para o acompanhamento da evolução do cumprimento das metas estabelecidas, em conformidade com os critérios estabelecidos no Edital de Chamamento Público Nº 04/2025 e seus anexos.

Após a conclusão dos relatórios mensais, os mesmos são protocolados junto aos Contratantes e posteriormente postadas no site da Associação CHC (<https://chcsaude.org/prestacao-de-contas/>), acompanhada do protocolo de recebimento/ envio.

### 9.2.1.6. DESCRIÇÃO DETALHADA DOS MODELOS DE RELATÓRIOS DE EXECUÇÃO FINANCEIRA

O objetivo é controlar os valores repassados à Associação CHC pelo ente público por meio de Contrato ou Termo de Colaboração, permitindo a análise das receitas e despesas, com base nos critérios estabelecidos no Edital de Chamamento Público Nº 04/2025 e seus anexos.

Assim, são documentos integrantes deste processo o edital publicado, o Termo de Colaboração, o plano de trabalho e todos os anexos, sejam do edital, do projeto apresentado ou do termo, bem como seus aditivos, demonstrando os recursos aplicados na execução dos serviços na Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu.

## 9.2.2. PARAMETROS PARA AFERIÇÃO DO CUMPRIMENTO DAS METAS

### 9.2.2.1. PLANO DE ORGANIZAÇÃO ESPECÍFICO COM MONITORAMENTO DE INDICADORES DE DESEMPENHO DE QUALIDADE E DE PRODUTIVIDADE

O modelo de gestão da Associação CHC considera como parte integrante a gestão da qualidade. Cada unidade tem um planejamento próprio para desenvolver e amadurecer sua gestão e, por consequência, para desenvolver a qualidade dos serviços prestados.

O modelo de gestão da Associação CHC considera como parte integrante a gestão da qualidade. Cada unidade tem um planejamento próprio para desenvolver e amadurecer sua gestão e, por consequência, para desenvolver a qualidade dos serviços prestados.

Os indicadores estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da unidade gerenciada e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao desempenho da unidade.

A complexidade dos indicadores é crescente e gradual, considerando o tempo de funcionamento da unidade. Com o passar do tempo, a cada ano, novos indicadores são introduzidos e o alcance de um determinado indicador no decorrer de certo período torna este indicador um pré-requisito para que outros indicadores mais complexos possam ser avaliados; desta forma, os indicadores que são pré-requisitos para os demais continuam a ser monitorados e avaliados, porém já não têm efeito. São monitorados os Indicadores de produtividade e de qualidade.

### 9.2.2.2. PADRONIZAÇÃO DE INDICADORES DE PROCESSO

É importante nesse momento fazer referência aos instrumentos já existentes e aplicados às unidades sob gestão da Associação CHC, conforme descrito na Tabela 10.

**Tabela 10:** Instrumentos de gestão padronizados.

TIPO	DESCRIÇÃO
RELATÓRIO DE ATIVIDADES	Foco no desempenho global institucional (dados de produção, contábil-financeiro, informações e indicadores).
PLANO ESTATÍSTICO	Foco na produção setorial, base para coleta de dados.
INDICADORES E OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	Foco corporativo nas diretrizes estratégicas da gestão da Associação CHC.
CONTROLE DE METAS CONTRATUAIS	Foco nas metas do termo de colaboração.

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

É importante citar que alguns indicadores estão presentes em mais de um dos instrumentos utilizados. Isso acontece quando um mesmo indicador tem função de subsidiar diferentes análises.

A comparação do desempenho com um referencial externo é uma prática necessária aos serviços de saúde que buscam a gestão de qualidade através de processos de certificação, porém, o essencial a todas as instituições é a busca pela melhoria da qualidade nas atividades desenvolvidas, e a possibilidade de nivelar o desempenho aos melhores resultados de mercado é um diferencial.

### 9.2.2.2.1. INDICADORES DE PROCESSOS

Dada a complexidade e o grande número de indicadores existentes no mercado e mesmo nas unidades sob a gestão da Associação CHC, optou-se por uma seleção que representa os resultados atingidos nos diversos segmentos da unidade, além de seguir os seguintes critérios:

- Simplicidade de cálculo e facilidade de interpretação;
- Disponibilidade (facilidade de obtenção);
- Possibilidade de gerar tendências;
- Periodicidade;
- Confiabilidade.

Os indicadores de processos padronizados serão apurados nos Serviços de Saúde sob gestão da Associação CHC. Os dados farão parte de um painel publicado e compartilhado internamente, denominado “Indicadores de Processo”. Este painel proporcionará avaliar comparativamente o desempenho qualitativo de um mesmo processo em momentos distintos, e servirá de balizador de informações e benchmarking, atingindo assim os objetivos da sua construção:

- Implantação de um sistema de informação institucional consistente no que se refere a processos;
- Implementação de análises críticas sistêmicas pelas lideranças com evidências de ações de melhoria e inovação;
- Identificação de oportunidades de melhoria de desempenho através do processo contínuo de comparação com outras práticas organizacionais com evidências de resultados positivos;
- Observação de análise de tendência com resultados favoráveis e consecutivos;
- Favorecimento para criação de um “Banco de Boas Práticas” institucionais.

### 9.2.2.3. REGISTROS

Os indicadores devem ser levantados mensalmente por todos os Serviços de Saúde Única gerenciados pela Associação CHC, sendo que:

- Todo indicador de processo padronizado tem uma ficha técnica correspondente que orienta e define como deve ser apurado;
- Alimentar a Base de Dados de indicadores de processos padronizados, mensalmente, até o dia 15 do mês subsequente;
- O serviço de saúde única A unidade que possui base própria do Sistema deve alimentar e analisar os indicadores localmente;
- O serviço de saúde única que não possui o Sistema deve alimentar e analisar os indicadores na “Ficha de análise crítica de indicador”;
- Todo O serviço de saúde única terá acesso à Base de Dados da Matriz para alimentar seus indicadores e visualizar os indicadores dos demais Serviços de Saúde da Associação CHC, como forma de benchmarking interno.

Para o monitoramento de indicadores de desempenho, qualidade, produtividade, econômicos financeiros e são elaborados indicadores que são extraídos da captação e processamento de informação. A análise do desempenho da unidade, a avaliação da capacidade produtiva e do custeio serão realizadas com os seguintes instrumentos:

- A avaliação das metas contratuais, sejam as quantitativas ou qualitativas, são realizadas pelo Departamento de Prestação de Contas, na Matriz da Associação CHC em Itajaí.

O objetivo é controlar as metas quantitativas e qualitativas estabelecidas nos Instrumentos Contratuais pactuados entre a Associação CHC com o Poder Público, permitindo a análise das mesmas com base nos critérios estabelecidos no Edital/Termo de Colaboração/Anexos, para conhecer as glosas esperadas para as Unidades e identificar oportunidades melhorias para reduzir o risco de descontos dos recursos financeiros destinados ao custeio da Unidade.

Assim, são documentos integrantes deste processo o edital publicado, o contrato de gestão, o plano de trabalho e todos os anexos, sejam do edital, do projeto apresentado ou do contrato, bem como seus aditivos.

#### **9.2.2.4. METAS**

A meta é a quantificação e temporização dos objetivos. A cada atividade ou ação definida para atingir os objetivos específicos corresponde uma meta, que é expressa, preferencialmente, em quantidade. As metas que não puderem ser expressas quantitativamente serão expressas qualitativamente, indicando um estado que se pretende atingir.

As metas são as definições em termos quantitativos e com prazo determinado. Paralelamente aos objetivos, as metas são tarefas específicas a atingir, sendo temporárias, ou seja, estipulam prazos.

As metas devem ser precisas, claras e conter as informações necessárias.

##### **9.2.2.4.1. ANÁLISE DAS METAS CONTRATUAIS**

Assim que confirmada a assinatura de um novo Contrato para gestão e operacionalização das ações e serviços de saúde de alguma nova Unidade (ou Unidade já gerenciada, mas que tenha passado por novo processo licitatório), o Departamento de Prestação de Contas recebe o Edital e seus anexos, o Plano de Trabalho e o Termo de Colaboração para proceder com a identificação de todas as metas contratuais (quantitativas e qualitativas) que devem ser monitoradas junto à Unidade durante todo o período de vigência do instrumento contratual.

##### **9.2.2.4.2. SISTEMÁTICA DE APLICAÇÃO DE AÇÕES CORRETIVAS DE DESEMPENHO A PARTIR DO MONITORAMENTO**

Todos os indicadores operacionais devem ser alimentados e analisados criticamente nos respectivos setores, divulgados à equipe e encaminhados ao Departamento de Prestação de Contas até o 5º dia útil de cada mês.

Cada setor deverá cumprir cronograma mensal de reunião para realização de análise crítica de seus indicadores. Caberá à cada liderança realizar as análises de seus respectivos indicadores.

Na análise crítica, cada indicador deverá conter uma descrição que justifique o resultado demonstrado, sua classificação, tendência, as ações de melhoria e/ou corretivas, as dificuldades encontradas, bem como as propostas de reavaliação das metas em caso de necessidade.

As sistemáticas de aplicação de ações corretivas serão feitas por meio de reuniões onde serão analisadas as ações a serem tomadas bem como as atividades preventivas. Esses métodos devem demonstrar a capacidade dos processos em alcançar os resultados planejados.

#### **9.2.2.4.3. REUNIÃO DE ANÁLISE CRÍTICA**

A reunião de Análise Crítica deve ser realizada em três etapas:

- Gestores e sua equipe;
- Gestores e partes envolvidas;
- Gestores e Alta Administração da Unidade, onde deve ser analisado o desempenho dos processos com relação ao alcance das metas previamente determinados de acordo com a missão e planejamento estratégico da instituição.

#### **9.2.2.4.4. IMPLEMENTAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES DEFINIDAS**

As ações definidas devem ser registradas e/ou cadastradas, por onde os gestores poderão acompanhar os registros referentes à implantação de cada ação.

Deve ser observado o cumprimento de prazos, investimentos previstos e outros itens de controle de cada ação.

#### **9.2.2.4.5. VERIFICAÇÃO**

Nesta etapa, deve-se verificar se os resultados obtidos a partir da implementação das ações foram efetivos, ou seja, se os dados coletados antes e após a ação melhoraram.

Devem-se monitorar os processos, por meio dos Indicadores de processo de gestão e assistenciais, referentes a análises críticas anteriores.

#### **QUANDO O INDICADOR ESTIVER DENTRO DA META OU PADRÃO ACEITÁVEL**

Indicador dentro da meta, favorável ou ótimo. Não é necessário criar ação corretiva, porém poderá ser estabelecido um plano de melhorias, se o resultado permanecer dentro da meta por mais de 6 meses deverá ser revisada.

#### **QUANDO O INDICADOR ESTIVER FORA DA META OU PADRÃO ACEITÁVEL**

Indicador fora da meta, “regular, desfavorável, ruim ou crítico” (É necessário o levantamento das causas prováveis e ação corretiva)

O resultado desfavorável é obrigatório realizar a análise das causas e para cada causa levantada criar ações corretivas.

- **DESCREVER** – As principais causas identificadas, pode ser através do diagrama de *Ishikawa* (espinha de peixe), durante a reunião de análise, listar os principais motivos que levaram o indicador a não atingir a meta ou parâmetro aceitável;

- **AÇÕES** – É necessário/ obrigatório a abertura do plano de ação quando o indicador se apresentar como “regular, desfavorável, ruim ou crítico”.

É opcional a ser trabalhado como plano de melhoria quando o indicador estiver dentro da meta.

Para cada causa apontada geralmente se faz necessário a abertura de uma ação.

Evitar planejar ações a longo prazo;

- **VALIDAÇÃO E ENCERRAMENTO** – Após analisado, o responsável deverá informar a sua diretoria para que a mesma valide a análise e encerre o indicador que deverá acontecer até o último dia do mês;

- **ACOMPANHAMENTO** – As ações definidas deverão ser alimentadas e encerradas conforme o prazo definido, lembrando que é necessária uma atualização mensal de toda ação aberta no sistema.

Para a abertura de uma análise o gestor deve avaliar o andamento da ação (quando essa existir) e registrar sua evolução na próxima análise em execução.

O gestor deverá utilizar os indicadores como pauta de reunião setorial com os colaboradores e mensalmente explicar o desempenho e plano de ação a ser trabalhado;

- **APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS INDICADORES ESTRATÉGICOS** – Os indicadores estratégicos deverão ser apresentados conforme sistemática estabelecida. A análise do indicador deve englobar o parecer das ações estratégicas;

- **ALTERAÇÃO DE META** – Alteração de meta após mínimo de 4 meses de monitoramento ou classificado como ótimo.

Deve estar descrito e explicado a alteração na próxima análise do mês subsequente.

#### **9.2.2.4.6. AÇÕES A SEREM DESENVOLVIDAS PARA QUE OS FUNCIONÁRIOS DA UNIDADE CONHEÇAM AS METAS CONTRATADAS E OS RESULTADOS ALCANÇADOS**

A adoção da gestão a vista é uma das maneiras de divulgar as metas e os resultados alcançados.

Deverão ser realizadas as seguintes ações:

- Definir os indicadores que serão incluídos na gestão à vista e também estabelecer os padrões visuais a serem adotados. É fundamental selecionar apenas os relevantes para que não haja informações em excesso e sem utilidade aos grupos de trabalho;

- Criação de uma equipe responsável por coletar todas as informações de forma segura e alimentar constantemente os padrões;
- Preparar todos os líderes para utilização desta ferramenta, de maneira eficiente para que sejam capazes de disseminar o conceito entre os colaboradores;
- Alocação de painéis de gestão, também conhecidos como quadros de gestão à vista, estes painéis englobam informações sobre uma série de indicadores e podem até mesmo incentivar uma competição sadia entre as equipes, através da comparação de desempenhos e objetivos alcançados. Mas os painéis precisam ser atualizados constantemente, demonstrando coerência aos conceitos da gestão à vista e assegurando o valor das informações.

Vale ressaltar que a gestão à vista tem como objetivo principal entender rapidamente o que está ocorrendo na unidade, para que as decisões sejam tomadas no momento apropriado, visando sempre melhorar os resultados do negócio.

#### **9.2.2.4.7. BENEFÍCIOS DA GESTÃO A VISTA**

- Permite visão exata do que está acontecendo na unidade, bem como quais são os processos críticos, tendências positivas e negativas e pontos de controle. É essencial a integração de todos os setores que compõem o negócio, como elementos financeiros, resultados de vendas, estoque, prazos, custos e eficiência operacionais, além de indicadores para gestão de pessoas;
- Os funcionários passam a acompanhar os resultados e a performance das próprias equipes, compreendendo a importância do trabalho e dedicação de todos para atingir metas e também superar desafios;
- Reforçar a cultura da gestão com base em informações e fatos, eliminam do riscos relacionados à falta de conhecimento. Desta forma, o processo de tomada de decisões ganha ferramentas que garantem maior eficiência;
- Análise das tendências dos indicadores e suas variáveis, é possível agir na correção de desvios, ajustes de processos, falhas na operação e, assim, minimizar os estragos.

### **9.3. INFRAESTRUTURA**

#### **9.3.1. DA UNIDADE**

O imóvel destinado a implantação da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu deverá ser estruturada em uma localidade a ser definida, após a finalização de todos os tramites do Edital de Chamamento Público Nº 04/2025, considerando os aspectos de acesso aos serviços médico-veterinários do Município de Botucatu.

A unidade deverá seguir as condições para o funcionamento de estabelecimentos médico-veterinários preconizadas na Resolução do CFMV Nº 1.275, de 25 de junho de 2019 (ser equipado com estrutura física mínima composta por um ambiente de recepção e espera, 2 (dois) banheiros, 2 (duas) salas de atendimento médico- veterinário e 1 (um) centro cirúrgico) e deverá ser locado e disponibilizado para o Município de Botucatu com todas as características requeridas.

### 9.3.1.1. ÁREA EXTERNA

Área destinada a serviços de apoio.

Tabela 11: Relação de equipamento, mobiliários e profissionais da área externa

Especificação:		Composta por sala de depósito, sala de necropsia, espaço para armazenamento de corpos e lavanderia.	
	DESCRIÇÃO DE CADA ITEM/SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
MOBILIÁRIO	Lixeira Grande com acionamento automático	Unidade	2
	Prateleira de metal	Unidade	1
MOBILIÁRIO	Mesa cirúrgica de Inox	Unidade	1
	Pia com balcão	Unidade	1
	Armário para insumos	Unidade	1
EQUIPAMENTOS	Freezer horizontal	Unidade	1
	Lavadora de Roupas	Unidade	1
PROFISSIONAL	Auxiliar de Serviços Gerais	Unidade	1
	Auxiliar de Limpeza	Unidade	1

Fonte: Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 9.3.1.2. RECEPÇÃO

Local para o atendimento inicial e espera dos munícipes.

Tabela 12: Relação de equipamento, mobiliários e profissionais da recepção

Especificação:		Composta pela área de recepção e de espera para atendimento.	
	DESCRIÇÃO DE CADA ITEM/SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
MOBILIÁRIO	Balcão	Unidade	1
	Cadeira com rodízio	Unidade	2
	Lixeira com acionamento automático	Unidade	2
	Cadeira fixa	Unidade	2
EQUIPAMENTOS	Computador Completo	Unidade	2
	Televisão	Unidade	1
	Aparelho de Ar condicionado	Unidade	1
	Longarina com 3 lugares	Unidade	5
	Leitor de Microchip	Unidade	1
	Bebedouro D'Água	Unidade	1
PROFISSIONAL	Recepcionista	Unidade	2

Fonte: Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 9.3.1.3. SALA DE TRIAGEM

Local para o atendimento inicial e coleta dados clínicos dos animais.

Tabela 13: Relação de equipamento, mobiliários e profissionais da sala de triagem

Especificação:		Espaço destinado a aferição de sinais vitais e coleta dados clínicos dos animais.	
	DESCRIÇÃO DE CADA ITEM/SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
MOBILIÁRIO	Cadeira com rodízio	Unidade	1

<b>Especificação:</b> Espaço destinado a aferição de sinais vitais e coleta dados clínicos dos animais.			
	<b>DESCRIÇÃO DE CADA ITEM/SERVIÇO</b>	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	<b>QUANTIDADE</b>
	Mesa de escritório	Unidade	1
	Mesa fixa de Inox	Unidade	1
	Lixeira com acionamento automático	Unidade	1
<b>EQUIPAMENTOS</b>	Balança Digital	Unidade	1
	Computador Completo	Unidade	1
<b>EQUIPAMENTOS</b>	Termômetro	Unidade	1
	Aparelho de pressão	Unidade	1
<b>PROFISSIONAL</b>	Auxiliar Veterinário	Unidade	1

Fonte: Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 9.3.1.4. SETOR DE ATENDIMENTO

Compreende os consultórios para atendimento de clínica geral e especialidades, dispondo de acomodação para os responsáveis pelos animais.

**Tabela 14:** Relação de equipamento, mobiliários e profissionais do setor de atendimento

<b>Especificação:</b> Composto por três consultórios destinados ao atendimento dos animais.			
	<b>DESCRIÇÃO DE CADA ITEM/SERVIÇO</b>	<b>UNIDADE DE MEDIDA</b>	<b>QUANTIDADE</b>
	Cadeira com rodízio	Unidade	3
	Mesa de escritório	Unidade	3
	Cadeira fixa	Unidade	3
	Mesa fixa de Inox	Unidade	3
<b>MOBILIÁRIO</b>	Suporte para caixa de perfurocortante	Unidade	3
	Armário para insumos	Unidade	3
	Lixeira com acionamento automático	Unidade	3
	Papeleira	Unidade	3
	Pia com balcão	Unidade	3
	Saboneteira	Unidade	3
<b>EQUIPAMENTOS</b>	Computador completo	Unidade	3
	Termômetro	Unidade	3
	Aparelho de Ar condicionado	Unidade	3
	Otoscópio	Unidade	3
	Aparelho de pressão	Unidade	3
	Estetoscópio	Unidade	3
<b>PROFISSIONAL</b>	Clínico Geral	Unidade	3
	Especialista em imagem	Unidade	1

Fonte: Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 9.3.1.5. SETOR CIRÚRGICO

Setor destinado a realização de procedimentos cirúrgicos e serviços de apoio ligados ao centro cirúrgico, setor de atendimento e internação, em especial a esterilização de artigos hospitalares.

**Tabela 15:** Relação de equipamento, mobiliários e profissionais do setor cirúrgico

Especificação:		Composto por sala de esterilização, expurgo, sala de preparo dos animais, sala cirúrgica, sala de recuperação (pós-cirúrgico) e área de Paramentação/ Antissepsia.		
	DESCRIÇÃO DE CADA ITEM/SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	
<b>MOBILIÁRIO</b>	balcão para guarda instrumental e insumos	Unidade	3	
	Pia com balcão	Unidade	3	
	Lixeira com acionamento automático	Unidade	8	
	Lixeira grande com acionamento automático	Unidade	2	
	Baia de metal com divisória para 6 gaiolas	Unidade	1	
	Papeleira	Unidade	2	
	Saboneteira	Unidade	2	
	Termômetro	Unidade	1	
	Suporte para caixa de perfurocortante	Unidade	3	
	Mesa de Inox	Unidade	1	
<b>MOBILIÁRIO</b>	Cadeira com rodizio	Unidade	1	
	Armário para insumos	Unidade	2	
	Mesa cirúrgica de Inox	Unidade	1	
	Calha cirúrgica	Unidade	1	
	Mesa auxiliar	Unidade	2	
	Vitrine de medicamentos e insumos	Unidade	1	
	Baia de metal com divisória para 4 gaiolas	Unidade	4	
	Banheira de fibra	Unidade	1	
	Mesa fixa de Inox com suporte para soro	Unidade	1	
	Pia de Inox	Unidade	1	
	Torneira com acionamento automático (pedal)	Unidade	2	
	Suporte para Mascara, touca e pró-pé	Unidade	3	
	banco longo de metal	Unidade	1	
	armário de metal com 6 portas	Unidade	1	
	<b>EQUIPAMENTOS</b>	Autoclave industrial	Unidade	1
		Seladora	Unidade	1
		Kit cirurgia geral	Unidade	4
Kit cirurgia Odontológica		Unidade	2	
Mangueira de aspiração		Unidade	3	
Lavadora ultrassônica		Unidade	1	
Aparelho de Ar condicionado		Unidade	3	
Aparelho de pressão		Unidade	3	
Aparelho de glicemia		Unidade	2	
Kit Ambu		Unidade	1	
Laringoscópio		Unidade	3	
Monitor Multiparemetros		Unidade	1	
Aparelho de anestesia		Unidade	1	
Cilindro de oxigênio		Unidade	1	
Foco Cirúrgico		Unidade	1	
Tapete térmico		Unidade	4	
Aspirador cirúrgico	Unidade	1		

Esse documento foi assinado por PAULO HENRIQUE DA CRUZ. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://app.ideiasigner.com.br/validate/4MPTH-LX7H8-JP8D9-8NWA2>

**Especificação:** Composto por sala de esterilização, expurgo, sala de preparo dos animais, sala cirúrgica, sala de recuperação (pós-cirúrgico) e área de Paramentação/ Antissepsia.

	DESCRIÇÃO DE CADA ITEM/SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
	Carrinho de emergência	Unidade	1
<b>PROFISSIONAL</b>	Anestesiata	Unidade	1
<b>PROFISSIONAL</b>	Cirurgião Geral	Unidade	1
	Auxiliar Veterinário	Unidade	1

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 9.3.1.6. ALA DE INTERNAÇÃO

Espaço destinado ao tratamento de animais que necessitam de cuidados e monitoramento especial, sendo subdividido para cães e gatos.

**Tabela 16:** Relação de equipamento, mobiliários e profissionais da ala de internação

**Especificação:** Composto por área de internação e área de estabilização e procedimentos.

	DESCRIÇÃO DE CADA ITEM/SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
	Cadeira com rodizio	Unidade	1
	Mesa de escritório	Unidade	1
	Mesa fixa de Inox com suporte para soro	Unidade	3
	Suporte para caixa de perfurocortante	Unidade	1
	Armário para insumos	Unidade	1
<b>MOBILIÁRIO</b>	Lixeira com acionamento automático	Unidade	2
	Papeleira	Unidade	1
	Pia com balcão	Unidade	1
	Saboneteira	Unidade	1
	Relógio Digital de Parede	Unidade	1
	Baia de metal com divisória para 6 gaiolas	Unidade	2
<b>EQUIPAMENTOS</b>	Computador completo	Unidade	1
	Termômetro	Unidade	1
	Otoscópio	Unidade	1
	Aparelho de pressão	Unidade	1
	Aparelho de glicemia	Unidade	1
	Laringoscópio	Unidade	1
	Carrinho de emergência	Unidade	1
	Kit de sutura	Unidade	2
	Kit Ambu	Unidade	1
	Cilindro de oxigênio	Unidade	1
	Aparelho de Ar condicionado	Unidade	1
	Lactímetro	Unidade	1
	Monitor Multiparemetros	Unidade	1
	Estetoscópio	Unidade	1
<b>PROFISSIONAL</b>	Auxiliar Veterinário	Unidade	1
	Auxiliar de Limpeza	Unidade	1

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 9.3.1.7. ALMOXARIFADO

Setor responsável pelo recebimento, guarda e dispensação de insumos necessários as atividades da unidade.

**Tabela 17:** Relação de equipamento e mobiliários do almoxarifado

Especificação:		Espaço destinado a guarda e dispensação de insumos.	
	DESCRIÇÃO DE CADA ITEM/SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
<b>MOBILIÁRIO</b>	Papeleira	Unidade	1
	Pia com balcão	Unidade	1
	Saboneteira	Unidade	1
	Cadeira com rodízio	Unidade	1
	Mesa de escritório	Unidade	1
	Suporte para caixa de perfurocortante	Unidade	1
	Lixeira com acionamento automático	Unidade	2
	Prateleiras de metal	Unidade	5
<b>EQUIPAMENTOS</b>	Computador completo	Unidade	1
	Aparelho de Ar condicionado	Unidade	1
	Geladeira	Unidade	1
	Termômetro de máximo e mínimo para manutenção de medicamento (geladeira)	Unidade	1
	Termômetro de máximo e mínimo para manutenção de ambiente	Unidade	1

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 9.3.1.8. BANHEIRO DE FUNCIONÁRIOS

Composto por um banheiro unissex.

**Tabela 18:** Relação mobiliários do banheiro de funcionários

Especificação:		Ambiente destinado a guarda de pertences pessoais e realização de necessidades fisiológicas.	
	DESCRIÇÃO DE CADA ITEM/SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
<b>MOBILIÁRIO</b>	Lixeira com acionamento automático	Unidade	2
	Papeleira	Unidade	2
	Saboneteira	Unidade	1
	armário de metal com 10 portas	Unidade	1

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 9.3.1.9. BANHEIRO DE CLIENTES

Composto por um banheiro unissex e um banheiro adaptado (PCD).

**Tabela 19:** Relação mobiliários do banheiro de clientes

Especificação:		Ambiente destinado a realização de necessidades fisiológicas.	
	DESCRIÇÃO DE CADA ITEM/SERVIÇO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
<b>MOBILIÁRIO</b>	Lixeira com acionamento automático	Unidade	4
	Papeleira	Unidade	4

**Especificação:** Ambiente destinado a realização de necessidades fisiológicas.

DESCRIÇÃO DE CADA ITEM/SERVIÇO		UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
<b>MOBILIÁRIO</b>	Saboneteira	Unidade	2

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 9.3.1.10. ADMINISTRAÇÃO

Espaço destinado a gestão da unidade e guarda de documentos.

**Tabela 20:** Relação de equipamento, mobiliários e profissionais da administração

**Especificação:** Ambiente administrativo.

DESCRIÇÃO DE CADA ITEM/SERVIÇO		UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
<b>MOBILIÁRIO</b>	Mesa de escritório em L	Unidade	1
	Cadeira com rodízio	Unidade	1
	Cadeira fixa	Unidade	2
	Armário para documentos	Unidade	1
	Balcão para documentos	Unidade	1
	Lixeira com acionamento automático	Unidade	1
<b>EQUIPAMENTOS</b>	Computador completo	Unidade	1
	Aparelho de Ar condicionado	Unidade	1
	Televisão	Unidade	1
<b>PROFISSIONAL</b>	Coordenador/ Responsável Técnico	Unidade	1

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 9.3.2. MANUTENÇÃO E REPARO DA INFRAESTRUTURA

#### 9.3.2.1. ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

O Plano de manutenção possui entre as suas atribuições e competência, a responsabilidade de zelar e garantir que os bens tenham a sua vida útil e características funcionais conservadas, compreendendo edificações, instalações, sistemas hidráulicos, sistemas elétricos, além do serviço de poda e capina.

#### SÃO COMPETÊNCIAS:

- Executar medidas para conservação dos bens e patrimônios;
- Executar serviços de manutenção preventiva;
- Executar serviços de manutenção corretiva;
- Inspeções prediais;
- Planejar a aquisição de materiais, fiscalizando sua validade e condições de conservação, de forma que evite desperdícios;
- Serviços de instalações sob a orientação de técnico especializado.

#### 9.3.2.2. PLANEJAMENTO DOS SERVIÇOS

O planejamento dos serviços visa dirigir as ações de manutenção e reparos de

forma a garantir a priorização e execução dos serviços, a previsibilidade dos recursos necessários para a efetivação das ações.

A execução das ações obedece aos critérios de prioridade, grau de importância e por tipo manutenção, assim organizando e racionalizando o atendimento, conferindo padronização e maior eficiência as atividades.

#### **9.3.2.2.1. ETAPAS DE ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO DOS SERVIÇOS**

As etapas de elaboração do planejamento dos serviços seguirão atividades abaixo:

- Fazer o levantamento do estado de conservação das instalações, mobiliários, bens e equipamentos existentes, para posteriormente ser elaborado o plano de manutenção e reparos;
- Determinar as atividades essenciais de manutenção, reparos e a periodicidade dos serviços em períodos de curto, médio e longo prazo;
- Realizar a contratação de empresas especializadas, com profissionais qualificados para a execução dos serviços;
- Determinar os responsáveis pela execução dos serviços e a previsão de recursos necessários.

#### **9.3.2.3. PRIORIDADE DE ATENDIMENTO E GRAU DE IMPORTÂNCIA**

A prioridade de atendimento das solicitações de serviços é definida conforme o tipo de manutenção e o seu planejamento. Outro fator relevante para essa priorização é o Grau de Importância Operacional ou Criticidade para as atividades/ atendimentos aos usuários.

Para melhor entendimento, abaixo, segue algumas considerações sobre Criticidade e Prioridade:

- Entende-se por Criticidade o quanto um equipamento, área setor é crítico ou influência o funcionamento de um conjunto ou sistema. E quanto o efeito de um mau funcionamento ou falha de um item compromete o desempenho de um sistema como o todo;
- E Prioridade abrange o tratamento que se dá ao serviço no momento de sua execução. Prioridades de atendimento são normas ou padrões de gerenciamento que indicam quais os critérios a serem adotados para definir quem tem preferência de atendimento, quando existem vários pedidos pendentes ou simultâneos e acima da capacidade de atendimento momentâneo.

#### **9.3.2.4. TIPOS DE MANUTENÇÃO**

##### **9.3.2.4.1. MANUTENÇÃO ELÉTRICA**

O rol de serviços de manutenção hidráulica engloba:

- Serviço de instalação de tomadas e pontos de energia extras;
- Reparos em instalações sob a orientação de profissional especializado;
- Manutenção e reparos de cabos de eletricidade e materiais elétricos;
- Manutenção e reparos em quadros elétricos;

- Manutenção em cabeamento de informática, comunicações, sistema de alarme, controle eletrônico, antenas, para-raios e outros.

#### 9.3.2.4.2. MANUTENÇÃO HIDRÁULICA

O rol de serviços de manutenção hidráulica engloba:

- Reparos de vedações, vazamentos, perda de pressão;
- Reparos de sistemas de refrigeração deficientes;
- Manutenção em bombas d'água ou de motor, por perda de lubrificação, refrigeração, contaminação, ruído anormal, vazamento na carcaça dos equipamentos e vibrações;
- Serviços de desentupimento de tubulações.

#### 9.3.2.4.3. MANUTENÇÃO PREDIAL

O rol de serviços de manutenção predial engloba:

- Pequenas instalações de stands, tubulações e outros;
- Manutenção e conservação de revestimentos e outros;
- Manutenção e conservação de revestimentos e aplicações em paredes e pisos, tanto no interior quanto no exterior da unidade;
- Serviços de pintura em geral, para o interior e exterior da unidade;
- Manutenção de telhados e coberturas;
- Manutenção e conservação de portas, janelas, tetos e outros;
- Manutenção de portas e cópias de chaves.

#### 9.3.2.4.4. MANUTENÇÃO DE MOBILIÁRIO E RECUPERAÇÃO DE BENS

O rol de serviços de manutenção de mobiliário e recuperação de bens é subdividida em marcenaria e serralheria, e engloba:

- Serviço de manutenção e conservação, reparo e recuperação de bens móveis e imóveis, divisórias, esquadrias, máquinas, equipamentos, estruturas, armações e pequenas construções.

#### 9.3.2.4.5. MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

Como forma de garantir a manutenção periódica dos equipamentos, a Associação CHC irá atuar com manutenção de forma preventiva e corretiva, dos mesmos garantindo assim a qualidade dos serviços prestados pela unidade.

##### MANUTENÇÃO CORRETIVA

Entende-se por manutenção corretiva, aquela que deve ser feita sempre que danos aparecerem, de forma a corrigir quaisquer falhas que possam comprometer o seu funcionamento e levar, muitas vezes, a um diagnóstico errado.

É importante salientar que problemas podem surgir nos equipamentos, no entanto, a manutenção corretiva deve ser sempre evitada, tanto quanto possa ser possível,

por meio de um cronograma rigoroso de manutenções preventivas, como forma de minimizar paradas necessárias para conserto uma manutenção corretiva.

### MANUTENÇÃO PREVENTIVA

Entende-se por manutenção preventiva, aquela que visa evitar falhas e mal funcionamento dos equipamentos, que possam vir a comprometer os mesmos, evitando diagnósticos errados, paradas inesperadas, dentre outros problemas.

O serviço de manutenção preventiva contempla a ideia de que os aparelhos sofrem desgaste e podem falhar devido ao uso constante, por esse motivo a mesma é realizada com base em cronogramas e suposições de desgaste.

### CRITÉRIOS PARA ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO DA MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

- Cronograma: Estabelecer a periodicidade das manutenções preventivas, de forma a garantir a eficiência operacional;
- Alocação de Recursos: Com base nas informações coletadas, deve-se definir rotinas que promovam melhorias contínuas e otimizem os recursos disponíveis;
- Programação: A programação das ações deve estar integrada ao planejamento e controle da manutenção dos equipamentos hospitalares. É essencial elaborar um calendário que nomeie responsáveis por cada ação prevista, assegurando um acompanhamento sistemático e a partilha dos resultados alcançados. O cumprimento rigoroso dessa programação permitirá a revisão necessária de manutenções corretivas futuras;
- Acompanhamento e Controle: Um dos aspectos fundamentais do acompanhamento e controle da manutenção é a análise dos dados coletados durante os processos programados. Essa avaliação possibilita definir metas de manutenção, visando aumentar a vida útil dos ativos, reduzir falhas críticas e minimizar o tempo de inatividade.

### ETAPAS DA MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS

A manutenção dos equipamentos será realizada por empresas e/ou técnicos qualificados, preferencialmente indicados pelo fabricante.

- Inspeção: A primeira etapa é realizar uma inspeção detalhada do equipamento, onde o técnico deve avaliar o funcionamento e o estado geral das peças, identificando possíveis desgastes. A partir dessa inspeção, poderá ser definido o que precisa ser realizado nos próximos passos;
- Limpeza e Lubrificação: O processo de limpeza e lubrificação é uma das etapas mais críticas para o bom funcionamento dos equipamentos. O excesso de sujeira e a falta de lubrificação adequada pode levar a paradas inesperadas;
- Teste de Desempenho: Após a etapa de limpeza e lubrificação, deverá ser testado o desempenho do equipamento para garantir que está operando corretamente;

- Troca de Componentes: Periodicamente, deverá ser analisada a necessidade de troca de peças, conforme as recomendações do fabricante, em especial as que tenham vida útil a vencer, assegurando que todas sejam substituídas dentro do prazo ideal;
- Registro das Atividades Realizadas: É fundamental manter um inventário detalhado dos equipamentos, registrando as datas das manutenções programadas e as ações realizadas em cada uma delas. Esse histórico é vital para informar o técnico sobre o que foi feito, facilitando a identificação de problemas.

#### 9.3.2.4.6. MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE CLIMATIZAÇÃO

Os sistemas de climatização e refrigeração têm um efeito direto na saúde respiratória em ambientes fechados. Manter a manutenção em dia é essencial para prevenir a contaminação por bactérias, fungos e outros agentes prejudiciais à saúde.

Considerando a importância do serviço a ser executado e principalmente a forma de gerenciar a realização desse serviço, a Associação CHC irá implantar o Plano de Manutenção, Operação e Controle – PMOC para os equipamentos de climatização da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu.

Considerando a preocupação com a saúde, o bem-estar, o conforto, a produtividade e o absenteísmo ao trabalho, dos ocupantes dos ambientes climatizados e a sua inter-relação com a variável qualidade de vida.

O PMOC é um plano exigido pela Portaria 3.523 de agosto de 1998 que busca garantir a qualidade do ambiente e preservar a saúde das pessoas.

O PMOC vale para proprietários, locatários e prepostos responsáveis por sistema de climatização com capacidade acima de 60.000 BTUs.

De acordo com o critério recomendado pelo PMOC, a verificação do estado de manutenção deve ser feita por um técnico devidamente capacitado que irá determinar a periodicidade da inspeção e limpeza.

#### DESCRIÇÃO

O plano será elaborado pelo engenheiro, conforme a Resolução CONFEA nº 218/73, que discrimina as atividades das diferentes modalidades profissionais da engenharia, arquitetura e agronomia que, irá preencher uma planilha para colher dados do estabelecimento do cliente e informações em relação às falhas, índice de sujeira e outros fatores sobre o ar condicionado contidos no PMOC.

Já o técnico fará a verificação do estado geral do aparelho, funcionamento, limpeza de filtros, painéis e fará trocas de peças se necessário.

Caso seja necessário levar para oficina, será feito a manutenção geral, desmontagem e montagem para limpeza de ar condicionado, lubrificação do motor do ventilador, retoque de pintura se necessário, e o diagnóstico do funcionamento.

A realização da aplicação do PMOC irá depender do número de equipamentos que existem no local, seus acessos, condição atual de uso, planejamento, etc.

A implantação completa do PMOC pode demorar alguns dias, porém, a partir do primeiro dia já é considerado um serviço em execução.

### Vantagens do PMOC

- Melhora a eficiência dos condicionadores de ar;
- Evita gastos desnecessários com manutenções avulsas;
- Aumenta o tempo de vida útil dos equipamentos de ar condicionado;
- Reduz os custos com energia elétrica;
- Melhora a qualidade do ar dos ambientes climatizados;
- Evita aplicações de sanções.

#### **9.3.2.4.7. DEDETIZAÇÃO DE PRAGAS URBANAS E LIMPEZA DE CAIXA D'ÁGUA**

A Associação CHC implantará serviços contínuos de controle de pragas, e limpeza e desinfecção de caixas d'água, nas dependências internas e externas de atendimento da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu.

A recomendação é de que a limpeza de caixa d'água aconteça a cada 6 (seis) meses para manter a qualidade da água consumida. A limpeza regular das caixas d'água previne doenças e até infestações urbanas que podem surgir em decorrência de problemas nesses reservatórios. A poluição da água, por exemplo, pode comprometer a saúde gastrointestinal das pessoas. Além disso, caixas d'água que não recebem a manutenção apropriada podem se tornar locais propícios para a reprodução de mosquitos.

A dedetização de pragas urbanas é uma forma de controle de pragas urbanas. Sua finalidade é eliminar os focos onde determinados insetos e ratos possam se desenvolver ou, em casos mais extremos, eliminar os próprios agentes (moscas, baratas, escorpiões e outros seres). A garantia usual para esse tipo de serviço é de três meses, uma vez que esse é o período médio em que os produtos aplicados permanecem ativos no ambiente, conforme as informações fornecidas pelos fabricantes. Sendo assim, a frequência recomendada para realizar a desinsetização é a cada três meses.

#### **9.3.2.5. SOLICITAÇÕES DE SERVIÇO**

O acionamento dos serviços e, ou equipes de manutenção será realizado por meio de solicitações via e-mail, com informações do solicitante e serviço a ser executado.

#### **9.3.2.6. RELATÓRIO DE SERVIÇOS REALIZADOS**

Mensalmente serão emitidos relatórios dos serviços realizados em conformidade com as solicitações de serviço, evidenciando a situação encontrada e os serviços realizados.

#### **9.3.2.7. OBSERVAÇÕES GERAIS**

A Manutenção Predial não realiza grandes reformas ou alterações substanciais nas edificações.

Para todos os serviços de manutenção que houver alterações em alvenaria, infraestrutura, redes e demais elementos que alterem os projetos anteriormente aprovados da edificação, será necessário apresentar croquis.

#### **9.3.3. SEGURANÇA E CONFORTO**

A segurança e o conforto no ambiente hospitalar são cruciais tanto para o

cuidado dos animais quanto para a satisfação dos clientes. É essencial que esse espaço seja projetado para oferecer um atendimento eficiente, seguro e confortável para os animais e seus tutores.

As áreas de espera serão projetadas para garantir conforto e bem-estar tanto para os tutores quanto para os animais. As salas de atendimento devem ser bem iluminadas, limpas e organizadas, com equipamentos que minimizem a necessidade de contato manual. Isso inclui toalhas de papel descartáveis em suportes fechados, sabão líquido em dispensadores e lixeiras com tampa e pedal.

Além disso, a Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu será totalmente acessível para pessoas com deficiência, cumprindo todas as regulamentações de segurança e acessibilidade. Algumas das medidas que serão implementadas para garantir isso incluem:

- **Entrada:** A entrada principal da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu será projetada para ser acessível a cadeiras de rodas, com rampas suaves e corrimãos adequados;
- **Portas:** As portas terão largura suficiente para permitir a passagem de cadeiras de rodas;
- **Sinalização:** Serão utilizadas sinalizações tátil e visual para orientar pessoas com deficiência visual;
- **Mobiliário:** Os balcões de atendimento e as mesas de consulta serão ajustados para facilitar o acesso de pessoas em cadeiras de rodas;
- **Banheiros:** Os banheiros serão equipados de acordo com os padrões de acessibilidade, incluindo barras de apoio, pias acessíveis e espaço suficiente para a movimentação de cadeiras de rodas.

Com essas medidas, buscamos proporcionar um ambiente que atenda de maneira completa às necessidades de todos os nossos clientes e pacientes.

#### **9.4. RESULTADOS ESPERADOS**

No contexto da execução do Projeto, a Associação CHC espera atingir os seguintes resultados:

- Oferecer acesso aos serviços de saúde médico-veterinária gratuita aos moradores do Município de Botucatu;
- Melhorar a qualidade de vida dos animais, com vistas ao bem-estar dos mesmos;
- Evitar a transmissão de zoonoses;
- Evitar o aumento desenfreado da população de animais;
- Identificação do tutor em casos de abandono, identificar ninhadas e comprovar parentesco dos animais e em casos de maus tratos;
- Ampliar a qualidade dos serviços ofertados;
- Reduzir o tempo de tratamento;
- Identificar a população de animais existentes;
- Prover banco de dados e estatísticas atualizados;

- Atender os requisitos de conservação dos Bens Móveis, bem como as manutenções preventivas e corretivas dos mesmos;
- Criar mecanismos para o cumprimento as metas quantitativas e qualitativas
- Realizar relatórios mensais e anuais em conformidade com a Lei Federal Nº 13.019/14;
- Prover banco de dados e estatísticas atualizados dos atendimentos dos animais, bem como de dados administrativos.

## 10. GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS DE SAÚDE

A gestão de resíduos será realizada através de um conjunto de ações planejadas e implementadas, considerando bases científicas e técnicas normativas e legais com objetivo de minimizar a produção de resíduos proporcionando aos resíduos gerados encaminhamento seguro de forma eficiente, visando à proteção dos trabalhadores, a preservação da saúde pública dos recursos naturais e do meio ambiente.

A Comissão Nacional de Meio Ambiente – CONAMA adaptou o material produzido pela Comissão de Saúde Ambiental do Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de São Paulo (CRMV/SP) quanto à proposta de implementação do Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde Animal (PGRSSA) simplificado, visando auxiliar no desenvolvimento desta ferramenta de gestão de resíduos, a partir da identificação e análise dos problemas existentes relacionados aos resíduos de serviços de saúde animal, bem como padronizar os procedimentos em todas as unidades prestadoras de serviços de saúde animal (consultórios, clínicas, hospitais, laboratórios etc.) que compõem o sistema CFMV e CRMV dos Estados.

Além de garantir a conformidade com a legislação vigente, o objetivo é reforçar a importância de reduzir, reaproveitar e reciclar resíduos. Em muitos casos, isso pode resultar em uma redução significativa nos custos diretos e indiretos para a instituição prestadora de serviços veterinários. Ademais, é crucial considerar a importância das medidas de segurança no sistema de gerenciamento de resíduos, assegurando a proteção tanto para os usuários dos serviços de saúde quanto para os trabalhadores e o meio ambiente.

### 10.1. DEFINIÇÕES

- Acondicionamento: procedimento que visa embalar adequadamente os resíduos gerados, de acordo com as suas características, com a finalidade de preservar a saúde e o meio ambiente;
- Certificado de Destinação: certificado a ser emitido pela empresa receptora garantindo a reciclagem ou a destinação final ambientalmente correta;
- Certificado de Destruição Térmica: certificado a ser emitido pela empresa receptora garantindo a incineração (descaracterização total do resíduo perigoso) e destinação final ambientalmente correta;
- Coleta interna: consiste em transferir os resíduos já segregados, embalados e/ou acondicionados adequadamente e de forma segura do local gerador até o local de armazenamento;

- Gerenciamento: constitui-se em um conjunto de procedimentos de gestão, planejados e implementados a partir de bases científicas e técnicas, normativas e legais, com o objetivo de minimizar a produção de resíduos e proporcionar aos resíduos gerados, um encaminhamento seguro, de forma eficiente, visando a proteção dos trabalhadores, a preservação da saúde pública, dos recursos naturais e do meio ambiente;
- Identificação: permite o reconhecimento dos resíduos contidos nas embalagens e recipientes, e fornece informações ao correto manejo dos RSSA. Os sacos plásticos e recipientes utilizados para acondicionar os resíduos infectantes são identificados com símbolo internacional de substância infectante;
- Manifesto para Transporte de Resíduos Perigosos – MTR: documento obrigatório que deve acompanhar o veículo de transporte de resíduos

#### 10.1.1. CLASSE I

- Perfurocortante: material que pode perfurar, cortar ou dilacerar a pele se não for contido durante o manuseio (agulhas, escalpes, bisturis, lâminas, cacos de vidro e ampolas), proveniente de estabelecimentos prestadores de serviços de saúde animal;
- Resíduo: qualquer material para o qual não há mais uso futuro. Pode resultar de produtos ou materiais biológicos e químicos ou de atividades institucionais ou domésticas (exemplo: lixo);
- Resíduo químico: resíduos contendo substâncias químicas que apresentam risco à saúde pública ou ao meio ambiente, em função de suas características de inflamabilidade, corrosividade, reatividade e toxicidade.

#### 10.1.2. CLASSE II

- Perigosos: Apresentam periculosidade ou uma das seguintes características: inflamabilidade, corrosividade, reatividade, toxicidade e patogenicidade que possam representar risco à saúde pública, provocando ou acentuando o aumento de mortalidade, incidência de doenças ou riscos ao meio ambiente, quando manuseado ou descartado inadequadamente. Ex.: baterias, produtos químicos;
- Não Perigosos: são aqueles que não se enquadram nas classificações de resíduos classe I (perigosos), ou seja, são os resíduos que não apresentam periculosidade; podem ter propriedades tais como: combustibilidade, biodegradabilidade ou solubilidade em água. Podem ter as propriedades de combustibilidade, biodegradabilidade ou solubilidade em água.

##### DIVIDEM-SE EM “A” E “B”:

- Resíduos classe II A – Não Inertes: Não se enquadram como resíduos classe (perigosos) ou resíduos classe II B (inertes) e podem ter as seguintes propriedades: combustibilidade, biodegradabilidade ou solubilidade em água. Ex.: matéria orgânica e papel;
- Resíduos classe II B – Inertes: São aqueles que quando amostrados de forma representativa, ao serem submetidos aos testes de solubilização

(NBR10.007 da ABNT), não têm nenhum de seus constituintes solubilizados em concentrações superiores aos padrões de potabilidade da água. Quaisquer resíduos que, não tiverem nenhum de seus constituintes solubilizados a concentrações superiores aos padrões de potabilidade de águas, conforme listagem que fornece limite máximo no extrato (NBR 10004, Anexo H, listagem nº8). Isto significa que a água permanecerá potável quando em contato com o resíduo. Muitos destes resíduos são recicláveis. Estes resíduos não se decompõem quando dispostos no solo (ou se degradam muito lentamente). Estão nesta classificação, por exemplo, os entulhos de demolição, vidros, tijolos, rochas, pedras e areias retirados de escavações, certos plásticos e borrachas que não são decompostos prontamente;

- Resíduo animal: São os resíduos que não pertencem aos Grupos A, B, C, D e, tais como animais inteiros mortos naturalmente, submetidos à eutanásia, mortos em via pública ou rodovias, camas e forrações de animais de exposição e biotérios e outros;
- Resíduo infectante: resíduo cuja característica apresenta risco potencial à saúde e ao meio ambiente, devido à presença de agentes biológicos;
- Resíduo do Grupo A (Risco Biológico) segundo a ABNT. RSSA – resíduos dos serviços de saúde animal: provenientes de qualquer unidade que execute atividades de natureza médico-assistencial animal, centros de pesquisa, desenvolvimento ou experimentação na área de farmacologia e saúde; medicamentos e imunoterápicos vencidos ou deteriorados e aqueles provenientes de necrotérios, funerárias, serviços de medicina legal e barreiras sanitárias;
- Segregação: operação de separação que visa reduzir o volume de resíduos gerados, evitar o contato com resíduos de outro tipo e propiciar a disposição final adequada;
- Terceiro: empresa contratada para realizar serviços internos (temporários ou não) na Instituição;
- Tratamento de RSSA: técnica ou processo utilizado para transformar as características iniciais dos resíduos, com a finalidade de reduzir ou eliminar a carga microbiana e o risco de causar doença;
- Unidade de Tratamento e Descarte de Resíduos de Laboratório, Reciclagem, Recuperação e Reutilização: laboratório responsável pelo tratamento e descarte de resíduos de laboratório.

#### 10.1.2.1. GRUPO A

São resíduos com a possível presença de agentes biológicos que, por suas características de maior virulência ou concentração, podem apresentar risco de infecção.

Exemplos:

- Carcaças, membros e cadáveres;
- Descarte de vacinas de microrganismos;
- Laboratório: meio de cultura, sobras de amostras;
- Atendimento: resíduos de clínicas, curativos, cirurgias, bolsas de transfusão, gaze e algodão contaminados com líquidos corpóreos;

- Forrações dos animais submetidos à experimentação;
- Animais mortos ou eutanasiados.

#### COMO ACONDICIONAR RESÍDUO INFECTANTE:

O saco branco de cor leitosa é para resíduos do grupo A (subgrupo A4), os quais não necessitam de tratamento e para o recondicionamento dos resíduos que já foram tratados, embora não tenham sido descaracterizados.

O saco vermelho deve ser utilizado quando há suspeita/confirmação de agentes de classe de risco 4 (alto risco individual e para a comunidade): inclui os agentes biológicos com grande poder de transmissibilidade por via respiratória ou de transmissão desconhecida, principalmente vírus e príons. Ex.: Vírus Ebola, vírus da doença vesicular do suíno e outros. Esses resíduos devem ser obrigatoriamente tratados por incineração.

#### RESÍDUO INFECTANTE:

Em sacos plásticos, impermeáveis, resistentes, com simbologia de resíduo infectante (ABNT).

#### **10.1.2.2. GRUPO B**

São resíduos contendo substâncias químicas que podem apresentar risco à saúde pública ou ao meio ambiente, dependendo de suas características de inflamabilidade, corrosividade, reatividade e toxicidade. Por isso, é importante não misturar as substâncias e dar tratamento diferenciados de acordo com características das substâncias químicas.

#### Resíduo Químico

Medicamentos controlados. Exemplos:

- Produtos hormonais e antimicrobianos, citostáticos, antineoplásticos, antirretrovirais, digitálicos, imunomoduladores e imunossuppressores, metais pesados, líquido revelador e fixador de filme, reagentes químicos, efluentes de equipamentos utilizados em análises clínicas/produtos de limpeza;
- Desinfetantes domissanitários;
- Resíduos de medicamentos controlados.

#### COMO ACONDICIONAR:

Em sacos plásticos, impermeáveis, resistentes, de cor laranja, com simbologia de resíduo químico e dos riscos (ABNT), ou acondicionado em recipiente rígido e estanque, compatível com as características físico químicas do resíduo ou produto a ser descartado, com identificação visível, contendo princípio ativo do produto, principais características, quantidade e data do descarte (ABNT).

#### **10.1.2.3. GRUPO C**

São materiais resultantes de atividades que contenham radionuclídeos em quantidades superiores aos limites de eliminação especificados nas normas da Comissão

Nacional de Energia Nuclear (CNEN) e para os quais a reutilização é imprópria ou não prevista.

### REJEITO RADIOATIVO

Exemplos:

- Todos os resíduos que contenham radionuclídeos, que podem ter origem dos grupos A, B ou D, acondicionados em recipientes de chumbo;
- Rejeitos radioativos.

COMO ACONDICIONAR:

São acondicionados de acordo com as normas da Comissão Nacional de Energia Nuclear (CNEN).

#### **10.1.2.4. GRUPO D**

São resíduos que não apresentam risco biológico, químico ou radioativo para a saúde humana ou para o meio ambiente, e que podem ser classificados como semelhantes aos resíduos domiciliares. Exemplos:

- Resíduos de alimentos;
- Resíduos provenientes da área administrativa;
- Resíduos de varrição;
- Flores e podas de jardim;
- Resíduos gerais, papel higiênico, absorventes, restos alimentares de pacientes/dejetos;
- Resíduos de gesso provenientes de assistência à saúde;
- Material de assepsia do meio ambiente.

COMO ACONDICIONAR:

São acondicionados em sacos plásticos, impermeáveis, resistentes, de cor preta.

#### **10.1.2.5. GRUPO E**

É qualquer material que seja perfurocortantes ou escarificantes. Exemplos:

- Lâminas de barbear, seringas, agulhas, escalpes, ampolas de vidro, brocas, limas endodônticas, pontas diamantadas, lâminas de bisturi, lancetas;
- Tubos capilares;
- Micropipetas;
- Lâminas e lamínulas;
- Espátulas;
- Todos os utensílios de vidro quebrados no laboratório (pipetas, tubos de coleta sanguínea e placas de Petri) e outros similares.

### COMO ACONDICIONAR:

São acondicionados em recipientes rígidos como caixa de papelão ou plástico na cor amarela, com o símbolo de substância infectante e perfurocortante.

## **10.2. SEGURANÇA E SAÚDE DO TRABALHADOR**

Todos os funcionários envolvidos no processo de gerenciamento de resíduos, incluindo segregação, acondicionamento, armazenamento, coleta, transporte, tratamento e disposição final, receberão capacitação periódica e serão submetidos a exames médicos admissionais, periódicos e demissionais, conforme as recomendações da NR 07. Isso inclui a vacinação e prevenção de doenças como tétano, tuberculose e hepatite.

Serão adotadas técnicas que assegurem a preservação da integridade física dos profissionais, alinhadas com as orientações dos órgãos locais e de limpeza urbana. Medidas rigorosas de higiene e segurança são essenciais para que os funcionários desempenhem suas funções com eficácia e minimizem a exposição a riscos.

É fundamental o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), como luvas de látex, máscaras, óculos, aventais impermeáveis e botas de PVC, antes de iniciar o trabalho. Esses EPIs devem ser mantidos limpos, higienizados e armazenados corretamente após o uso. Além disso, é proibido comer, beber ou fumar durante o manuseio de resíduos.

Em caso de acidentes, como cortes ou arranhões, as feridas devem ser lavadas imediatamente com água e sabão e o atendimento médico deve ser buscado sem demora. O registro de acidentes deve ser mantido atualizado. Luvas rompidas devem ser descartadas imediatamente e não reutilizadas.

## **10.3. PLANEJAMENTO GESTÃO DE RESÍDUOS**

Como todo estabelecimento gerador de resíduos de saúde, as Clínicas Veterinárias Públicas possuirão um Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS), vide o Projeto PGRSS em anexo, conforme determinação da Resolução RDC ANVISA nº 222/2018, para sua organização interna.

Os resíduos serão tratados conforme Plano de Gerenciamento de Serviços de Saúde Animal conforme orientação do Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV).

Serão recolhidos por empresa especializada e encaminhados para incineração, conforme o processo descrito abaixo:

- Para cada coleta que é efetuada há a emissão do Manifesto de Transporte de Resíduos – MTR;
- Os resíduos são transportados em veículos próprios adaptados para substâncias infectantes até a unidade de transbordo, onde são armazenados em câmara congelada;
- Uma vez por semana emite-se outro MTR para a Central de Tratamento dos resíduos, onde são devidamente incinerados.

## **11. GESTÃO DE PRONTUÁRIOS ELETRÔNICOS**

O modelo de gestão de eletrônica de prontuários, englobará os seguintes os procedimentos relativos à elaboração, manuseio e arquivo das informações dos usuários e

pacientes, considerando que o Município de Botucatu terá acesso integral, remoto e em tempo real de todos os prontuários, inclusive para fins de monitoramento e fiscalização.

Nesse contexto a proposta da Associação CHC prevê:

- Manutenção dos prontuários atualizados e conservados para acesso às informações pelo período de dez anos;
- Disponibilidade integral ao tutor do animal do prontuário contendo as informações e os tratamentos realizados;
- Confidencialidade de dados e informações sobre tutores e animais;
- Método de disponibilização de informações consolidadas (relatórios e/ou estatísticas periódicos ou eventuais);
- Atualização diária do sistema de marcação das cirurgias, confirmando os procedimentos agendados ou sinalizando os faltosos;
- Identificação do animal por resenha descritiva ou fotografia (perfil e frontal), tatuagem ou microchip;
- Notificação de animais suspeitos de zoonoses, em especial raiva, leishmaniose e leptospirose;
- Informação da agenda semanal e o horário de atendimento da prestação do serviço;
- Comunicação ao usuário o procedimento de apresentação de justificativas para reagendamento dentro do próprio mês;
- Orientação os usuários responsáveis pelos animais sobre os cuidados pré-operatório, transoperatório e pós-operatórios.

Todos os dados serão tratados em sistema específico para a correta gestão de informações, sendo possível a manutenção dos prontuários atualizados e conservados para acesso às mesmas pelo período de dez anos.

Além disso, esse sistema proporcionará a disponibilidade integral ao responsável pelo animal do prontuário contendo as informações, procedimentos e tratamentos realizados, sempre, no entanto, respeitando a confidencialidade de dados e informações destes responsáveis e de seus animais.

### **11.1. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E CONFORMIDADE COM A LGPD**

No âmbito da execução da Parceria, a Associação CHC compromete-se com a observância integral da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018 – LGPD), especialmente no que diz respeito ao tratamento das informações pessoais dos tutores e dados clínicos e identificadores dos animais atendidos.

Para assegurar o cumprimento da legislação vigente, será adotado o sistema SimpleVet, plataforma especializada em gestão de clínicas veterinárias e prontuários, a qual adota práticas robustas de segurança da informação e privacidade de dados. Esse sistema atua como operador de dados, processando as informações em nome da Associação CHC, que, na qualidade de controladora, é responsável pelas decisões referentes ao tratamento dos dados pessoais.

Entre os dados tratados estão:

- Dos tutores: nome completo, CPF, telefone, endereço e e-mail;

- Dos animais: nome, espécie, raça, idade, histórico clínico e número de microchip (quando aplicável).

As operações de coleta, armazenamento, utilização, compartilhamento e eliminação de dados obedecerão estritamente às diretrizes da LGPD, sendo garantidos aos titulares os direitos previstos no art. 18 da referida lei, como acesso, retificação, exclusão, portabilidade e oposição ao tratamento, quando cabível.

A CHC assegura que:

- Os dados serão utilizados apenas para finalidades compatíveis com os objetivos do serviço público veterinário;
- Serão implementadas medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração ou divulgação;
- Será disponibilizado canal para que os titulares possam exercer seus direitos e obter informações sobre o uso de seus dados, em conformidade com os princípios da transparência e da responsabilidade.

Dessa forma, reforça-se o compromisso da Associação CHC com a proteção dos direitos fundamentais à privacidade e à autodeterminação informativa, promovendo uma gestão ética e responsável das informações pessoais tratadas no âmbito da parceria.

## 11.2. SEÇÃO DE SERVIÇO DE ESTATÍSTICA

A seção de Estatística é responsável pela coleta e apuração dos dados para posterior avaliação do padrão de atendimento e da eficiência dos serviços prestados, possibilitando o controle sobre as atividades administrativas, produtividade e custos.

Os dados estatísticos são colhidos, comumente, dos prontuários dos pacientes, do Censo Diário sobre o movimento dos pacientes (internações, altas, óbitos, evasões e transferências), relatórios de serviços administrativos, relatórios de serviços assistenciais e relatórios dos serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento.

Todos os dados, combinados entre si, fornecerão os Indicadores, os quais possibilitarão uma análise mais profunda das atividades e intercorrências institucionais.

O controle administrativo e gerencial de atividades realizadas na Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu será feito por meio da alimentação do plano estatístico.

## 12. GESTÃO DE MEDICAMENTOS

Em ambientes clínicos e hospitalares, a gestão de medicamentos se configura com um componente fundamental para o sucesso terapêutico e a segurança do paciente.

Esse processo abrange desde a escolha e padronização dos insumos até a sua dispensação e registro em prontuário, assegurando a utilização adequada dos recursos terapêuticos. A segregação dos medicamentos entre antimicrobianos, medicamentos padrão, não-padrão, controlados, e materiais de uso paciente facilita a organização interna, o acesso e a administração adequada desses insumos.

No processo de dispensação dos insumos é fundamental a precisão no fornecimento, que deve ser rigorosamente baseada na prescrição do médico veterinário.

Neste aspecto é muito importante a atenção na dispensação de medicamentos controlados, que estão sujeitos a regulamentações, como a Portaria Nº 344 de 12 de maio de 1998 (Regulamento Técnico sobre substâncias e medicamentos sujeitos a controle especial), garantindo o controle e a rastreabilidade desses itens.

Os medicamentos de uso coletivo, fornecidos em embalagens multi-dose, são uma categoria especial e requerem manuseio cuidadoso afim de evitar desperdícios e garantir a utilização eficiente dos insumos. O cuidado na gestão desses insumos é vital para maximizar os benefícios terapêuticos para a maior quantidade possível de pacientes, em contrapartida, mantendo a racionalização dos recursos financeiros na Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu.

Como forma de propiciar o aumento da eficiência na utilização dos recursos financeiros oriundos do repasse da parceria, será priorizada a utilização de medicamentos de baixo custo, genéricos, similares ou com o princípio ativo especificado, bem como facilitar o acesso dos tutores a aquisição dos mesmos pelos tutores para continuidade do tratamento, sendo esse, um aspecto crucial para o sucesso terapêutico.

## 12.1. PADRONIZAÇÃO DE MEDICAMENTOS

Como forma de garantir o atendimento adequado aos tutores e seus animais, será adotada pela Associação CHC a listagem de medicamentos padronizados, constante na tabela 21 abaixo.

**Tabela 21:** Listagem padronizada de medicamentos

ITEM	DESCRIÇÃO
1	Acepromazina 0,2%
2	Acetilcisteína 100mg/ml
3	Ácido tranexâmico 50mg/ml
4	Adrenalina injetável
5	Água oxigenada de 10 volumes (peróxido de hidrogênio)
6	Aminofilina 24g injetável - ampola de 10ml
7	Amoxicilina triidratada L.A
8	Antitóxico veterinário injetável/FAM 100ml
9	Benzilpenicilina procaína 15.000.000 UI + bencilpenicilina benzina 15.000.000 UI carvão ativado
10	Cefalotina sódica
11	Ceftriaxona sódica 100mg/ml
12	Cetoprofeno 50mg/ml
13	Citrato de fentanila
14	Cloreto de potássio 19,1% ampola de 10ml
15	Cloreto de sódio a 0,9% injetável 500ml
16	Cloridrato de cetamina 10%
17	Cloridrato de lidocaína 2% S/vaso injetável 20ml
18	Cloridrato de metoclopramida 5mg/ml
19	Cloridrato de ondansetrona 4mg/2ml
20	Cloridrato de tramadol 100mg/2ml
21	Cloridrato de Xilazina 2% 50ml
22	Detomidina 10ml
23	Dexametasona 4mg/ml

ITEM	DESCRIÇÃO
24	Diazepam 5mg/ml
25	Dipirona 500mg/ml
26	Doxiciclina Corta Curso 50ml
27	Enrofloxacin injetável 10%
28	Fenobarbital 200mg/ml
29	Furosemida 10mg/ml
30	Glicose 50%
31	Gluconato de cálcio
32	Hidrocortisona 100mg/2ml
33	Imidocarb (dipropionato) 12g/100ml
34	Insulina regular
35	Isoflurano
36	Iodopovidine tópico 1% solução aquosa (ALM 100ml)
37	Ioimbina 10mg injetável
38	Ivermectina injetável 50ml
39	Maleato de Midazolam 5mg 3ml
40	Manitol 20%
41	Meloxicam 0,2% injetável
42	Metilprednisolona 40mg/2ml
43	Metronidazol solução injetável 5mg/ml
44	Omeprazol 40mg + diluente (injetável)
45	Praziquanel 50mg+Pirantel 144mg+Febantel 150mg
46	Prednisona 5mg
47	Prednisona 20mg
48	Propofol 10mg/ml 20ml
49	Solução de ranger
50	Sulfato Morfina 10mg/ml 1ml
51	Lactato
52	Sulfametaxazol + trimetropina injetável
53	Sulfato de atropina 0,25ml
54	Sulfato de efedrina
55	Vitaminas do Complexo B

**Observação** A Listagem padronizada de medicamentos poderá sofrer alteração ou atualização, conforme as necessidades da unidade.

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

## 12.2. REQUISITOS BÁSICOS PARA UMA BOA GESTÃO DE MEDICAMENTOS

Para uma boa gestão de medicamentos considera-se os seguintes requisitos:

**Tabela 22:** Requisitos para gestão de medicamentos

REQUISITOS	AÇÕES	DETALHAMENTO
AQUISIÇÃO DE MEDICAMENTOS	Seleção de fornecedores	Priorizar fornecedores confiáveis que garantam a qualidade e autenticidade dos medicamentos.
	Padronização de medicamentos	Estabelecer uma lista de medicamentos essenciais e de uso frequente, considerando as necessidades da unidade e as características da cidade ou região.

REQUISITOS	AÇÕES	DETALHAMENTO
AQUISIÇÃO DE MEDICAMENTOS	Compras Assertivas	Buscar preços competitivos e condições de pagamento favoráveis.
		Realizar aquisições em quantidades adequadas, considerando a rotatividade (consumo médio) dos medicamentos e o prazo de validade.
CONTROLE DE ESTOQUE	Adoção de sistema de gestão de estoque	Utilizar softwares ou métodos manuais para registrar entradas, saídas e estoque remanescente de medicamentos.
	Monitoramento constante	Realizar inventários de forma periódica para verificar a quantidade física de medicamentos em estoque e identificar possíveis divergências.
	Definição de pontos de pedido	Estabelecer níveis mínimos de estoque para cada insumo, a fim de acionar novas aquisições com antecedência e evitar desabastecimentos.
	Armazenamento adequado	Manter os medicamentos em local fresco, seco, protegido da luz solar e fora do alcance de pessoas não autorizadas e animais.
DISPENSAÇÃO	Prescrição médica	Assegurar que os medicamentos sejam prescritos por médicos veterinários qualificados, com base no diagnóstico preciso do animal.
	Orientação ao tutor	Esclarecer aos tutores dos animais sobre a dosagem, forma de administração, posologia, efeitos colaterais e interações medicamentosas.
	Registro das dispensas	Anotar no prontuário do animal todas as informações referentes à dispensação do insumo (data, nome do medicamento, dosagem, quantidade e instruções de uso).
	Rastreabilidade	Implementar um sistema de rastreamento de medicamentos, permitindo a identificação da origem e destino de cada unidade dispensada.
DESCARTE DE MEDICAMENTOS	Segregação adequada	Separar os medicamentos vencidos, deteriorados ou não utilizados dos demais.
	Descarte em local apropriado	Realizar o descarte de acordo com a legislação ambiental vigente.

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### **13. MODELO GERENCIAL**

#### **13.1. ELEMENTOS OPERACIONAIS DO MODELO DE GESTÃO**

##### **13.1.1. ATUAÇÃO DA EQUIPE DE GESTÃO**

Atuação direta sobre todas as atividades da Unidade através da equipe de gestores que desenvolvem o papel executivo, com autoridade para implementar deliberações da Presidência da Associação CHC.

Gradativamente serão introduzidos o Planejamento e a Gestão Estratégica. Entre outras a equipe de gestão será responsável por:

- Designar para a administração direta da unidade, profissional com experiência em administração e ou gestão de serviços médico-veterinários;

Esse documento foi assinado por PAULO HENRIQUE DA CRUZ. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://app.ideiasigner.com.br/validate/4MPTH-LX7H8-JP8D9-8NWA2>

- Manter uma equipe de retaguarda à distância, composta de administradores, contadores e advogados, para prestarem assessoria à contratante quando solicitado;
- Colocar à disposição da Unidade toda a estrutura técnica necessária ao bom desempenho das atividades da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu, incluindo assessoria e consultoria jurídica, financeira, contábil e de processos;
- Administrar a Unidade com plena autonomia e independência para implantar sistemas administrativos, rotinas e procedimentos condizentes com as modernas normas de administração;
- Organizar a estrutura indispensável para o bom funcionamento da Unidade;
- Elaborar os instrumentos administrativos e jurídicos compatíveis com as necessidades;
- Orientar quanto à instalação de novos serviços, adequação ou ampliação dos já existentes;
- Orientar e proceder a celebração e revisão de todos os contratos existentes e necessários;
- Definir os objetivos e estratégias de funcionamento da Unidade alinhadas ao termo de colaboração;
- Elaborar as prestações de contas assistencial e de execução financeira mensal, que contenham todos os elementos para a correta apreciação das atividades gerais no período, envolvendo aspectos administrativos, sociais e econômico-financeiros;
- Esclarecer sobre as atividades desenvolvidas na gestão da Unidade sempre que for convocado pelo contratante.

### 13.1.2. CONDUTA ÉTICA (COMPLIANCE)

A CHC pauta suas ações nos seguintes princípios, que servirão de norteadores para o comportamento de todos os colaboradores:

- Ética
- Equidade
- Conhecimento
- Inovação
- Resolução
- Foco do Paciente
- Humanização
- Sustentabilidade

Nesse sentido, adotamos como condutas obrigatórias:

- Garantir um ambiente de trabalho seguro e promover o respeito e a cordialidade nas relações entre supervisores, subordinados e pares;

- Combater condutas que possam caracterizar assédio de qualquer natureza;
- Respeito à liberdade, buscando conciliar o interesse da contratada com os interesses dos funcionários e públicos a quem se relaciona de forma transparente e respeitosa;
- Zelo pela segurança no ambiente de trabalho e assegurar aos colaboradores condições que propiciem melhoria da qualidade de vida e do desempenho profissional;
- Zelo pela melhoria dos processos de comunicação interna, no sentido de facilitar a disseminação de informações relevantes aos negócios.
- Combate a práticas ilícitas, antiéticas, de corrupção e imorais;
- Reprovação de qualquer ato discriminatório, de assédio e violência física ou verbal;
- Comprometimento com um ambiente de trabalho saudável, seguro e produtivo a todos os colaboradores em suas dependências, não sendo toleradas condutas que envolvam qualquer tipo de discriminação ou assédio, agressão física e moral.
- Reconhecimento, aceitação e valorização da diversidade do grupo de profissionais que compõem a Entidade;
- Promoção do reconhecimento e ascensão profissional por critérios previamente estabelecidos de desempenho, mérito e competência, além da adoção de princípios de aprendizado contínuo, investindo-se em educação corporativa para permitir o desenvolvimento pessoal e profissional dos funcionários.

### 13.1.3. GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Governança Corporativa é a adoção de princípios, controles internos, práticas de gestão e governança, capazes de possibilitar o pleno cumprimento do objeto social da Instituição.

A Associação CHC, através de seus agentes de governança, identifica algumas boas práticas no desenvolvimento das relações de trabalho e gestão, orientadas pelo senso ético, sempre na busca da conciliação dos interesses das partes envolvidas:

- Atuar com transparência na adoção de suas práticas evidenciadas por meio de seus relatórios de gestão, demonstrações contábeis e de auditoria;
- Gerenciar as unidades, bem como seus recursos, de forma prudente, observando as diretrizes estabelecidas pelos órgãos estatutários, bem como pelas normas legais;
- Respeitar os relacionamentos, visando a criação e manutenção de ambiente seguro, digno e de confiança, inclusive quanto ao zelo das informações confidenciais;
- Motivar os funcionários no enfrentamento dos desafios;
- Comprometer-se com a qualidade expressa na integridade dos serviços, bem como na proatividade, no dinamismo e no aprimoramento contínuo das atividades desenvolvidas;

- Promover uma comunicação interna e externa eficaz, mantendo as partes interessadas informadas, no que couber, sobre o desempenho das atividades da Instituição, contribuindo para o fortalecimento da cultura organizacional na promoção da melhoria dos padrões de eficiência da gestão;
- Zelar pela atualização técnica e gerencial permanente, quando for o caso, dos integrantes dos órgãos estatutários e demais funcionários da Entidade, pela complexidade das funções exercidas, de forma eficaz;
- Comprometer-se em todos os níveis, divulgados na forma de seu Estatuto por meio do organograma da Instituição, na adoção das melhores práticas, isentas de conflitos de interesses, bem como na busca das soluções dos problemas existentes sobre os quais possam estar envolvidos.

### 13.1.4. POLÍTICAS INSTITUCIONAIS DEFINIDAS

A Associação CHC, em atendimento ao item 10.5.12., ao Critério B1 da Tabela 2 do 10.7.2. do Edital de Chamamento Público Nº 04/2025, itens 4.1.7.1., 4.1.7.2., 4.1.7.3., 4.1.7.4. 4.1.7.5. do Termo de Referência (Anexo I) do referido Edital, apresenta abaixo as suas Políticas e Regulamentos Institucionais.

**Tabela 23:** Políticas e Regulamentos Institucionais

ITEM	DOCUMENTO	FONTE DE VERIFICAÇÃO
1	Código de Ética	Anexo V-G
2	Política de Sustentabilidade	Anexo V-H
3	Política de Qualidade	Anexo V-I
4	Regulamento de Compras e Contratações	Anexo V-J
5	Política de Gestão de Recursos Humanos	Anexo V-K
6	Política de Cargos e Salários	Anexo V-L
7	Política Anticorrupção	Anexo V-M
8	Política de Gestão Contábil	Anexo V-N
9	Política de Voluntariado	Anexo V-O
10	Regulamento de Relacionamento com Fornecedores	Anexo V-P

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 13.2. EQUIPE DE TRABALHO PROPOSTA PELA ASSOCIAÇÃO CHC

Como forma de garantir a melhor entrega possível a população do Município de Botucatu, bem como atender de forma plena e satisfatória os objetivos Edital de Chamamento Público Nº 04/2025 e as metas propostas neste Plano de trabalho, a Associação CHC apresenta na Tabela 24 abaixo o quantitativo que a entidade entende ser o adequado para a manutenção da unidade.

**Tabela 24:** Descrição de equipe proposta

ITEM	CARGO/ FUNÇÃO	QUANTIDADE	CARGA HORÁRIA MENSAL	CONTRATAÇÃO
1	Auxiliar de limpeza	2	220	CLT
2	Auxiliar de serviços gerais	1	220	CLT
3	Auxiliar veterinário	3	220	CLT

ITEM	CARGO/ FUNÇÃO	QUANTIDADE	CARGA HORÁRIA MENSAL	CONTRATAÇÃO
4	Recepcionista	2	220	CLT
5	Anestesista	1	84	PJ
6	Cirurgião Geral	1	84	PJ
7	Clínico Geral	3	168	PJ
8	Coordenador/Responsável Técnico	1	168	PJ
9	Especialista em imagem	1	42	PJ

Fonte: Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 13.3. ATIVIDADES A SEREM EXECUTADAS

Como forma de facilitar o entendimento das informações que comprove a capacidade técnica e operacional da Associação CHC na execução do projeto “Implantação, operacionalização e gestão da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu”, dividimos os assuntos em tópicos como segue abaixo.

#### 13.3.1. AÇÕES E SERVIÇOS DE CUNHO ADMINISTRATIVO E OPERACIONAL

O escopo das ações e serviços de cunho administrativo e operacional são:

Tabela 25: Descrição de ações e serviços de cunho administrativo e operacional

TIPO	DESCRIÇÃO
ADMINISTRATIVO	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Cadastro do tutor que buscou o atendimento;</li><li>➤ Gerenciamento e controle de Recursos Humanos;</li><li>➤ Instituição de Programa de Educação Continuada;</li><li>➤ Elaboração de escala de trabalho conforme categoria profissional;</li><li>➤ Alimentar o sistema informatizado;</li><li>➤ Estabelecer os Procedimentos Operacionais Padrões e Manual de Boas Práticas;</li><li>➤ Articulação entre os serviços da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu com outros serviços e áreas do Poder Público Municipal;</li><li>➤ Disponibilização de informações no caso de auditorias realizadas por órgãos de controle externo ou pelos componentes do Sistema Nacional de Auditoria;</li><li>➤ Atendimento aos fluxos de Ouvidoria do Município;</li><li>➤ Aquisição de Insumos;</li><li>➤ Realizar ações de publicidade e propaganda da unidade.</li></ul>
OPERACIONAL	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Gerenciamento e controle do estoque de materiais, insumos e instrumentais adequados;</li><li>➤ Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de climatização;</li><li>➤ Disponibilização de uniformes;</li><li>➤ Manutenção predial, elétrica, hidráulica;</li><li>➤ Desratização e desinsetização dos espaços físicos onde está alocada a equipe;</li><li>➤ Limpeza de esgoto e caixa d’água dos espaços físicos;</li><li>➤ Realizar a alimentação adequada e manter água limpa acessível a todos os animais.</li></ul>

Fonte: Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 13.4. PROPOSTA DE ORGANIZAÇÃO DAS ATIVIDADES

#### 13.4.1. APOIO OPERACIONAL CORPORATIVO

A Atividade de assessoramento pela Equipe de Apoio Técnico Operacional da Matriz da Associação CHC, é diretamente vinculada ao Gestor da Unidade, cujo objetivo é apoiar a gestão, promovendo a melhoria dos indicadores de qualidade e quantidade. Esta atividade pode ser de caráter permanente ou temporário.

Profissionais especialistas das áreas de contabilidade, finanças, jurídica, administração geral, administração de pessoal, gestão da qualidade e gestão de suprimentos, compõem a equipe de Apoio Técnico Operacional. Através de visitas periódicas, esses profissionais orientam e participam do processo de gestão da unidade.

Em casos pontuais ou específicos, poderá ocorrer a contratação de serviços técnico operacional externos, por não justificar a manutenção de estrutura corporativa, sob análise de custo x benefício, devendo estes, serem contratados segundo regulamento próprio de contratação de obras e serviços.

Exemplo de assessoramento prestado pela Equipe de Apoio Técnico Operacional:

### JURÍDICO

- Emitir pareceres jurídicos, quando solicitada pela unidade;
- Analisar os contratos firmados pela unidade, emitindo parecer.

### FINANCEIRO

- Implantar sistemática e auxiliar tecnicamente a unidade para que mantenha, de forma atualizada, fluxo de caixa mensal, contemplando ao menos as entradas operacionais, não operacionais, saídas do mês e saldo do mês.

### CONTÁBIL

- Implantar plano contábil, conforme a legislação em vigor;
- Assessorar a unidade na contabilização de todos os fatos contábeis ocorridos no decorrer do mês;
- Emitir pareceres conclusivos relativos às questões da área contábil e financeira;
- Acompanhar a conciliação das contas e o fechamento dos balancetes mensais e também do balanço anual;
- Gerar relatórios de folha de pagamento, encargos e provisões.

### ADMINISTRATIVA

- Orientação especializada aos Gestores de Unidades;
- Apoio técnico em mudanças estruturais;
- Introdução de instrumentos de análise permanente de desempenho da unidade;
- Gestão de Resultados: Plano de Ação do Exercício e Programação Orçamentária;
- Projetos de desenvolvimento empresarial e comprometimento das partes envolvidas (conselho administrativo, corpo de funcionários e corpo clínico);

- Estudos de viabilidade: expansão e redução de serviços, terceirizações;
- Projeto de novas receitas;
- Parametrização de despesas;
- Orientação e enquadramento legal;
- Implantar plano estatístico;
- Assessorar a unidade no levantamento dos dados estatísticos.

### SUPRIMENTOS

- Implantar plano contábil, conforme a legislação em vigor;
- Avaliação dos processos de compras e almoxarifado;
- Desenvolvimento junto a equipe local de ações prioritárias baseadas na avaliação dos processos.

### PRESTAÇÃO DE CONTAS

- Avaliação dos processos de compras e almoxarifado;
- Realizar conferência de documentos encaminhados pela unidade (plano estatístico, relatórios de produtividade, contas pagas, dentre outros);
- Elaboração de prestação de contas física e em sistema;
- Desenvolvimento junto a equipe local de ações prioritárias baseadas na avaliação dos processos, realizando treinamentos e feedbacks.

### MARKETING

- Responsável pelo planejamento e execução de campanhas;
- Criação de conteúdos para redes sociais, site e materiais institucionais;
- Análise de métricas e performance das campanhas;
- Alinhamento da comunicação interna e externa da empresa;
- Interação com o público nas redes sociais e atendimento às mensagens;
- Apoio em eventos e ações promocionais;
- Desenvolvimento de estratégias para fortalecimento da marca.

### RECURSOS HUMANOS

- Responsável pelo desenvolvimento e feedbacks com cada colaborador;
- Treinamentos de folha ponto e departamento pessoal;
- Treinamentos de condutas e comportamentos;
- Responsável pelo feedback aos diretores quanto as situações da matriz e das unidades envolvendo relacionamentos dos gestores com seus colaboradores;
- Mediadora de conflitos;
- Responsável pelas entrevistas, contratações e demissões;
- Treinamentos para desenvolvimento pessoal e profissional;
- Reuniões quinzenais ou mensais de feedbacks com os gestores da CHC.

## EXPANSÃO E OPERAÇÕES

- Elaboração de apostila para cada contrato da Entidade com treinamento das regras singulares de cada contrato em cada setor;
- Acompanhamento do desenvolvimento e implantação da unidade, visando supervisionar e cobrar que a unidade siga as regras do plano de trabalho aprovado pelo município;
- Conferência das atividades de todos os setores com os relatórios de não conformidade seguindo as normas da CHC e dos contratos;
- Conferência e aprovação das prestações de contas para protocolização.

## PROCESSOS

- Responsável pela criação dos fluxos de trabalho, visando otimizar e melhorar o desempenho de cada setor Responsável pela padronização do máximo de informações das unidades para matriz visando a agilidade nas resoluções de demandas que chegam;
- Responsável pelos treinamentos dos fluxos e feedbacks aos diretores quanto ao desempenho do time as novas regras;
- Responsável aos feedbacks individualizados sobre desempenho dos sistemas, planilhas e processos adotados pela Entidade aos gestores e colaboradores;
- Responsável pela cobrança da efetividade das ações.

### **13.5. PROPOSTA DE POLÍTICA ASSISTENCIAL**

A Associação CHC estabeleceu os princípios fundamentais de sua Política Assistencial Corporativa com o objetivo de garantir a qualidade e a segurança nos processos assistenciais, em harmonia com os interesses da alta administração, do contratante, dos funcionários, dos fornecedores e da comunidade, entregando valor ao paciente e à sociedade.

São considerados princípios fundamentais desta Política:

- a) Entender as necessidades assistenciais dos pacientes (animais) e seus tutores, assegurando seu atendimento (Cuidado Centrado no Paciente);
- b) Garantir o cumprimento da legislação vigente e normas institucionais;
- c) Gerenciar riscos à saúde e segurança dos pacientes (animais), tutores e dos profissionais, através da identificação, avaliação, controle e mitigação;
- d) Planejar a assistência a partir dos problemas apresentados pelo animal, de forma individualizada, integral e interdisciplinar, definindo: ações para resolução, prazos e resultados esperados;
- e) Atuar através de recomendações desenvolvidas sistematicamente para circunstâncias clínicas específicas, a partir de diretrizes reconhecidas em literatura, gerando dados para seu melhor gerenciamento;
- f) Estabelecer objetivos, metas e indicadores, que permitam avaliar sistematicamente os resultados assistenciais;
- g) Manter atualizados os padrões e práticas assistenciais, revisando-os periodicamente;

- h) Melhorar continuamente o custo-efetividade da gestão assistencial, garantindo a qualidade dos serviços, por meio da estabilidade dos processos necessários, da eliminação de processos desnecessários e da redução de desperdícios;
- i) Implementar comunicação multiprofissional concisa, clara e objetiva, que garanta a eficiência da gestão assistencial;
- j) Garantir rigorosa documentação assistencial através da valorização do prontuário do paciente, estabelecendo fluxos de informação ao longo de todas as etapas da assistência;
- k) Assegurar as competências dos profissionais, mediante capacitação e avaliação de desempenho, que considerem aspectos técnicos, éticos, interpessoais e comportamentais; e
- l) Assegurar a sinergia com as demais Políticas da Instituição.

A execução desta Política Institucional deve ter como estratégia a construção e disseminação da cultura de excelência assistencial como valor, através da liderança pelo exemplo, responsabilidade individual e vigilância compartilhada do cuidado.

### 13.5.1. RESPONSABILIDADES

#### RESPONSÁVEL TÉCNICO DA UNIDADE

- Implementar o Manual de Gestão em Saúde;
- Monitorar indicadores que mensurem a evolução do processo;
- Alimentar as ações do Plano de Ação da Governança Clínica.

#### EQUIPE MULTIPROFISSIONAL

- Cumprir as diretrizes descritas no Manual de Gestão em Saúde;
- Realizar a coleta de dados dos indicadores da matriz de Segurança.

### 13.5.2. CADEIA DE VALOR

O macroprocesso que representa o Modelo de Gestão Assistencial da Associação CHC, que corresponde a um conjunto de processos técnicos multidisciplinares que devem garantir a entrega de serviços de assistência à saúde de alta qualidade e custo competitivo. A representação gráfica deste macroprocesso é apresentada na figura abaixo.

**Figura 2:** Cadeia de Valor



Fonte: Arquivos da Associação CHC (2025).

Esse documento foi assinado por PAULO HENRIQUE DA CRUZ. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://app.ideiasigner.com.br/validate/4MP7H-LX7H8-JP8D9-8NWA2>

Este macroprocesso permeia a linha de cuidados assistenciais e é composto por fases (processos primários) que se sucedem e repetem. Esse processo de assistência é permanente, tanto nos estados de saúde como nas doenças. A sequência de ações pode ser comparada a qualquer processo primário, referente a transformação da saúde do indivíduo, constituindo uma aplicação dos princípios da ferramenta do PDCA para todas as ações preventivas ou curativas em busca da manutenção ou restabelecimento do equilíbrio biopsicossocial. O objetivo do Modelo de Gestão Assistencial da Associação CHC é sistematizar, por um prisma gerencial, a linha de cuidados assistenciais, definindo espaços e responsabilidades dentro do contexto do gerenciamento de resultados de qualidade assistencial, muito mais do que na mera obtenção de metas quantitativas ou indicadores numéricos, que estarão conseqüentemente alcançáveis ao se concluir a própria linha de cuidados, seja no âmbito da internação, seja no nível ambulatorial.

### 13.5.3. COMPROMETIMENTO DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

O comprometimento da alta administração contribui substancialmente para o progresso na qualidade do resultado assistencial aos pacientes (animais). Começando pelo corpo diretivo, que deve ser composto por executivos que entendam as diversas dimensões da assistência e dos seus impactos no resultado global da organização.

O comprometimento deve manifestar-se por:

- Dispensar, pelo menos, 25% do tempo das reuniões para resultados assistenciais;
- Definir objetivos e metas assistenciais e não assistenciais que sejam desafiadoras, factíveis e mensuráveis;
- Garantir a execução de um plano efetivo para melhoria contínua da qualidade assistencial;
- Assegurar as necessidades assistenciais dos pacientes/vítimas;
- Construir um sistema efetivo de liderança;
- Selecionar, desenvolver e alinhar um time capaz de assegurar a melhoria contínua;
- Prover recursos que assegurem a qualidade assistencial, sobretudo, financeiros, humanos e tecnológicos.

### 13.5.4. VALORIZAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO

Consiste em estabelecer relações com as pessoas, promovendo o alinhamento de expectativas profissionais e pessoais, o comprometimento, o desenvolvimento de competências e o espaço para empreender, maximizando seu desempenho.

Na prática, a valorização da força de trabalho, consiste em zelar pela:

- Qualidade de vida: Analisar a saúde e segurança, necessidades e expectativas da força de trabalho, de forma a desenvolver um programa de benefícios adequado e avaliar a satisfação dos profissionais;
- Capacitação e Desenvolvimento: Estabelecer estratégias, fundamentadas no perfil do cargo, para melhoria do desempenho individual, com avaliação de sua efetividade;
- Remuneração: Verificar se a remuneração está adequada aos cargos e se está estimulando a busca por atingir resultados alinhados à qualidade e segurança assistencial, através de claros critérios meritocráticos.

### 13.5.5. CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE (ANIMAL)

Consiste em oferecer orientação, suporte e informação necessários para os tutores terem condições de tomar decisões sobre a saúde de seus animais e participarem do gerenciamento do tratamento.

O cuidado centrado no paciente (animal) consiste em:

- Tratar os animais conhecendo as características individuais de cada um;
- Coordenar o cuidado integrando os serviços;
- Superar a barreira das palavras promovendo uma comunicação efetiva;
- Inovar na educação centrada no paciente (animal);
- Aprimorar o conforto físico;
- Facilitar a transição para alta hospitalar.

### 13.5.6. DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÕES SEGURAS PARA TOMADA DE DECISÃO

A alta performance gerencial pressupõe a existência de infraestrutura informacional para tomada de decisão, de forma ágil e segura baseada na gestão por processos.

A disponibilidade de informações seguras para tomada de decisão, consiste em:

- Garantir o rigor dos registros da documentação assistencial (Prontuário);
- Implementar processos gerenciais que contribuam diretamente para a disponibilização sistemática das informações atualizadas, precisas e seguras, com o apoio da tecnologia de informação.

### 13.5.7. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E MELHORIA CONTÍNUA

É necessária a clara definição das dimensões assistenciais a serem monitoradas, segundo o perfil de cada unidade, a partir das quais a análise dos resultados deve buscar o grau de realização em relação a metas pré-estabelecidas, buscando a melhoria contínua dos processos assistenciais.

A análise crítica dos resultados assistenciais e a busca contínua do seu aprimoramento consistem em:

- Analisar criticamente os resultados assistenciais, comparando-os com as metas pré-determinadas, baseadas em um referencial comparativo, de forma a promover a melhoria contínua dos serviços assistenciais;  
Incluir o processo de produção e análise dos indicadores no dia-a-dia da assistência definindo a periodicidade das reuniões de análise crítica;
- Definir ações neutralizadoras dos pontos fracos e ações potencializadoras dos pontos fortes;
- Monitorar a execução e resultados das ações.

### 13.5.8. SINERGIA ENTRE A GESTÃO DOS PROCESSOS ASSISTENCIAIS, GERENCIAIS E DE APOIO

Gerenciar os processos assistenciais, administrativos e de apoio, assegurando o alinhamento entre eles, de forma a desprezar atividades desnecessárias, permitindo que

os profissionais da assistência otimizem seu tempo dedicado ao cuidado do paciente, promovendo ganho de efetividade nos processos.

A sinergia entre a gestão dos processos assistenciais, administrativos e de apoio, consistem em:

- Estabelecer objetivos, metas e indicadores assistenciais, gerenciais e de apoio, alinhados;
- Estimular o comprometimento e envolvimento da força de trabalho de forma que se sintam responsáveis pela qualidade e segurança dos serviços entregues aos animais;
  - Reduzir a variabilidade da prática clínica através do estabelecimento de protocolos para as patologias de maior prevalência, gravidade/complexidade e custo;
- Definir os principais requisitos dos serviços a serem entregues e relacionar a indicadores de desempenho;
- Humanizar a assistência;
- Compreender como o tutor percebe o valor recebido na assistência prestada ao seu animal;
- Definir ferramentas, metodologias e boas práticas de mercado para gerenciar os processos, disseminando a cultura da gestão por processos.

### **13.5.9. EDUCAÇÃO E TREINAMENTO**

A educação em saúde é um processo que envolve as relações entre os profissionais da área de saúde e a população que necessita construir seus conhecimentos e aumentar sua autonomia nos cuidados individuais e coletivos. Esse processo contribui para o desenvolvimento da consciência da população, onde cada indivíduo se torna um multiplicador de conhecimento.

Trata-se da educação continuada após a qualificação, da complementação do conhecimento e do desenvolvimento da excelência técnico-operacional. Deve ser baseado na identificação das competências, entendendo-se como competência a capacidade de ser funcionalmente adequado ou ter suficiente julgamento, conhecimento, habilidades e atitude para uma determinada tarefa. Este processo deve ser estabelecido reunindo-se os múltiplos profissionais das equipes de trabalho, focalizando no papel de cada um, abordando e desenvolvendo o trabalho em grupo.

O universo veterinário consiste na apresentação de ações voltadas a promoção da saúde única, que engloba a saúde animal, humana e ambiental e as ações relacionadas a tutela responsável, como fim de sensibilização para a redução de casos de maus-tratos e coibição ao abandono de animais, além das premissas de medicina preventiva, objetivando a assistência veterinária permanente, minimizando as urgências e emergências.

### **13.5.10. EFETIVIDADE CLÍNICA**

Neste contexto, a efetividade clínica é a medida de até que ponto uma intervenção, ou um conjunto de intervenções, funciona. Também tem que considerar os aspectos de eficácia, eficiência e segurança, a partir da perspectiva do paciente, dos prestadores de cuidados e da sociedade. Deve incluir questões como a continuidade do

cuidado, o cuidado sensível às necessidades do paciente e o cuidado integral, ao invés de considerar apenas a eficácia de qualquer intervenção em particular. Ela é atingida através da utilização de um conjunto de ferramentas, baseadas em evidências.

### 13.5.11. PLANEJAMENTO TERAPÊUTICO

**Tabela 26:** Descrição dos planos terapêuticos

DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO
Plano Terapêutico Individualizado (PTI)	O PTI é um conjunto de ações e intervenções terapêuticas, elaboradas a partir da análise da condição clínica de um paciente (animal), executadas de forma dinâmica durante todo ciclo da assistência multiprofissional/ interdisciplinar quando assim exigirem os problemas ativos identificados. Tem como objetivo controlar o quadro agudo e os riscos associados, promover a remissão ou redução de sintomas e preparar a alta hospitalar, quando em regime de internação.
Plano Terapêutico Multiprofissional (PTM)	O PTM é um conjunto de ações e intervenções terapêuticas elaboradas com base em uma visão integral e interdisciplinar da condição clínica do animal, pela equipe multidisciplinar. Objetiva obter sincronia entre as equipes que participam do cuidado e a maior adesão do tutor ao tratamento e que deverão ser executadas durante todo ciclo da assistência. A necessidade de assistência multidisciplinar, e consequentemente PTM, é definida de acordo com o perfil de complexidade/gravidade do paciente e da unidade assistencial.

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

O planejamento da assistência é uma ferramenta poderosa para assegurar a efetividade da assistência com entregar valor por meio de uma assistência planejada, multidisciplinar e interdisciplinar de qualidade, no tempo certo e com custo sustentável, e consequentemente contribuindo para:

- Identificar, organizar e integrar prioridades;
- Oferecer ao paciente (animal) assistência segura, por meio da otimização de tempo e recursos, visando o melhor resultado clínico;
- Identificar as barreiras a serem ultrapassadas;
- Melhorar a comunicação e a colaboração entre a equipe e o tutor do animal, família ou responsável legal;
- Reduz tempo médio de permanência e quantidade de recursos empregados;
- Melhora o fluxo dos pacientes (animais) através dos níveis de cuidado (linha de cuidado);
- Reduz a incidência de eventos adversos.

As ações deverão ser planejadas de acordo com o perfil do animal e da unidade assistencial, portanto, pode se partir de um modelo, porém com as adequações necessárias para o desenvolvimento. A figura abaixo demonstra as bases do plano terapêutico multiprofissional e individualizado, respeitando as diretrizes de nossa Política Assistencial.

Figura 3: Bases do plano terapêutico multiprofissional e individualizado



Fonte: Arquivos da Associação CHC (2025).

Partindo dessa premissa, para estruturar a assistência multidisciplinar gerada a partir do planejamento terapêutico, utilizaremos a metodologia *PDCA* (*Plan, Do, Check, Act*). Para definição e execução do PTI de cada paciente (animal) será rodado um ciclo de *PDCA* com as seguintes etapas:

Figura 4: Metodologia *PDCA* no PTI



Fonte: Arquivos da Associação CHC (2025).

### 13.5.12. ASSISTÊNCIA MULTIDISCIPLINAR E INTERDISCIPLINAR

É o modelo de assistência, centrado no paciente (animal), no qual os membros das equipes multidisciplinares participam, juntos, da discussão do cuidado, em tempo real. Tendo como objetivos:

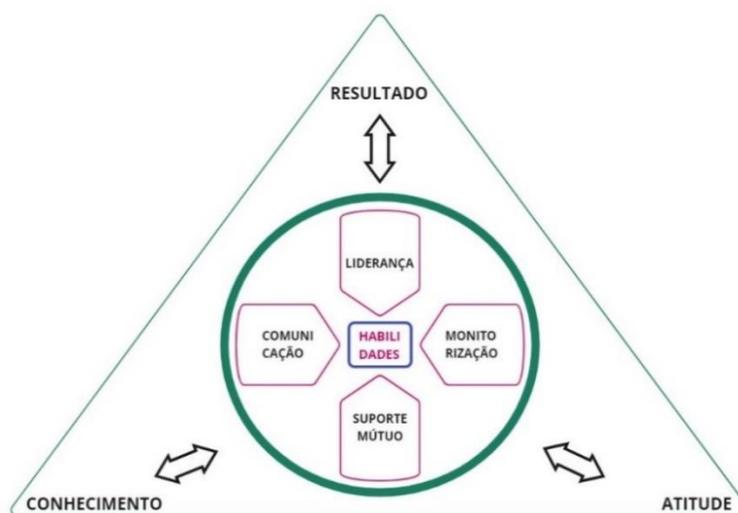
- Discutir o plano terapêutico para coordenar a assistência ao animal;

- Determinar as prioridades do cuidado;
- Estabelecer metas terapêuticas e conduta; e
- Planejar a alta ou transferência do paciente (animal).

A partir desta discussão, toda a equipe se integra para direcionar as ações (condutas/plano de cuidado) no sentido do cumprimento das metas terapêuticas estabelecidas.

Além disso, produz como benefícios adicionais o aumento a adesão a protocolos e *bundles*; a melhora da comunicação e da colaboração entre médicos, enfermeiros e equipe multidisciplinar, a redução da incidência de eventos adversos, a redução do tempo e da quantidade de recursos empregados, além da melhora do fluxo dos animais através dos níveis de cuidado. O esquema abaixo, representa bem a união do conhecimento e das habilidades de todos, em prol da efetividade clínica.

**Figura 5:** Estrutura conceitual para desenvolvimento do trabalho multiprofissional



Fonte: Arquivos da Associação CHC (2025).

Na implementação da visita e/ou do round multidisciplinar alguns componentes-chave precisam ser considerados:

- Ocorrer frequente e sistematicamente;
- Incluir disciplinas chaves para a população específica de animais;
- Ter um membro designado para conduzi-lo;
- Utilizar planilhas com metas individuais;
- Identificar a possibilidade de alta e transferência, verbalizando as barreiras à esta transição.

Algumas dicas também são importantes:

- Todas as equipes envolvidas devem ser incluídas, mesmo que progressivamente;
- Adaptar a equipe às características da unidade;
- Ter o apoio e envolvimento da liderança;
- Manter o foco em remover barreiras;

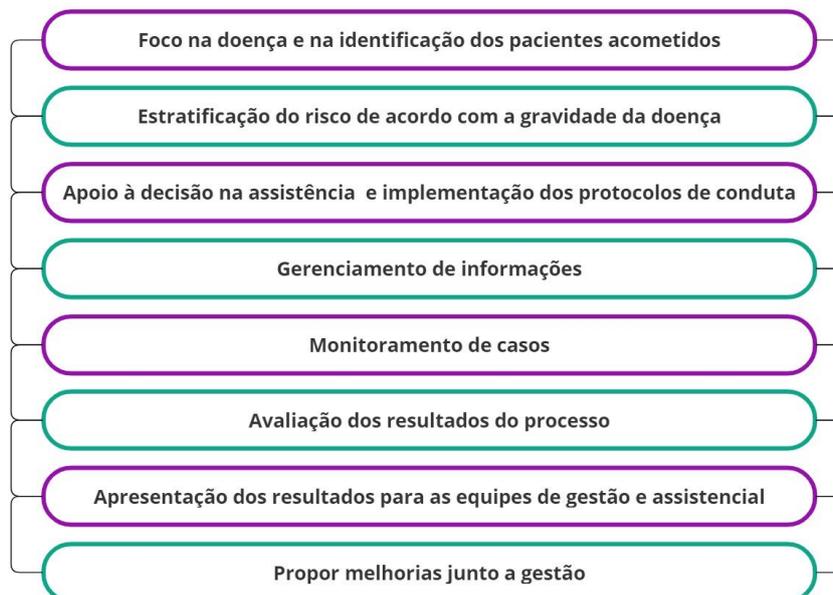
- Começar com amostras pequenas, testar e então ampliar;
- Observar e aproveitar “embriões” de trabalho multidisciplinar já existentes;
- Começar com quem “está afim”, envolvendo a equipe progressivamente;
- Escolha inicialmente um foco (meta) prioritária para discussão;
- Registrar e compartilhar com toda a equipe as metas diárias;
- Usar uma lista de verificação ou planilha para guiar as discussões;
- Divulgar regularmente as melhorias alcançadas à equipe (*feedback*).

A visita multidisciplinar idealmente deve contemplar todos os animais internados. Na impossibilidade disto a unidade poderá estabelecer critérios para definir quais pacientes se beneficiarão mais desta. Preferencialmente esses critérios devem estar relacionados com índices de gravidades e complexidade de assistência ou protocolos clínicos. É de suma importância que estes critérios de elegibilidade sejam de conhecimento de toda a equipe e que seja flexível.

### 13.5.13. GESTÃO DE PROTOCOLOS CLÍNICOS

O conceito de Gestão da Doença, é a base por trás da lógica do gerenciamento de protocolos clínicos, e segue os tópicos apresentados na figura abaixo.

**Figura 6:** Estrutura para gestão de protocolos



**Fonte:** Arquivos da Associação CHC (2025).

As diretrizes existentes e reconhecidas na literatura de medicina veterinária, deverão ser a base da elaboração de protocolos clínicos. Na implementação de protocolos gerenciados, a utilização de alguns passos básicos é importante. São eles:

- Definir o assunto do Protocolo (condição/situação clínica) e as perguntas relevantes para o perfil da instituição;
- Estabelecer os autores e dividir as tarefas;
- Identificar as evidências existentes e escolher a melhor para a sua situação clínica;

- Definir claramente os critérios de inclusão e exclusão;
- Escolher os marcadores conforme o objetivo;
- Definir o fluxo de execução;
- Começar pequeno;
- Rever e ajustar;
- Implementar.

Algumas dicas podem ajudar:

- **Não Reinventar a Roda!** Obter orientações existentes ou padrões de uso de organizações respeitáveis;
- Envolver o Responsável Técnico na seleção das diretrizes, mas buscar o consenso com a equipe;
- Evitar temas controversos;
- Definir expectativas claras e prazos para o desenvolvimento, revisão e aprovação;
- Envolver lideranças e profissionais-chave no processo;
- Remover barreiras à diretriz de implementação, tais como indisponibilidade de insumos, tempo de resposta lento para os resultados de laboratório, etc;
- Tentar integrar a auditoria dos indicadores com o desenvolvimento do registro;
- Tornar mais fácil de fazer a coisa certa (por exemplo, marcar uma caixa em vez de ter que escrever um monte de informações). Torná-lo eficiente para seguir as orientações;
- Peça às equipes que já estão praticando para “espalhar a palavra”.

#### 13.5.14. LINHAS DE CUIDADO INTEGRAL

Linha do cuidado é a representação dos fluxos assistenciais seguros estruturados no sentido de atender à necessidade de saúde de uma determinada população objetivando restabelecer o estado de bem-estar no âmbito biopsicossocial. Visa definir o percurso assistencial mínimo necessário que um usuário percorre dentro de uma determinada rede de saúde ou segmento dela.

A Linha do Cuidado Integral incorpora a ideia da integralidade na assistência à saúde, o que significa unificar ações preventivas, curativas e de reabilitação; proporcionar o acesso a todos os recursos tecnológicos que o usuário necessita, incluindo segmentos não necessariamente inseridos no sistema de saúde, mas que participam de alguma forma da rede, tal como entidades comunitárias e de assistência social.

Nesse sentido, o cuidado integral é pleno, quando já no momento do acolhimento ao serviço de saúde, estabeleça-se o vínculo de responsabilização da instituição com a resolução do seu problema de saúde do usuário, de forma a assegurar as entregas daquele segmento do sistema de saúde e o acesso ao demais, sejam assistenciais, sejam complementares. Neste sentido, organizar o processo de trabalho de forma que todas as etapas funcionem alinhadas, em rede, a fim de garantir o alcance das metas terapêuticas estabelecidas para determinado problema de saúde.

O plano terapêutico é o fio guia da linha de cuidado, uma vez este consiste no conjunto dos atos assistenciais, elaborados para resolver determinado problema de saúde do usuário, com base em uma avaliação multidisciplinar e interdisciplinar, ou seja, um olhar integral sobre o problema de saúde considerando todas as variáveis envolvidas no processo de adoecimento. Com base no plano, toda a equipe alinha o trabalho de forma harmônica para o alcance das metas terapêuticas, direcionando o usuário a buscar na rede de serviços os recursos necessários ao atendimento à sua necessidade, sempre que ultrapassado os limites daquele segmento da rede. Importante destacar que a linha do cuidado integral organiza o serviço de saúde e opera centrada nas necessidades dos usuários.

Para fins práticos, a construção das linhas de cuidado é ferramenta indispensável para a gestão assistencial, sendo esta, o alinhamento para as ferramentas citadas anteriormente (plano terapêutico, assistência interdisciplinar e protocolos clínicos). Para montar as Linhas de Cuidado é necessário o envolvimento de todos que de alguma forma devem estar implicados com o cuidado em saúde, sendo o atendimento dos requisitos abaixo essencial para o êxito.

#### A – Definição das linhas de cuidado

A primeira questão é definir quais Linhas de Cuidado serão montadas. Isto porque existem inúmeros fluxos de cuidado funcionando, ou programas de cuidado. Então deve-se escolher as Linhas de Cuidado que serão prioritariamente organizadas. Os critérios para esta definição podem ser: a prevalência de determinado problema de saúde na população; a carência de cuidados em alguma área específica; a dificuldade de acesso; a facilidade em montar a Linha de Cuidado e outros que a própria equipe pode definir. Por exemplo, podemos pensar como prioritários as Linhas do Cuidado em trauma ortopédico, assistência ao paciente crítico, etc. Isto significa que para cada segmento de cuidado destes, deve haver uma pactuação e um trabalho em equipe, coletivo para construção dos fluxos de acesso e cuidado aos usuários.

#### B – Mapeamento do percurso assistencial

Como primeiro passo, é necessário mapear a rede de serviços. A Linha do Cuidado pode se formar dentro de uma Unidade de Saúde, ou pode ser referenciada. Sua dimensão vai depender de que recursos ela alcança nos fluxos que foram pactuados, e onde estão estes recursos. Se há uma dimensão regional para a rede de saúde, a Linha pode ter o alcance loco-regional. Não há um limite pré-definido, a realidade de cada local e as pactuações desenvolvidas vão definir sua dimensão.

Quando se trata apenas de um segmento da rede, mapear todas as etapas do percurso assistencial dentro da unidade, com destaque para a etapa de acolhimento e alta/transição dos cuidados, para assegurar a continuidade da linha.

#### C – Estabelecer o plano terapêutico

De acordo com a linha definida, deverá ser elaborado o plano terapêutico genérico para atendimento de determinado problema ou problemas. Importante que a elaboração do plano terapêutico seja feita de forma multidisciplinar para assegurar a visão holística do problema e o alinhamento das expertises de todas as especialidades, assegurando o melhor resultado. Ressalta-se que o plano deve ser construído e balizado

nos aspectos habituais do problema em questão, devendo ser individualizado para cada paciente no momento do atendimento.

Outra consideração importante é a de que precisa existir uma definição clara do objetivo do planejamento (melhora/resolução) daquele problema. Portanto, as metas terapêuticas individuais são ajustadas ao percurso assistencial de cada paciente, porém, o objetivo é único para todas as etapas desse percurso até o seu término, exemplo: reduzir o tempo de intervenção cirúrgica, no trauma, para menos de 48h.

#### D – Pactuação de contratos de interação

Após desenho do percurso assistencial e elaboração do plano terapêutico, é de fundamental importância a definição clara das interações entre os segmentos da rede, setores das unidades, equipe, etc. Só um processo coletivo pode garantir que haja um bom funcionamento das Linhas de Cuidado após a sua organização. A discussão e pactuação conjunta garantem o compromisso de cada um, fortalece a ideia de que o usuário é o centro dos serviços de saúde, e reforça que os fluxos estabelecidos devem proporcionar um acesso seguro e tranquilo a estes usuários.

#### **13.5.15. GERENCIAMENTO DE RISCO**

A prestação de cuidados em saúde é um negócio arriscado. Há riscos para os animais, riscos para os profissionais e riscos para a organização. Todos estes riscos necessitam ser minimizados como parte de um programa de gestão com foco na qualidade e segurança da assistência. Inicialmente é necessário que o risco inerente à prestação de cuidados em saúde seja compreendido por todos. A gestão de risco em uma instituição confiável é papel de todos os colaboradores, sem exceção. Um processo de busca, reconhecimento e descrição de riscos, onde são identificados e determinados os riscos existentes nas atividades de todos os processos do estabelecimento de saúde, bem como seus fatores causais (fatores de risco), devem ser instituídos. As práticas de controle, ações determinadas com o intuito de mitigar ou eliminar os fatores de risco, precisam ser criadas e monitoradas. Estas medidas constituem a gestão proativa dos riscos. Da mesma forma, a identificação das situações onde o risco se consuma, atingindo ou não o paciente, precisam ser identificadas. A visualização destas situações se dá, de forma mais frequente, por aqueles que operam os processos do sistema. Portanto, é necessário construir um canal de comunicação fácil e eficiente com intuito de incentivar sua notificação, análise e o desenvolvimento de medidas que evitem sua repetição. Esta prática configura a gestão reativa dos riscos.

O gerenciamento de risco é pilar crítico do Modelo de Gestão Assistencial da Associação CHC, devendo ser monitorado continuamente para avaliar as falhas e oportunidades de melhoria, como ferramentas práticas institucionalmente temos as auditorias de risco e monitoramento da conformidade com o cumprimento das metas de segurança do paciente.

#### **13.5.16. TRANSPARÊNCIA E RESPONSABILIDADE**

Um ambiente onde as responsabilidades são claras e definidas e há transparência nas relações, respeitando-se a confidencialidade de informações de pacientes e profissionais, é parte essencial na garantia da qualidade. Fraco desempenho e má prática muitas vezes prosperaram a portas fechadas. Processos abertos e discussão

sobre questões da governança clínica, envolvendo as lideranças e suas equipes, deve ser uma característica.

Dentro das estratégias para desenvolvimento desse pilar temos:

#### A – Definição da matriz de responsabilidades e autoridades

Entendemos a matriz de responsabilidade como um instrumento que tem como objetivo a atribuição de funções e responsabilidades dentro de um processo, em uma estrutura que sejam formalizadas e documentadas, evitando assim dúvidas e conflitos entre os membros da equipe.

#### B – Definição das entregas

As entregas de cada um precisam ser definidas, assim como os critérios pelos quais as pessoas são escolhidas. Estes valores precisam ser professados a partir da alta gestão.

As lideranças estratégicas deverão ser indicadas por sua capacidade, perfil de liderança e livre acesso junto aos membros do Corpo Clínico. Devem conhecer e comprometer-se com a Política Assistencial, cabendo a estes, minimamente:

- Organizar e supervisionar as atividades médicas e assistenciais, assegurando o exercício correto da medicina veterinária na unidade, conforme as normas vigentes;
- Propor a organização de serviços técnicos assistenciais, propiciando a integração permanente entre o Corpo Clínico e a Gerência da Unidade.

As lideranças táticas (gerências/coordenações), também deverão conhecer e comprometer-se com a Política Assistencial e normas determinadas pela alta gestão da organização, assegurando as condições para a excelência da assistência em sua especialidade, garantindo a assistência horizontal e a confecção de um plano terapêutico e de alta individualizado, contribuindo com a sua execução e continuidade. Deverão facilitar e promover a inter-relação com as equipes multiprofissionais, através de rounds evidenciados no prontuário do animal, discutindo e compartilhando as decisões clínicas, informando aos tutores a evolução dos pacientes, e cobrando da equipe que proceda da mesma forma. Cabe também a estes acompanhar permanentemente e prestar contas dos indicadores técnicos e administrativos, bem como dos dados estatísticos e clínicos relativos à sua especialidade, promovendo reuniões setoriais periódicas de análise crítica, coordenando o custo-efetividade e o cumprimento do orçamento do seu setor, elaborando os planos de ação para melhorias e estimulando a criação de condições para educação permanente de sua equipe.

#### C – Cultura Justa

Uma cultura justa visa diferenciar problemas sistêmicos que levam os indivíduos a se envolver em comportamentos inseguros e a falibilidade, inerente ao ser humano, do comportamento imprudente e da ação deliberada e intencional contra um parâmetro de segurança estabelecido e divulgado. Diferentemente da abordagem inicialmente proposta, mais abrangente, de simplesmente “não culpar” e “não punir”, na cultura justa a resposta a um erro ou falha é baseada no tipo de comportamento associado ao erro, e não na gravidade do evento. Por exemplo, comportamento imprudente, como recusar-se a realizar

uma checagem de segurança antes da cirurgia, mereceria ação punitiva, mesmo se o paciente não tenha sido prejudicado. Para tanto, é fundamental que os parâmetros de atuação com segurança (*bundles*, protocolos, *checklists*) estejam definidos e divulgados, bem como qual a gama de medidas que serão tomadas conforme a gravidade do comportamento adotado.

### 13.5.17. RESULTADO ESPERADO

O resultado do processo de gestão da assistência será medido através do acompanhamento de dois grupos de indicadores:

- A Matriz de Segurança Assistencial, composta por um conjunto de indicadores relacionados à segurança do animal que levam a um índice. Este índice terá como resultado mínimo 80 pontos. Este pool de indicadores será definido com base no perfil de cada unidade e cada um deles terá sua meta definida em conjunto com os gestores da assistência.
- Indicadores de Efetividade Clínica relacionados com os desfechos clínicos apresentados pela Unidade.

### 13.5.18. FOCO NO RESULTADO PARA O PACIENTE (ANIMAL)

O que torna possível identificar os resultados para o animal é o estabelecimento de indicadores, dados padronizados e coletados rotineiramente que permitem a comparação dentro e/ou fora do serviço (Tempo Médio de Permanência, Densidades de Infecção, Reinternações não Programadas, etc.). Devem fornecer informações confiáveis a respeito das características do problema escolhido, possibilitando avaliação ou análise crítica para levar ao ciclo da melhoria contínua. Devem ter reprodutibilidade, consistência e interpretabilidade, além de serem integrados ao sistema de gestão.

Antes de definir o que fazer e qual caminho deve ser percorrido é preciso fixar onde se quer chegar, com base no que agrega valor para o animal. Assim como na condução de cada caso individual, a gestão da assistência com foco no paciente precisa ser pautada em metas claras e definidas (Ex: Reduzir Tempo Médio de Permanência para 3,5 dias, Reduzir Taxa de Internação não Programada para 8%, etc.). Todas as metas devem ser mensuráveis, factíveis e desafiadoras e, quando bem delimitadas, favorecem ao gestor selecionar quais atividades serão executadas, por quem serão realizadas e quando serão cumpridas.

O gestor tem como principais atribuições estabelecer metas para a sua equipe, organizar recursos e conduzi-los para a sua concretização, mantendo-se atento aos possíveis ajustes. Isto precisa acontecer em todos os níveis da governança clínica, dos diretores aos chefes e coordenadores de serviços e unidades.

O gerenciamento de qualidade depende de medição, informação e análise. Aquilo que não pode ser medido não pode ser avaliado e, conseqüentemente, não há como intervir sobre as ações que estão sendo realizadas. As decisões são tomadas baseadas em fatos, dados e informações quantitativas e qualitativas.

As reuniões de análise crítica dos resultados / indicadores com o objetivo de indicar as situações, mensurar, avaliar, propor metas, criar planos de ações e orientar ações corretivas para excelência da assistência.

Na prática, os resultados assistenciais, deverão ser abordados da seguinte maneira, sem a ela se limitar:

- Estabelecer os objetivos e metas assistenciais da instituição e dos respectivos serviços assistenciais (clínicos, cirúrgicos, anestesia, radiologia, laboratório e outros);
- Estabelecer os indicadores e referenciais comparativos e as respectivas metas;
- Por meio dos indicadores, identificar os resultados assistenciais alcançados;
- Realizar análise crítica dos resultados;
- Definir e implementar ações para melhoria da qualidade assistencial;
- Mensurar a efetividade das ações de melhoria.

### **13.6. ORGANIZAÇÃO DE ATIVIDADES**

#### **13.6.1. ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE RECEPÇÃO**

##### FINALIDADE DO SERVIÇO

A recepção será feita por um profissional preparado que deverá guiar-se por parâmetros humanitários de solidariedade e cidadania, com perfil para atuar junto ao público. A recepção é a escuta das necessidades dos pacientes (animais) por meio dos responsáveis legais ou tutores, se constituindo no primeiro contato com a Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu.

##### OBJETIVO

A recepção atenderá a totalidade das pessoas que procuram os serviços de saúde, garantindo informação, orientação e acessibilidade ao serviço.

##### DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

No primeiro contato, o funcionário deve ouvir por meio dos responsáveis legais ou tutores, identificando rapidamente sua necessidade: atendimento médico veterinário de urgência ou emergência, atendimento médico veterinário não urgente, não emergente, orientação de cuidados assistenciais, informação sobre paciente em observação na unidade, informação sobre exames, outras informações gerais de saúde.

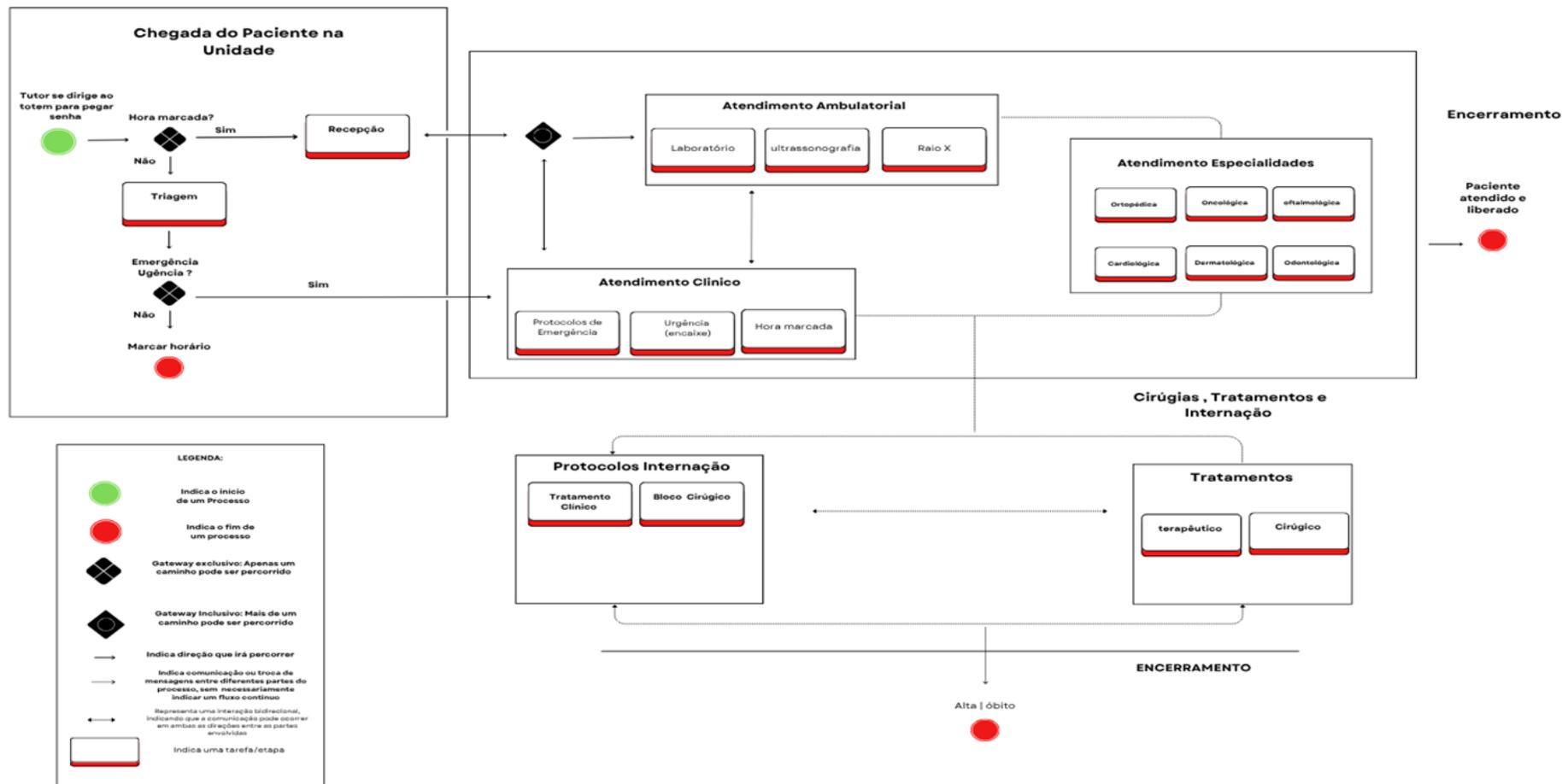
A recepção fará a análise dos documentos apresentados pelos responsáveis legais ou tutores. Estando os critérios de acesso aos serviços da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu em conformidade com o exigido, realizará o registro do paciente no sistema de prontuário eletrônico e orientará os responsáveis legais ou tutores sobre quaisquer outros temas que sejam necessários. O recepcionista atuará em conjunto com a equipe assistencial encaminhando os animais para atendimento. Desta forma, este profissional deve ser minimamente preparado para exercer suas funções na recepção.

Esse documento foi assinado por PAULO HENRIQUE DA CRUZ. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://app.ideiasigner.com.br/validate/4MPTH-LX7H8-JP8D9-8NWA2>

### 13.6.1.1. MACROFLUXO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO VETERINÁRIO

A Associação CHC apresenta na figura 7 abaixo, o macrofluxo do processo de atendimento veterinário na Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu, que norteará todas as atividades, rotinas e processos de trabalho na unidade.

Figura 7: Processo de atendimento veterinário da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu



Fonte: Arquivos da Associação CHC (2025).

### 13.6.2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE EMERGÊNCIA

#### FINALIDADE DO SERVIÇO

A Emergência é a área que os responsáveis legais ou tutores buscam a Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu, para atendimentos de clínica geral ou de especialidades, de caráter eletivo ou de urgência e emergência, e para realização de procedimentos ambulatoriais. Embora essas atividades não requeiram internação, pode haver a necessidade ocasional de suporte, desde que a duração não exceda oito horas.

#### OBJETIVO

Prestar um atendimento humanizado e de qualidade para o público que necessita de tratamento.

#### DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Realizar o atendimento de pacientes por meio de seus responsáveis legais e tutores, ou em casos de maus-tratos.

Realiza-se também atendimento de pacientes pós-cirúrgicos, não agendados em caso de intercorrências pós-operatórias.

#### ROTINAS

É realizado pela equipe de Emergência as seguintes atividades diárias:

- Acolhimento, triagem e encaminhamento aos serviços prestados;
- Consulta médica de clínica geral e especialidades;
- Exames de análises clínicas, de imagem e testes rápidos;
- Sedação;
- Administração de medicamentos;
- Fluidoterapia;
- Curativo;
- Sutura de pequenas lesões;
- Sondagem;
- Oxigenioterapia;
- Retirada de miíase/berne.

### 13.6.3. SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO – SADT

O Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT é a área responsável pela realização de exames complementares das linhas de cuidado na Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu.

#### FINALIDADE DO SERVIÇO

Fornecer recursos físicos (Análises Clínicas e Ultrassonografia) para esclarecimento de diagnósticos dos pacientes (animais) assistidos na Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu.

### OBJETIVO

Apoiar a realização de um diagnóstico assertivo dos casos de pacientes atendidos na Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu.

### DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O SADT funcionará de segunda a sexta-feira das 08h às 17h, para atender as demandas de solicitações de exames oriundas das demais áreas assistenciais.

#### **13.6.4. CENTRAL DE MATERIAL E ESTERILIZAÇÃO (CME)**

A Central de Material e Esterilização (CME) é a área responsável pela limpeza e processamento de artigos e instrumentais médico-hospitalares.

### FINALIDADE DO SERVIÇO

Fornecer artigos e instrumentais médico-hospitalares adequadamente processados, proporcionando assim, condições para um atendimento direto a assistência à saúde dos pacientes (animais) assistidos na Instituição.

A CME é responsável por realizar a esterilização ou desinfecção dos materiais utilizando diferentes métodos, como calor úmido (autoclave), calor seco, radiação ou produtos químicos esterilizantes ou desinfetantes. Cada tipo de material requer um método específico de acordo com sua criticidade e composição.

### OBJETIVO

Direcionar o fluxo dos artigos e instrumentais a serem processados e proporcionar um serviço de qualidade, com uma eficiência de escala, decorrente do custo x benefício de equipamentos, pessoal e investimento na estrutura física.

### DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O fluxo na CME é contínuo e unidirecional, evitando o cruzamento de artigos e instrumentais sujos, com os limpos e esterilizados. Os artigos e instrumentais médico-hospitalares entram pela área de lavagem e descontaminação (expurgo), depois seguem para a área de preparo de materiais e esterilização, e pôr fim a área de armazenagem e distribuição de materiais esterilizados.

#### Área de lavagem e descontaminação (expurgo)

- Receber, conferir e anotar a quantidade e espécie do material recebido;
- Desinfetar e separar os materiais;
- Verificar o estado de conservação do material;
- Proceder a limpeza do material;
- Encaminhar o material para a área de preparo.

#### Área de preparo de materiais

- Revisar e selecionar os materiais, verificando suas condições de conservação e limpeza;

- Preparar, empacotar ou acondicionar os materiais e a serem esterilizados;
- Encaminhar o material para esterilização devidamente identificado - contendo o nome do material, tipo de esterilização, lote da esterilização, a data de validade da esterilização, nome do responsável pelo empacotamento.

#### Área de esterilização

- Executar o processo de esterilização nas autoclaves, conforme instrução do fabricante;
- Observar os cuidados necessários com o carregamento e descarregamento das autoclaves;
- Fazer o controle microbiológico e de validade dos produtos esterilizados;
- Manter junto com o serviço de manutenção, os equipamentos em bom estado de conservação e uso.

#### Área de armazenagem e distribuição de materiais esterilizados

- Estocar o material esterilizado;
- Proceder à distribuição do material às unidades;
- Registrar saída do material.

### VALIDAÇÃO DOS PROCESSOS DE ESTERILIZAÇÃO DE ARTIGOS

A validação dos processos realizados na CME é feita por meio de procedimentos documentados para a obtenção de registro e interpretação de resultados desejados para o estabelecimento de um processo, que deve consistentemente fornecer produtos, cumprindo especificações predeterminadas. A validação da esterilização precisa confirmar que a letalidade do ciclo seja suficiente para garantir uma probabilidade de sobrevivência microbiana não superior a  $10^0$ . Para isso são utilizados os controles do processo de esterilização. Os quais são: Testes químicos e biológicos.

#### Testes Químicos

Os testes químicos podem indicar uma falha em potencial no processo de esterilização por meio da mudança de sua coloração. Temos:

- Teste *Bowie e Dick* - são realizados diariamente no primeiro ciclo de esterilização em autoclave fria, auto vácuo, com câmara fria e vazia;
- Integrador químico classe 5 ou 6 – são utilizados em todas embalagens de artigos médico-hospitalares, validando a esterilização e, por conseguinte a sua utilização. O qual será anexado ao prontuário do paciente para fins de confirmação e validação do processo;
- Teste desafio com indicador químico classe 5 - liberador de carga – utilizado em todos os ciclos de esterilização a fim de validar o lote de materiais processados, para instituição (CME).

#### Testes Biológicos

Os testes biológicos podem ser de 24 horas, 3 horas ou de 1 hora. Eles são os únicos que consideram todos os parâmetros de esterilização. A esterilização monitorada por indicadores biológicos utiliza monitores e parâmetros críticos, tais como: temperatura, pressão e tempo de exposição e, cuja leitura é realizada em incubadora com método de fluorescência, obtendo resultado para liberação dos testes de acordo com o tempo de cada um, trazendo maior segurança na liberação dos materiais. Os produtos são liberados para uso quando os indicadores revelarem resultados negativos.

#### Validação de maquinários e equipamentos

Todos equipamentos e maquinários utilizados na CME são validados anualmente por um técnico da empresa fabricante ou autorizada. São realizadas todas as revisões preventivas mensalmente em todas elas. Todos estes processos são de vital importância na prevenção e controle das infecções. É por meio de seu funcionamento 24 horas por dia, sendo responsável pelo desenvolvimento de todas as fases do processo de esterilização; proporcionamos um atendimento de qualidade e eficiência ao nosso usuário.

### **13.6.4.1. ORGANIZAÇÃO DO CENTRO CIRÚRGICO**

#### FINALIDADE DO SERVIÇO

O Centro Cirúrgico do é uma área complexa que tem como finalidade realizar procedimentos anestésico-cirúrgicos.

#### OBJETIVO

Proporcionar cuidados aos pacientes (animais), em busca da recuperação ou a melhora dos mesmos através da intervenção cirúrgica.

#### DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O Centro Cirúrgico funcionará de segunda a sexta-feira em horário comercial, para atender as demandas dos pacientes, contudo a maioria das cirurgias serão eletivas, sendo agendadas previamente.

#### ROTINAS E FLUXOS

- O Auxiliar de Veterinária (circulante da sala), verifica o procedimento programado antes da chegada do paciente, consulta as informações contidas no aviso de cirurgia, providencia materiais permanentes e descartáveis, kits cirúrgicos, pacotes de campos, aventais cirúrgicos esterilizados, compressas gaze e demais materiais;
- O Auxiliar de Veterinária verifica os equipamentos básicos e os específicos para a realização da cirurgia, faz um teste prévio e avalia o funcionamento adequado dos mesmos;
- Confere os dados do animal (nome, idade e horário da cirurgia), bem como informações relevantes ao procedimento, como tipo de anestesia e tempo previstos;
- Realiza limpeza preparatória da Sala Cirúrgica, juntamente com o profissional do serviço de higiene. No caso de não estar adequada a

- limpeza, solicitar à equipe de higiene que realize a limpeza novamente e comunicar ao médico veterinário o ocorrido;
- Lavar/higienizar as mãos antes e após realizar qualquer atividade;
  - Verificar as condições da Sala Cirúrgica, checar tomadas e equipamentos fixos e móveis, como foco de luz, mesa cirúrgica (se dispõe de todos os acessórios para colocação do paciente (animal) na posição necessária para a realização do procedimento), aparelho de anestesia, monitor multiparâmetro, aspirador, rede de gases, iluminação (luz e focos), bisturi, entre outros;
  - Pegar na CME (e registrar a saída) e trazer para a Sala Cirúrgica, todo material estéril necessário, tais como: caixas, bandejas, instrumental avulso, cubas e etc;
  - Trazer para Sala Cirúrgica todo material necessário, como itens descartáveis, campos cirúrgicos, compressas, gazes, soluções, medicações, fios cirúrgicos. Dar atenção especial à validade da esterilização e à integridade das embalagens;
  - Providenciar bancos, suportes de soro, braçadeiras, arco, hampers, mesa para o instrumental, mesas auxiliares, além de extensões elétricas. De acordo com as necessidades impostas pelo procedimento, disponibilizar outros mobiliários e deixá-los na sala de modo funcional;
  - Checar integridade das embalagens e a validade dos materiais, de acordo com a rotina da instituição;
  - Providenciar os impressos necessários;
  - Disponibilizar os artigos em mesas auxiliares, de acordo com a anestesia: cânulas, laringoscópio com lâminas testadas e adequadas ao tamanho e idade do paciente, máscara inalatória, cânulas para intubação, seringas e agulhas de todos os calibres, fitas adesivas e estetoscópio, entre outros;
  - Disponibilizar material para ventilação e intubação de vias aéreas difíceis, segundo necessidade do animal.

Todas as cirurgias são registradas em sistema.

No final de cada mês são alimentados nossos indicadores: total de cirurgias realizadas, taxa de suspensão de cirurgia, avaliação pré-anestésica e hipertermia maligna.

São realizados reuniões e treinamentos com as equipes com objetivo de mantê-los informados e atualizados para garantir um atendimento de excelência aos pacientes (animais).

#### **13.6.4.2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNAÇÃO**

##### **FINALIDADE DO SERVIÇO**

O serviço de internação tem como finalidade prestar e promover assistência à saúde ao paciente (animal) com indicação de cuidados terapêuticos mais específicos.

##### **OBJETIVO**

Proporcionar cuidados aos pacientes (animais), em busca da recuperação ou a melhora dos mesmos através da intervenção terapêutica.

### DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A internação da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu contará com baias distintas para abrigar os pacientes (animais) por espécie e porte.

A captação dos animais é feita via emergência, pós-cirúrgico e resgate de animais, feridos, acidentados ou em sofrimento, bem como em casos de denúncia de abandono ou maus-tratos, recebendo o tratamento humanizado desde o início até sua alta.

### DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

As Diretrizes Assistenciais da Associação CHC, tem por objetivo conciliar informações da área médica veterinária e assistencial a fim de padronizar condutas que auxiliem o raciocínio e a tomada de decisão da equipe multiprofissional.

#### **13.6.4.3. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE ESTOQUE**

##### FINALIDADE DO SERVIÇO

Garantir a efetividade do processo racional e estratégico de aquisição, movimentação e armazenagem de medicamentos, materiais médico-hospitalares e demais insumos necessários ao funcionamento da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu, bem como os fluxos de informações inerentes aos processos, de modo a assegurar a assistência aos seus pacientes (animais) com qualidade, menor custo possível e resultado satisfatório para a instituição.

##### OBJETIVO

O objetivo da Farmácia é manter em harmonia as áreas da Unidade (Emergência, CME, Centro Cirúrgico, Internação, dentre outras), abrangendo cada etapa da sua gestão, desde o planejamento e entrada no estabelecimento, até seu consumo e/ou descarte, visando à proteção dos funcionários, a preservação da saúde do meio ambiente e a segurança do animal.

##### DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O planejamento da Unidade é realizado a partir do histórico de consumo, e suas variações, iniciando-se, assim, o processo de compras, conforme o que preconiza o Regulamento Institucional de Compras e Contratações da Associação CHC.

Durante o processo de aquisição, realizado via Departamento Corporativo de Suprimentos da Matriz da Associação CHC, é feita a avaliação das quantidades ofertadas, marcas, faturamento mínimo, acompanhando e certificando a quantidade e data da entrega. Durante a reavaliação das quantidades ofertadas pelos fornecedores, também é verificada se alguma das marcas cotadas foi notificada através de queixa técnica, garantindo, assim, a qualidade na prestação do serviço.

A efetivação da entrega, por sua vez, é realizada de forma centralizada na Unidade, sendo confrontado, pela equipe de recebimento, se a Nota Fiscal está de acordo com o pedido e se o material físico está de acordo com ambos.

##### ROTINAS E FLUXOS

##### RECEBIMENTO

- No ato do recebimento, cada entrada é conferida de acordo com o pedido ou relatório de entrada de nota fiscal;
- Os insumos recebidos são separados em área específica até a sua conferência. O funcionário responsável pelo recebimento confere se os medicamentos estão nas suas embalagens originais, devidamente identificadas com o devido registro do Ministério da Saúde e sem apresentar sinais de violação, aderência ao produto, umidade e inadequação em relação ao conteúdo; as apresentações, dosagens, quantidades, lote e validade dos produtos que estão sendo entregues com o quantitativo especificado no pedido. Além disso, deve ser observado se nas embalagens dos medicamentos constam: o nome do farmacêutico, o número do Conselho Regional de Farmácia e a Unidade Federativa na qual está inscrito;
- Os insumos deverão vir acompanhados de documento emitido pelo controle de qualidade do fabricante do produto, no qual são certificadas as especificações técnicas de qualidade do medicamento;
- Qualquer discordância entre o relatório e os produtos recebidos deverá ser comunicada para as devidas correções/ ajustes. Não serão recebidos produtos avariados, com embalagem violada ou cuja data de validade for inferior a 60 dias.

#### **ARMAZENAMENTO**

- Os produtos são armazenados somente após o recebimento oficial e a validação;
- Os medicamentos são estocados em armários, em bacias de acrílicos em ordem alfabética e gavetas de madeira laminada com fórmica, mantendo distância entre produtos, paredes, tetos e chão, facilitando a circulação do ar.

#### **DISTRIBUIÇÃO**

- Deverá ser preferencialmente, adotado o sistema de distribuição individualizado. Portanto, o médico veterinário faz a prescrição, desta forma cada paciente terá seus medicamentos separados e dispensados de forma individualizada, para os animais em tratamento na Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu.

#### **13.6.4.4. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE HIGIENIZAÇÃO E LIMPEZA**

##### **FINALIDADE DO SERVIÇO**

- Promover a higienização e limpeza de toda a unidade, levando em consideração a característica de cada área;
- Fixar um horário para o serviço, em consonância com as atividades desenvolvidas;
- Coletar todo o lixo da unidade fixando um fluxo específico de saída, dando-lhes tratamento e destino corretos;
- Comunicar sobre a ocorrência de insetos e roedores; (sinantrópicos)

- Estudar com profundidade os produtos a serem utilizados para que, além de higienizarem e limparem corretamente, não danifiquem os materiais nos quais foram aplicados;
- Manter recipientes específicos para a coleta de materiais perfuro-cortantes;
- Promover constantemente treinamento em serviço;
- Observar e comunicar aos responsáveis, sobre defeitos encontrados em instalações e móveis;
- Elaborar e colocar em prática o Regimento e Manual de Organização específico do Serviço;
- Fornecer e gerenciar os materiais de limpeza, tanto para instalações físicas, quanto para procedimentos cirúrgicos.

### OBJETIVO

O serviço de higienização e limpeza tem como objetivo a remoção química, por meios mecânicos e/ou físicos, da sujidade depositada nas superfícies inertes que constituem um porte físico e nutritivo para os microrganismos com a finalidade de manter um ambiente adequado para a execução das atividades necessárias à recuperação dos pacientes (animais), seu conforto, segurança e bem-estar, assim como de seus tutores e profissionais que atuam na Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu.

### DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

A Higiene e limpeza de superfícies são elementos que convergem para a sensação de bem-estar, segurança e conforto dos animais, seus tutores e profissionais. Corrobora também para o controle das infecções relacionadas à assistência à saúde, por garantir um ambiente com superfícies limpas, com redução do número de microrganismos e apropriadas para a realização das atividades desenvolvidas nesses serviços.

O Serviço de Higiene e Limpeza está dividido em limpeza terminal, limpeza concorrente, limpeza de manutenção, varreduras, limpezas de jardins e tratamento de pisos.

É de responsabilidade do Serviço de Higiene e Limpeza a coleta e armazenamento temporário dos resíduos gerados na unidade.

### PROCESSOS DE LIMPEZA

Os processos de limpeza de superfícies em serviços de saúde envolvem:

- Limpeza Concorrente: É o procedimento de limpeza diária, realizado em todos os setores da unidade, com a finalidade de limpar e organizar o ambiente, repor os materiais de consumo diário (papel higiênico, papel toalha e etc.) e recolher os resíduos, de acordo com a sua classificação. Nesse procedimento deve ser realizada a limpeza de todas as superfícies horizontais, mobiliários, portas, maçanetas, interruptores, parapeitos de janelas, piso e o banheiro deve ser lavado;
- Limpeza Terminal: Trata-se de uma limpeza mais completa, incluindo todas as superfícies horizontais, verticais, internas e externas. Nas

unidades de pacientes (animais) é realizada após alta, óbito e transferência ou programada, nos locais de longa permanência. O procedimento inclui a limpeza do teto, paredes, equipamentos, todos os mobiliários, bancadas, janelas, vidros, portas e luminárias.

- Limpeza Intermediária ou Revisão: Tem por objetivo limpar e repor os materiais de consumo e limita-se mais a limpeza do piso, banheiro e esvaziamento de coletores de resíduo;
- Desinfecção: Tem a finalidade de reduzir a carga microbiana das superfícies de serviços de saúde, utilizando-se solução desinfetante após a limpeza de uma superfície que teve contato com matéria orgânica. Definem-se como matéria orgânica todas as substâncias que contenham sangue ou fluidos corporais. São exemplos: sangue, fezes, urina, vômito, escarro e outros.

#### TÉCNICA DE DESINFECÇÃO

- Baia, Móvel e Superfícies: No caso de presença de matéria orgânica na baia, móvel e superfícies, retirar o excesso com papel toalha, aplicar o saneante diretamente no local, deixar agir por 10 minutos, enxaguar e secar;
- Chão: Em caso de matéria orgânica no chão, retirar o excesso com papel toalha, com o auxílio do rodo e pá, aplicar o saneante diretamente no local, deixar agir por 10 minutos, enxaguar e secar;
- Técnica dos Dois Baldes: Facilita o trabalho do profissional, evitando idas e vindas para trocas de água e lavar o pano no expurgo, podendo ser sendo utilizada em todos os procedimentos (varredura úmida, limpeza e desinfecção). Os passos envolvidos na técnica são: varredura úmida; ensaboar; enxaguar e secar;
- Varredura Úmida: Tem o objetivo de remover o pó e possíveis detritos soltos, fazendo uso de pano de limpeza (teto, paredes e móvel) ou pano de chão úmido e rodo (pisos). Deve-se iniciar a limpeza pelos cantos. Nessa etapa, os dois baldes conterão apenas água.

#### **13.6.4.5. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO FINANCEIRO**

##### FINALIDADE DO SERVIÇO

O serviço financeiro é subordinado à diretoria administrativa, e é responsável pela administração de recursos financeiros que tem por objetivo maximizar o valor da instituição e contribuir para a sua continuidade. Fazer a gestão competente de contas a pagar e receber.

##### OBJETIVO

Responsável por controlar o pagamento e recebimento com qualidade e eficiência, obedecendo aos princípios contábeis e legais para atender os clientes internos e externos.

##### DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O serviço financeiro da Unidade, será orientado pelos controles institucionais e todas as atividades realizadas no respectivo serviço serão realizadas em conformidade com a Política de Gestão de Ativo-Fixo Política de Gestão Contábil; Manual Institucional de Fiscalização de Contratos; Formulário Institucional de Validação de Execução de Contratos; Procedimento de Gestão para Solicitação de Pagamento); e Formulário de Requisição de Pagamento da Associação CHC, tendo suas demandas interligadas e compartilhadas com o financeiro da Matriz da Associação CHC, de acordo com os níveis de responsabilidade de cada área.

**Tabela 27:** Níveis de responsabilidade do serviço financeiro

BÁSICO	GERENCIAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Receber, analisar e organizar as notas fiscais;</li> <li>➤ Carimbar as notas fiscais com o atesto;</li> <li>➤ Preencher as requisições de pagamento;</li> <li>➤ Conferir e aprovar as requisições de pagamento;</li> <li>➤ Enviar as requisições acompanhadas das notas fiscais e boletos bancários ao setor financeiro;</li> <li>➤ Enviar as notas fiscais a contabilidade.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Conferir as requisições de pagamento;</li> <li>➤ Adicionar as requisições no controle financeiro;</li> <li>➤ Acompanhar os processos;</li> <li>➤ Aprovar os pagamentos</li> <li>➤ Efetuar os pagamentos;</li> <li>➤ Manter em arquivo os documentos financeiros (notas, boletos, requisições, comprovantes de pagamento e extratos bancários).</li> </ul>

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 13.6.4.6. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE ADMINISTRAÇÃO

#### FINALIDADE DO SERVIÇO

Dentre as responsabilidades deste setor administrativo, estão o gerenciamento da logística de recursos materiais, financeiros, informações e pessoal, gerenciamento da qualidade em saúde, contabilidade financeira, gerenciamento de riscos, gerenciamento de tecnologia em saúde, governança, gestão de recursos humanos e saúde ocupacional, manter relacionamento com fornecedores e fazer as representações necessárias, inclusive jurídica.

Planejar, organizar, controlar e assessorar a unidade nas áreas de recursos humanos, patrimônio, materiais, informações, financeira, tecnológica, entre outras; elaborar planejamento organizacional e controlar o desempenho organizacional, tendo suas demandas interligadas e compartilhadas com a Matriz da Associação CHC, de acordo com os níveis de responsabilidade de cada área.

#### OBJETIVO

É a autoridade funcional da unidade, responsável pelo cumprimento das obrigações e metas previamente definidos no termo de colaboração, bem como pela implantação das diretrizes e políticas de gestão. Compete a diretoria administrativa cumprir e fazer cumprir as políticas institucionais e os planos de ação da Associação CHC.

#### DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

- Planejar, organizar, liderar e controlar a execução das metas físicas e financeiras, conforme requisitos contratuais, visando a prestação de serviços e a correta aplicação dos recursos financeiros do termo de colaboração;
- Aprovar o Relatório de Gestão relativo às Atividades Assistenciais e Financeiras, bem como, os relatórios em relação ao cumprimento das

metas e execução física e financeira do termo de colaboração;

- Elaborar/ Publicar o Regulamento de contratação dos Recursos Humanos e Regulamento de Compras, Obras e Serviços, visando atender aos quesitos legais do termo de colaboração;
- Validar com o Departamento Jurídico as respostas a todas a diligências recebidas do Contratante e demais órgãos reguladores, com as justificativas e recursos necessários para evitar glosas e deduções dos recursos financeiros;
- Corrigir as pendências apontadas pela Matriz, relativas ao cumprimento de todas as metas e obrigações decorrentes do termo de colaboração.

### **13.6.4.7. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE RESPONSABILIDADE TÉCNICA**

#### **FINALIDADE DO SERVIÇO**

O Responsável Técnico – RT, está diretamente subordinado à Gerência Administrativa da Unidade, e terá total apoio desta para que possa assegurar condições adequadas de trabalho e os meios imprescindíveis a uma boa prática médica veterinária, supervisionar e coordenar todos os serviços técnicos desenvolvidos na Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu, realizando a gestão dos serviços médicos veterinários contratados, de forma alinhada com as políticas institucionais da Associação CHC.

Cabe ao responsável técnico, conhecer, controlar e acompanhar todos os processos médico/assistenciais desenvolvidos na unidade, atentando para a manutenção da qualidade e da segurança da assistência, monitorando os indicadores e metas estabelecidos.

#### **OBJETIVO**

É a autoridade funcional da Unidade, responsável pelo cumprimento das obrigações e metas previamente definidas em contrato, bem como pela implantação das diretrizes e políticas de gestão. Compete à Coordenação/Gerência Administrativa cumprir e fazer cumprir as políticas institucionais e os planos de ação da Associação CHC.

#### **RESPONSABILIDADES**

- Organizar e supervisionar as atividades médicas veterinárias, responsabilizando-se pelas atividades técnicas da Unidade;
- Assegurar o exercício correto da Medicina Veterinária, conforme as normas vigentes;
- Orientar os médicos veterinários e fixar rotinas para evitar que eles prescrevam por telefone;
- Reportar-se à Administração para o perfeito desempenho das suas funções;
- Comparecer à Justiça e a outras repartições públicas, sempre que solicitado, para prestar informações;
- Proibir a retirada de prontuários, equipamentos, medicamentos e materiais pertencentes a Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu, sem autorização da Gerência Administrativa da Unidade;

- Produzir e assinar toda documentação necessária ao bom desempenho de suas atribuições;
- Disciplinar a liberação de informações médicas ao público, em relação ao diagnóstico e tratamento dos pacientes (animais). As informações de caráter legal só poderão ser liberadas com aprovação da Administração;
- Exercer responsabilidade técnica e legal perante o Conselho Regional de Medicina Veterinária, entidades jurídicas e policiais;
- Fazer com que o prontuário médico seja completo, legível e mantido atualizado, segundo as normas do CRMV.

### 13.6.5. MODELO DE ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO AO USUÁRIO

Os usuários da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu serão amplamente informados sobre todos os processos de agendamento de consultas, procedimentos gerais, realização de exames, cirurgias, bem como de todos os horários de funcionamento da unidade através de ligações telefônicas e por Whatsapp Business, com uso de aplicativo para protocolo dos contatos; divulgação em mídias locais espontâneas (rádio/TV); materiais informativos como folders, banners, painéis informativos formatados com a identidade visual da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu e publicações em redes sociais da unidade.

#### 13.6.5.1. DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

A Associação CHC entende que a divulgação de informações em um dos pilares para uma gestão eficiente, pois através da divulgação de informações, a entidade estará gerando conhecimento relacionado aos serviços ofertado pela Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu, sobre saúde única e bem-estar animal e ações que possuam envolvimento correto os princípios norteadores da Associação CHC.

Nesse contexto serão realizadas as seguintes ações:

- Criar redes sociais da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu;
- Dar publicidade a dados e serviços da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu;
- Elaboração e divulgação de materiais orientativos ao público;
- Criar materiais de divulgação (folders banners e placas);
- Disseminar de informações com foco na educação em saúde a população, por meio da orientação dos responsáveis pelos animais quanto à importância da guarda responsável, vacinação contra a raiva e doenças espécie-específicas, procedimentos de desverminação, controle de ectoparasitas, dentre outras;
- Apoiar ONG's e Protetores Independentes na realização de feiras de adoções, por meio de divulgação nas redes sociais da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu;
- Divulgar políticas públicas do Município de Botucatu voltadas a saúde animal;
- Realizar campanhas de conscientização voltadas ao bem-estar animal.

### 13.6.5.2. PROPOSTA DE FLUXO PARA ANÁLISE E RESPOSTAS DE OUVIDORIAS

A ouvidoria constitui importante estratégia para desenvolver a reflexão crítica dos serviços de saúde. É um serviço destinado ao controle e participação social, de maneira sistemática, as diferentes manifestações daqueles que se relacionam com a unidade, seja a comunidade, os pacientes e os profissionais.

A ouvidoria direciona suas ações, prioritariamente, na solução de problemas que não foram devidamente solucionados pelos meios tradicionais, porém, também visa receber sugestões, reivindicações ou até mesmo elogios.

Na prática, deve ser compreendido como a última instância de resolução, que só vai ser acionada quando todos os outros departamentos falharem na tentativa de deixar os usuários e profissionais satisfeitos, mas não só, o serviço ainda tem o papel de sistematizar os diferentes tipos de manifestações gerando informações de maneira a fundamentar ações para aprimorar a gestão e conseqüentemente o serviço prestado.

A implantação da ouvidoria busca disponibilizar aos usuários e funcionários, um instrumento que lhes permita se manifestar e serem ouvidos. Por força da Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, a lei de acesso à informação, ter este instrumento em funcionamento é uma premissa fundamental para o pleno funcionamento da Associação CHC.

O fato de investir energia e recursos no serviço de ouvidoria, não se dá exclusivamente por força da lei, e sim pelo alinhamento com o propósito, objetivo, princípios e valores institucionais da Associação CHC.

Com a implantação do serviço de ouvidoria espera-se atingir os seguintes resultados:

- Dar rápida resolutividade a problemas que os usuários possam vir a ter na unidade;
- Reduzir drasticamente a quantidade de manifestações não atendidas, principalmente aquelas que podem ser facilmente resolvidas, evitando que se tornem problemas mais complexos;
- Monitorar ações exitosas e multiplicar práticas que geram impactos positivos;
- Garantir que problemas internos sejam identificados e solucionados;
- Evitar que problemas de responsabilidade da unidade não sejam solucionados e atinjam a imagem de parceiros.

As diferentes manifestações serão triadas e acompanhadas por um profissional capacitado para este fim, denominado "Ouvidor", sendo ele a referência para o cidadão para atendimento à sua demanda. Cabe ao Ouvidor prestar o devido esclarecimento nas situações em que a resposta à manifestação está dentro de sua competência. Porém, nos casos de maior complexidade, as manifestações serão direcionadas ao responsável direto da unidade de onde a manifestação é proveniente. Cabe aos responsáveis das unidades avaliarem se possuem condições de responder adequadamente à manifestação recebida e prestarem os devidos esclarecimentos ao Ouvidor.

Tratando-se de prazos para respostas às demandas, conforme estabelecido na Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, as ouvidorias devem dar tratamento e responder às manifestações recebidas observando o prazo máximo para resposta a pedidos de acesso à informação em 20 dias, prorrogáveis por mais 10. Contudo a Associação CHC,

estipulou o tempo entre o recebimento da manifestação e a resposta não ultrapasse o período de sete dias corridos, entretanto, quando ainda não se têm uma resposta conclusiva para a manifestação, será dada uma resposta intermediária, garantindo que o cidadão se mantenha sempre informado sobre o andamento de sua manifestação, e sobre quais providências a Ouvidoria e a Administração estão adotando para tratar a sua demanda.

As manifestações recebidas serão classificadas da seguinte forma:

- Denúncia – Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da administração. Exemplo: funcionário se ausentando em horário de plantão;
- Reclamação – Demonstração de insatisfação relativa a serviço prestado; Exemplo: demora no atendimento na unidade;
- Solicitação – Requerimento de adoção de providência, que deve conter, necessariamente, uma solicitação clara de atendimento ou serviço, podendo se referir a uma solicitação material ou não. Exemplo: Pedido de explicação sobre informações de procedimentos;
- Elogio – Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido. Exemplo: Agradecimento ao atendimento prestado;
- Sugestão – Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados. Exemplo: Sugestão para alteração do horário de atendimento de determinado serviço na unidade.

Diante da sistematização das manifestações recebidas e das respostas enviadas, caberá ao Ouvidor elaborar mensalmente relatório contendo no mínimo:

- Total de manifestações recebidas;
- Total de manifestações respondidas;
- Desmembramento do total de manifestações recebidas entre as categorias estabelecidas;
- Média de tempo de respostas das manifestações.

### 13.6.5.3. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SEGURANÇA DO PACIENTE

A Associação CHC, estabeleceu a sua Política Institucional de Segurança do Paciente com o objetivo de reduzir, a um mínimo aceitável, o risco de dano desnecessário à atenção à saúde nos Serviços de Saúde sob sua administração, desde o momento mais precoce possível, e durante toda a sua duração.

São premissas fundamentais desta Política Institucional:

- Implantar o gerenciamento de riscos através do mapeamento, planejamento, notificação de incidentes, análise de causa raiz e aplicação de ações de melhorias e redução do risco;
- Disseminar a cultura de segurança através:
  - De um processo de recrutamento de pessoal, alinhado ao NQSP que valorize este foco;
  - Do treinamento permanente que aborde os aspectos da falibilidade

- humana, os riscos envolvidos no processo de assistência e seu gerenciamento;
- Do desenvolvimento dos hábitos de antecipação, planejamento da infraestrutura, medição, fiscalização, autoaprendizado e melhoria continuada;
- Do exemplo de transparência em todos os processos e relacionamentos; e
- Do comprometimento da alta gestão.

### **13.6.6. PROPOSTA DE PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE**

A educação permanente dos profissionais de saúde constitui importante estratégia para desenvolver a reflexão crítica sobre as práticas dessa equipe. No entanto, para que haja um processo dinâmico entre os saberes dos profissionais e os saberes da comunidade, é preciso que o plano de educação permanente esteja orientado para a transformação do processo de trabalho, englobando as necessidades de aprendizagem das equipes com conhecimentos, habilidades, atitudes e valores da comunidade.

A qualificação crescente dos profissionais das equipes irá se refletir na maior qualidade da atenção oferecida à população, possibilitando-lhe melhores condições de saúde e de qualidade de vida.

O processo de desenvolvimento do Plano de Educação Permanente – PEP implica na reflexão sobre a conjuntura e as contingências institucionais, sob o ponto de vista ético e político. Assim, deve ser concebido dentro das premissas básicas de ser um processo constante de promoção e desenvolvimento integral e contextualizado da equipe, centrando-se nas circunstâncias e problemas de seu processo de trabalho, de modo crítico e criativo. Em suma, saberes, habilidades e valores deverão ser apropriados pela equipe no contexto do trabalho, para que ela possa desempenhar suas atividades, de forma satisfatória para todos – profissionais e comunidade.

O planejamento de um plano de educação permanente precisa estar adequado às necessidades loco-regionais, utilizando todos os recursos potenciais, especialmente o aparelho formador de recursos humanos.

Objetivos:

- Melhorar a qualidade dos serviços, mediante um processo educativo permanente e comprometido com a prática do trabalho;
- Aumentar a resolubilidade das ações frente aos problemas prevalentes;
- Fortalecer o processo de trabalho da equipe da unidade;
- Fortalecer o compromisso com a saúde da população por parte dos membros da equipe.

#### **13.6.6.1. ETAPAS DO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE**

- Levantamento das necessidades da população, dos profissionais e da equipe de gestores;
- Elaboração dos objetivos de aprendizagem;
- Seleção de conteúdo ou temas;

- Definição dos métodos e técnicas de ensino-aprendizagem;
- Organização sequencial do currículo/grade programática;
- Definição das atividades;
- Execução do programa com contínua avaliação do processo e dos resultados.

Anualmente será realizado levantamento junto às equipes e gestores sobre as necessidades das rotinas de trabalho, bem como, sugestões de temas a serem desenvolvidos nas ações de educação permanente. Também poderá ser utilizado como base para as escolhas de temas, os resultados das avaliações de desempenho da equipe, agrupando os itens de maior prevalência. Após o levantamento, os temas sugeridos pelos colaboradores serão analisados pela equipe técnica, sendo elaborado um cronograma anual de atividades para cada categoria profissional. Os temas poderão ser revistos semestralmente.

### AVALIAÇÃO

Na abordagem de treinamento, a avaliação é a forma mais utilizada para medir a eficácia e eficiência dos esforços aplicados.

Níveis de avaliação:

- Reação ou Satisfação – Reflete os sentimentos e opiniões dos profissionais sobre o treinamento. Essa avaliação é realizada logo após o treinamento e visa identificar as necessidades de melhoria dos materiais e métodos de instrução adotados;
- Aprendizado – Este nível avalia a retenção de conhecimento transmitido no treinamento pelos profissionais;
- Comportamento ou Aplicação – É observada a extensão da mudança de conduta e de procedimentos que ocorre após a participação em um programa;
- Resultados – Enfatiza a contribuição do treinamento para a realização da missão e objetivos organizacionais.

Serão realizadas avaliações de reação junto aos profissionais. A avaliação será realizada logo após o treinamento com formulário próprio. Também será solicitado aos gestores um *feedback* dos resultados alcançados pelo treinamento.

De posse dos resultados a equipe definirá os temas que serão continuamente aplicados, os temas que deverão deixar a grade de palestras e os temas que deverão ser incluídos. Deverão fazer parte permanente dos treinamentos os seguintes temas: humanização/ acolhimento, gestão de risco e segurança do paciente e temas frequentemente identificados na avaliação de desempenho dos funcionários.

#### **13.6.6.2. SISTEMÁTICA PARA DISPONIBILIZAÇÃO DE UNIFORMES**

A Associação CHC tem como premissa, priorizar o bem-estar e segurança dos seus funcionários, fornecendo uniformes e EPIs, de acordo com as necessidades de cada categoria profissional, para realização de suas atividades sem nenhum custo.

É obrigação de cada profissional o adequado uso dos seus uniformes e EPIs,

responsabilizando-se pela guarda e conservação dos mesmos, bem como comunicar ao seu superior imediato, qualquer alteração que o torne impróprio para o uso.

Os documentos que contemplam a Sistemática para Disponibilização de Uniformes da Associação CHC, são o Regulamento Institucional para Entrega de Uniformes; Formulário de Entrega de EPI; e Formulário de Entrega de Uniforme.

### 13.6.6.3. GESTÃO ORIENTADA POR PROCESSOS

A Associação CHC utiliza como modelo de gestão institucional, a Gestão Orientada por Processos, que consiste em um modelo de gestão organizacional orientado para o gerenciamento da entidade com foco nos processos, com responsabilidades de ponta-a-ponta atribuídas ao gestor de cada processo, cuja função é guiar a performance do mesmo.

### 13.6.6.4. MACROPROCESSO E CADEIA DE VALOR

O Macroprocesso pode ser entendido como o agrupamento de processos necessários para a produção de uma ação ou desempenho de uma atribuição da organização, ou ainda como grandes conjuntos de atividades pelos quais a organização cumpre sua missão, gerando valor para o cliente/cidadão/usuário.

A cadeia de valor é um método que permite à entidade organizar todos os seus processos, observando os elos e como cada um deles pode gerar valor ao cliente. A cadeia de valor possibilita que a entidade entenda como funciona a organização e a prática dos seus processos produtivos e estratégicos, desde as relações com fornecedores e ciclos de produção até a entrega final de um produto ou serviço.

### 13.6.6.5. PROCESSOS

Processo é qualquer atividade que recebe uma entrada (*input*), agrega-se valor e gera uma saída (*output*) para um cliente interno ou externo.

Processos são atividades logicamente relacionadas que, usando recursos (pessoas, equipamentos, materiais, entre outros), produzem resultados (produtos ou serviços), adicionando valor a cada etapa. Portanto, não existe um produto ou um serviço oferecido por uma empresa sem um processo.

**Tabela 28:** Definição de processos adotados

ITEM	DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO
1	PROCESSOS GERENCIAIS	São os processos que existem para coordenar os processos de apoio assistencial, através de definição de estratégias, definição e monitoramento das metas, e melhorando os processos, quando necessário. Exemplo: Lideranças e Coordenações.
2	PROCESSOS ASSISTENCIAIS	São os processos que se inter-relacionam diretamente com o cliente. Exemplos: (Internação).
3	PROCESSOS DE APOIO	São os processos que sustentam os processos assistenciais, fornecendo produtos e serviços como: equipamentos, tecnologia, informações. Exemplo: (Gestão de Estrutura Física (Manutenção), Gestão de Equipamentos Médico-Hospitalares (Engenharia Clínica) e Gestão de Equipamentos de Informação (TI). Na integração dos processos de uma organização, um produto de um processo é o insumo de outro processo, e assim ocorre até o produto final entregue ao cliente

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 13.6.6.6. GESTÃO POR PROCESSOS

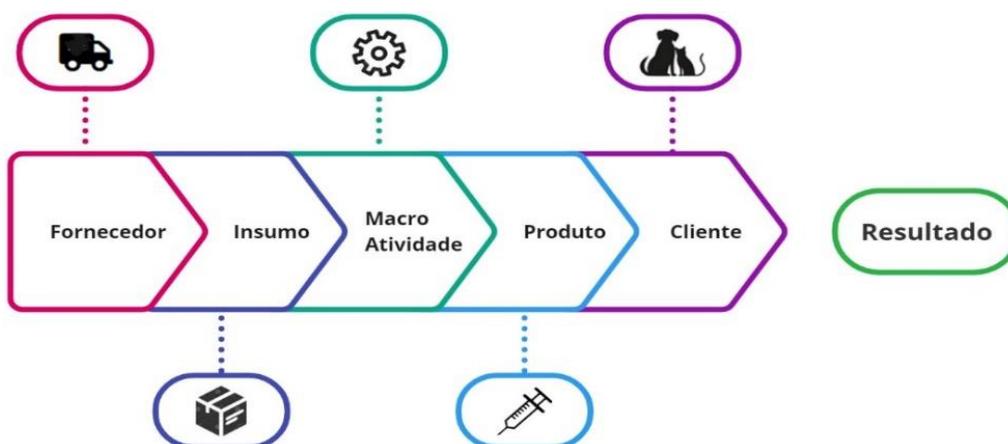
Gestão por Processos significa que os processos estão mapeados, monitorados, avaliados e revisados sempre que necessário, é importante ressaltar que os esforços devem ser com foco na melhoria contínua e no alcance dos objetivos da organização. Tem objetivo principal de estabelecer uma dinâmica de melhoria contínua, permitindo ganhos significativos às organizações, em termos de desempenho, eficiência, eficácia e custo.

### 13.6.6.7. MONITORAMENTO DE PROCESSO

Depois da implantação e ou ajuste do processo é necessário que seja monitorado, avaliado e devidamente ajustado, sempre levando em consideração o seu desempenho ao longo do tempo, na busca constante de melhoria contínua.

Os responsáveis pelos processos devem garantir que estão gerando produtos e/ou serviços que atendam às necessidades dos clientes.

Figura 8: Macrofluxo de processos



Fonte: Arquivos da Associação CHC (2025).

### 13.6.6.8. IDENTIFICANDO E PRIORIZANDO PROBLEMAS E SUAS CAUSAS

Os processos organizacionais sem controle têm a tendência natural de se deteriorar progressivamente, gerando como efeito, serviços de qualidade cada vez pior. E mais importante do que identificar os problemas é determinar as suas causas, haja vista que são sobre elas que devem ser tomadas medidas de correção ou prevenção, conforme o caso.

### 13.6.6.9. AÇÃO CORRETIVA

Ação corretiva é a ação tomada para eliminar as causas de um problema existente ou de situações indesejáveis de maneira a evitar o reaparecimento das mesmas.

Possibilita determinar exatamente algum tipo de problema, tornando a sua resolução mais eficaz e direta, gerando desta forma mais economia para a organização e menor desperdício de energia em situações corriqueiras do dia-a-dia. O foco da ação corretiva é a origem do problema e se baseia nas causas dos problemas identificados, buscando a eliminação da raiz do problema. Caso o problema volte a se repetir no futuro, a ação corretiva não foi eficaz.

### 13.6.6.10. AÇÃO PREVENTIVA

Ação Preventiva é a ação tomada para eliminar as causas de problemas potenciais ou outra situação indesejável a fim de evitar o aparecimento das mesmas. Normalmente, é aplicada antes da implementação de novos produtos, processos ou sistemas, ou antes de modificações já existentes. Ação preventiva é tomada antes de surgir o problema, baseado em informações coletadas durante a execução dos processos.

### 13.6.6.11. PLANO DE AÇÃO

Plano de ação é o planejamento das iniciativas necessárias para atingir um resultado desejado. Deve deixar claro tudo o que deverá ser feito e a que tempo, quem é o responsável por cada iniciativa. Além disso, deverá apontar o porquê de se realizar tal atividade e como ela será realizada, onde e quanto que isso custa.

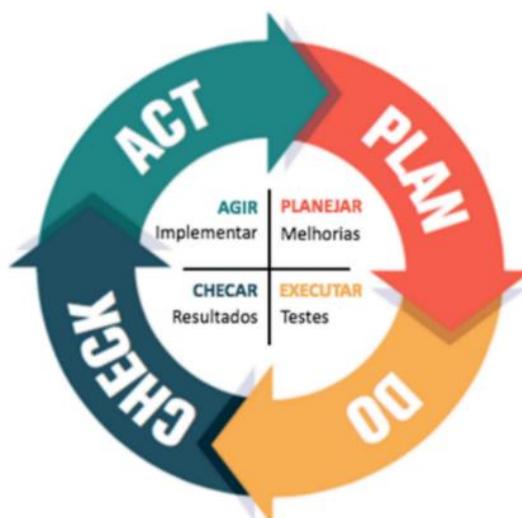
### 13.6.6.12. AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA COM PDCA

O *PDCA* pode ser definido como um valioso método de controle e melhoria dos processos organizacionais que, para ser eficaz deve estar disseminado e dominado conceitualmente e operacionalmente por todos os profissionais da organização. É o caminho para se atingir as metas atribuídas aos diferentes processos organizacionais.

O ciclo do *PDCA* é projetado de maneira a produzir uma sistematização do planejamento e execução das ações organizacionais, através do fluir contínuo do ciclo em uma espiral crescente de melhoria, no qual o processo ou padrão sempre pode ser reavaliado e um novo ou uma melhoria de processo poderá ser promovida. O *PDCA* é uma importante ferramenta para o processo de solução de problemas crônicos que prejudicam o desempenho de um projeto, processo ou serviço.

O *PDCA* aprofunda a capacidade de planejamento da organização. Deve ser encarado como um processo de tomada de decisão, associado com as demais ferramentas apresentadas nesta proposta. Utilizar o *PDCA* no dia-a-dia induz a adoção de medidas preventivas. A sua utilização é simples, o que pode tornar um perigo, pois as pessoas acham que o estão utilizando de forma eficaz e o adotam de qualquer maneira. Gerenciar exige conhecimento e, para isso, não há substituto.

Figura 9: Ciclo PDCA



Fonte: Arquivos da Associação CHC (2025).

Tabela 29: Definição do PDCA

ITEM	DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO
1	PLAN (Planejar)	Nesta etapa a atenção deve estar voltada para a definição dos objetivos/metasp, para a definição dos métodos e procedimentos a serem empregados, bem como a definição dos indicadores ou itens de controle que serão utilizados para monitorar a eficácia das soluções.
2	DO (Executar)	Esta etapa depende da elaboração do planejamento. Consiste na execução dos planos de ação estabelecidos. Enquanto o planejamento está voltado para a eficácia das ações, a etapa de execução está relacionada à eficiência dos processos. Esta etapa pode ser subdividida em duas outras. Treinamento e a execução propriamente dita. Na etapa de treinamento, as pessoas devem ser preparadas para atuarem utilizando as soluções estabelecidas, enquanto que na etapa de execução, as atividades devem ser colocadas em prática e o seu desempenho monitorado através de itens de controle (indicadores de processo).
3	CHECK (Checar)	A terceira etapa do ciclo está relacionada com a checagem das ações executadas. Esta etapa se relaciona ao processo de comparação entre os resultados obtidos através das práticas e os indicadores estabelecidos no planejar, com a finalidade de mensuração da eficácia da solução escolhida. Esta etapa é considerada como a fase mais importante do ciclo, devendo ser enfatizada dentro da organização, a fim de se obter resultados satisfatórios e eficazes ao final de cada ciclo. É nesta etapa que, a partir dos dados levantados à organização deve efetuar as análises críticas de suas ações, promovendo, se necessário, ações de correção ou melhoria, na solução adotada ou nos próprios processos.
4	ACT (Agir)	Esta etapa está relacionada com a melhoria dos processos organizacionais e na correção dos padrões estabelecidos. Aqui surgem as desejadas inovações que afetam toda a organização e, às vezes, a sociedade.

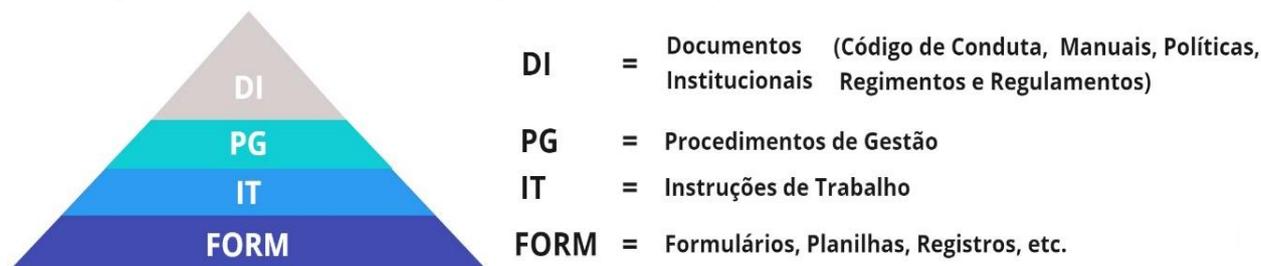
Fonte: Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 13.6.7. DOCUMENTAÇÃO NORMATIVA E OPERACIONAL DA UNIDADE

A documentação normativa e operacional que será implantada na unidade é composta pela organização dos processos de trabalho e introdução à melhoria contínua na gestão da unidade, sendo elaborados, entre outros, documentos de cunho administrativo, de qualidade, procedimentos de gestão, instruções de trabalho e manuais que ordenarão todo o funcionamento da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu.

Todos os documentos inerentes a unidade, seguirão uma padronização por tipo, conteúdo e forma de apresentação, garantindo que todos os processos normatizados sejam efetivamente gerenciados com critérios de qualidade (rastreadabilidade, validade, entre outros).

Figura 10: Hierarquia de composição de documentação normativa e operacional da unidade



Fonte: Arquivos da Associação CHC (2025).

Esse documento foi assinado por PAULO HENRIQUE DA CRUZ. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://app.ideiasigner.com.br/validate/4MP7H-LX7H8-JP8D9-8NWA2>

Apresentamos abaixo o referencial de gestão de documentos aplicados pela Associação CHC, sendo passível de adaptação local, observados os controles mínimos necessários.

**Tabela 30:** Descrição de documentos a serem aplicados

DOCUMENTO	DESCRIÇÃO
ORGANOGRAMA	Representação ilustrativa que demonstra a estrutura organizacional da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu, definindo os níveis de autoridade e responsabilidade das áreas, conforme contexto local.
PROTOCOLOS CLÍNICOS	São como instruções de trabalho que descrevem o método de atendimento dos profissionais para cada situação específica. A equipe da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu elabora os seus protocolos, de acordo com sua realidade.
PROCEDIMENTOS DE GESTÃO	São os procedimentos (semelhantes a instruções de trabalho) que são relevantes e interferem na organização de forma geral e sistêmica. Por exemplo: gestão das não conformidades, etc. São procedimentos que não são específicos de uma só área, pois define a participação de todos os setores da mesma forma.
MANUAIS INSTITUCIONAIS	São manuais que regem o método de trabalho e as premissas principais de alguns macroprocessos dentro da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu.
MANUAIS TÉCNICO-ASSISTENCIAIS	São manuais específicos que descrevem as rotinas e tarefas de cada setor técnico-assistencial individualmente, sem se preocupar com as interações sistêmicas.
INSTRUÇÕES DE TRABALHO	A instrução de trabalho é o documento no qual são descritas as atividades e tarefas realizadas em determinado setor/ área. Por meio dela define-se modo de fazer, referenciam-se documentos e estipulam-se responsáveis.
FORMULÁRIOS/ PLANILHAS/ REGISTROS	São documentos de uso diário e que podem ser criados e colocados em uso e desuso de acordo com a necessidade. Os modelos de planilhas e formulários são adaptados de acordo com a necessidade e demanda apresentadas pela Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu.
DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS	São documentos institucionais que regem e disciplinam a gestão da unidade como um todo e que formalizam a política de gestão da Associação CHC.
DOCUMENTOS LEGAIS E FISCAIS	A responsabilidade pelo cumprimento da agenda de compromissos legais e fiscais é do Gestor Administrativo da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu, junto a órgãos públicos e reguladores. Devendo assegurar, por meio de prova documental, o efetivo cumprimento desta agenda.

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

## **14. GERENCIAMENTO DE RECURSOS PÚBLICOS**

### **14.1. PLANILHA DE CUSTOS OPERACIONAIS**

**Tabela 31:** Planilha de plano orçamentário de custeio

UNIDADE	Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu		
SERVIÇO	Implantação, operacionalização e gestão		
	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
<b>1. Pessoal e Reflexo</b>			
1.1.	Remuneração de Pessoal (CLT)	19.320,52	212.525,72
1.2.	Benefícios:	8.431,92	92.751,12
	Vale Alimentação	2.583,20	28.415,20
	Vale Refeição	2.848,32	31.331,52
	Vale Transporte	2.392,00	26.312,00

**UNIDADE** Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu**SERVIÇO** Implantação, operacionalização e gestão

DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
Assistência Médica	409,20	4.501,20
Assistência Odontológica	199,20	2.191,20
1.3. Encargos Sociais e Contribuições:	15.241,72	167.658,92
IRPF	-	-
INSS	5.371,10	59.082,10
PIS	193,20	2.125,20
FGTS	1.545,64	17.002,04
13º	1.610,04	17.710,48
Férias	2.146,72	23.613,97
Aviso Prévio	1.610,04	17.710,48
INSS (sob provisões)	1.491,97	16.411,67
PIS (sob provisões)	53,66	590,26
FGTS (sob provisões)	429,34	4.722,79
Multa Rescisória FGTS	789,99	8.689,93
1.4 Estagiários	-	-
1.5 Serviços Assistenciais PJ	29.500,00	324.500,00
<b>TOTAL:</b>	<b>72.494,16</b>	<b>797.435,76</b>
<b>2. Materiais de Consumo</b>		
2.1 Gases Medicinais	218,19	2.400,09
2.2 Suprimentos de Informática	-	-
2.3 Material de Escritório/Expediente	1.699,87	20.398,44
2.4 Material de Higiene e Limpeza	3.605,68	43.268,16
2.5 Uniformes e Equipamentos de Proteção Individual (EPI's)	1.329,39	15.952,68
2.6 Gêneros Alimentícios	800,00	8.800,00
2.7 Despesa de Transporte	-	-
2.8 Outros materiais de consumo (Gêneros Alimentícios para animais)	850,00	9.350,00
2.9 Outros materiais de consumo (Material de Manutenção)	2.000,00	22.000,00
<b>TOTAL:</b>	<b>10.503,13</b>	<b>122.169,37</b>
<b>3. Material de Consumo Assistencial</b>		
3.1 Drogas e Medicamentos Diversos	26.186,69	314.240,28
3.2 Produtos Médicos e Enfermagem Diversos	17.230,65	206.767,80
<b>TOTAL:</b>	<b>43.417,34</b>	<b>521.008,08</b>
<b>4. Serviços Terceirizados</b>		
4.1 Assessoria Contábil	2.600,00	31.200,00
4.2 Coleta de Lixo Hospitalar	2.304,00	25.344,00
4.3 Serviços, Programas e Aplicativos de Informática	1.050,00	12.600,00
4.4 Vigilância / Portaria / Segurança (Monitoramento Predial)	850,00	9.350,00
4.5 Limpeza Predial / Jardinagem	-	-
4.6 Lavanderia	-	-
4.7 Serviços de Tecnologia da Informação	-	-
4.8 Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica (Serviços de Apoio ao Diagnóstico Terapêutico - SADT (Exames))	6.000,00	66.000,00

UNIDADE	Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu		
SERVIÇO	Implantação, operacionalização e gestão		
	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
	4.9 Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica Desinsetização, Desratização e Limpeza de Caixa D'Água)	500,00	5.500,00
	4.10 Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica (Compliance)	1.800,00	19.800,00
	4.11 Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica (Prestação de Contas)	5.000,00	55.000,00
	(4.12 Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica (Jurídico)	4.000,00	44.000,00
	4.13 Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica (Medicina do Trabalho)	200,00	2.200,00
	4.11 Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica (Compras)	5.000,00	60.000,00
	4.15 Outros Serviços de Terceiros Pessoa Física (descrever)	-	-
	<b>TOTAL:</b>	<b>29.304,00</b>	<b>330.994,00</b>
	<b>5. Manutenção</b>		
	5.1 Manutenção de equipamentos de informática	-	-
	5.2 Manutenção de Equipamentos Médicos	-	-
	5.3 Manutenção de Equipamentos	1.518,00	16.698,00
	5.4 Manutenção Predial e Adequações (exceto as de responsabilidade do locatário)	1.518,00	16.698,00
	5.5 Outras Manutenções (Descrever)	-	-
	<b>TOTAL:</b>	<b>3.036,00</b>	<b>33.396,00</b>
	<b>6. Utilidades Públicas</b>		
	6.1 Água e Esgoto	1.000,00	12.000,00
	6.2 Força e Luz	3.500,00	42.000,00
	6.3 Gás de Cozinha	-	-
	6.4 Internet	150,00	1.800,00
	6.5 Telefonia	150,00	1.800,00
	6.6 Outras Utilidades Públicas (taxas para emissão de alvarás e custas de cartório)	200,00	2.400,00
	<b>TOTAL:</b>	<b>5.000,00</b>	<b>60.000,00</b>
	<b>7. Locações</b>		
	7.1 Equipamentos de Informática	500,00	5.500,00
	7.2 Equipamento Médico Hospitalar	12.000,00	132.000,00
	7.3 Imóvel	12.000,00	144.000,00
	7.4 Sistema de Software	-	-
	7.5 Outras Locações (Descrever)	-	-
	<b>TOTAL:</b>	<b>24.500,00</b>	<b>281.500,00</b>
	<b>8. Investimentos, Reformas e Adequações</b>		
	8.1 Investimentos em Mobiliário, Equipamentos e Material Permanente *	223.496,79	223.496,79
	8.2 Reformas e Adequações *	30.000,00	30.000,00
	<b>TOTAL:</b>	<b>253.496,79</b>	<b>253.496,79</b>
	<b>TOTAL GERAL:</b>	<b>441.751,42</b>	<b>2.400.000,00</b>

**Observações:** \* Rubricas de evento único destinadas a montagem a unidade.

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

## 14.2. DESCRIÇÃO DAS RUBRICAS CONSTANTES NA PLANILHA DE CUSTOS OPERACIONAIS

Tabela 32: Descrição detalhada das rubricas

DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO
1.1. Remuneração de Pessoal (CLT)	Composição de Custos com salários e adicionais de insalubridade dos profissionais CLT, em conformidade com a tabela 31.
1.2. Benefícios:	Somatória dos benefícios de Vale refeição e vale transporte.
Vale Refeição	Vale Refeição = valor de R\$ 25,00 por dia trabalhado X 23 (média) dia úteis mês.
Vale Transporte	Vale Transporte = valor de R\$ 6,00 X 2 (ida e volta do trabalho) por dia trabalhado X 23 (média) dia úteis mês.
1.3. Encargos Sociais e Contribuições:	Somatória dos itens de INSS, PIS e FGTS dos profissionais CLT.
INSS	INSS = salários e adicionais de insalubridade dos profissionais CLT X 27,8%.
PIS	PIS = salários e adicionais de insalubridade dos profissionais CLT X 1%.
FGTS	FGTS = salários e adicionais de insalubridade dos profissionais CLT X 8%.
13º	Cálculo de salários e adicionais de insalubridade dos profissionais CLT X 1/12 avos.
Férias	Cálculo de salários e adicionais de insalubridade dos profissionais CLT X 1/12 avos + 1/3 sob 1/12 avos.
Aviso Prévio	Cálculo de salários e adicionais de insalubridade dos profissionais CLT X 1/12 avos.
INSS (sob provisões)	INSS = somatória das provisões de 13º + férias + aviso prévio dos profissionais CLT X 27,8%.
PIS (sob provisões)	PIS = somatória das provisões de 13º + férias + aviso prévio dos profissionais CLT X 1%.
FGTS (sob provisões)	FGTS = somatória das provisões de 13º + férias + aviso prévio dos profissionais CLT X 8%.
Multa Rescisória FGTS	FGTS = Cálculo de FGTS mensal + FGTS sob provisões dos profissionais CLT X 40%.
1.5 Serviços Assistenciais PJ	Somatória dos valores dos profissionais PJ, em conformidade com o descrito na tabela 31.
2.1 Gases Medicinais	Gases medicinais a serem utilizados em procedimentos destinados aos animais atendidos na unidade.
2.3 Material de Escritório/Expediente	Material de trabalho destinados para utilização da unidade.
2.4 Material de Higiene e Limpeza	Material de Higiene e Limpeza destinados limpeza da unidade.
2.5 Uniformes e Equipamentos de Proteção Individual (EPI's)	Uniformes e Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) a serem utilizados pelos profissionais da unidade.
2.6 Gêneros Alimentícios	Gêneros Alimentícios a serem utilizados pelos profissionais da unidade e tutores na unidade.
2.8 Outros materiais de consumo (Gêneros Alimentícios para animais)	Gêneros Alimentícios para animais destinados a alimentação de animais que ficarão em observação ou internados na unidade.
2.9 Outros materiais de consumo (Material de Manutenção)	Materiais destinados a realização de pequenas manutenções na unidade.

DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO
3.1 Drogas e Medicamentos Diversos	Drogas e Medicamentos Diversos a serem utilizados em procedimentos destinados aos animais atendidos na unidade.
3.2 Produtos Médicos e Enfermagem Diversos	Produtos Médicos e Enfermagem Diversos a serem utilizados em procedimentos destinados aos animais atendidos na unidade.
4.1 Assessoria Contábil	Serviços destinados a fechamento folhas de pagamento, escrituração contábil, fechamento de balancetes, DRE's e balanços.
4.2 Coleta de Lixo Hospitalar	Coleta de resíduos de serviços de saúde.
4.4 Vigilância / Portaria / Segurança (Monitoramento Predial)	Serviço de monitoramento patrimonial da unidade.
4.8 Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica (Serviços de Apoio ao Diagnóstico Terapêutico - SADT (Exames))	Serviços de exames complementares que poderão ser realizados por empresas especializadas.
4.9 Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica (Serviços de Desinsetização, Desratização e Limpeza de Caixa D'Água)	Serviço destinado a controle de vetores, animais sinantrópicos e limpeza da Caixa D'Água da unidade.
4.10 Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica (Serviços de Compliance)	Serviços especializados visando de garantir que todas as partes envolvidas na execução da parceria estejam alinhadas com as normas e regulamentações legais, evitando conflitos e riscos legais. A colaboração jurídica eficaz permite que as partes envolvidas trabalhem em conjunto, com um entendimento claro das suas responsabilidades e deveres legais, promovam uma maior confiança e segurança no desenvolvimento das atividades da parceria. A assessoria jurídica poderá contemplar as áreas de Direito Contratual, visando garantir contratações e compras no termos adequados; Direito Veterinário, visando garantir a conformidade do unidade com as normas aplicáveis; Direito Administrativo, visando garantir o fiel cumprimento da Lei 13.019/14 e demais normativas pertinentes; Direito Trabalhista, visando garantir a regular aplicação das normas trabalhistas na relação com os funcionários da unidade; Bem como outras áreas que se façam necessárias no decorrer da parceria.
4.11 Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica (Serviços de Prestação de Contas)	Serviço especializado de elaboração de prestação de contas assistenciais e de execução financeira dos recursos oriundos da parceria.
4.12 Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica (Serviços Jurídicos)	Serviços especializados visando de garantir que todas as partes envolvidas na execução da parceria estejam alinhadas com as normas e regulamentações legais, evitando conflitos e riscos legais. A colaboração jurídica eficaz permite que as partes envolvidas trabalhem em conjunto, com um entendimento claro das suas responsabilidades e deveres legais, promovam uma maior confiança e segurança no desenvolvimento das atividades da parceria.
4.13 Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica (Serviços de Medicina do Trabalho)	Serviços especializados destinados a avaliação de exames admissionais, periódicos, demissionais, emissão de laudos e elaboração de PCMSO.
4.11 Outros Serviços de Terceiros Pessoa Jurídica (Serviços de Compras)	Serviço especializado destinados as aquisições de insumos dos itens 2.1, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.8, 2.9, 3.1 e 3.2 que serão utilizados na unidade.
5.3 Manutenção de Equipamentos	Serviços especializados de manutenção de equipamentos da unidade.

Esse documento foi assinado por PAULO HENRIQUE DA CRUZ. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://app.ideiasigner.com.br/validate/4MPTH-LX7H8-JP8D9-8NWA2>

DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO
5.4 Manutenção Predial e Adequações (exceto as de responsabilidade do locatário)	Serviços destinados a pequenas manutenções elétricas, hidráulicas e prediais da unidade.
6.1 Água e Esgoto	Serviços de concessionárias.
6.2 Força e Luz	Serviços de concessionárias.
6.4 Internet	Serviços de concessionárias.
6.5 Telefonia	Serviços de concessionárias.
6.6 Outras Utilidades Públicas (taxas para emissão de alvarás e custas de cartório)	Custos com taxas para emissão de alvarás, licenças e custas de cartórios destinados a unidade.
7.1 Equipamentos de Informática	Locação de impressoras
7.2 Equipamento Médico Hospitalar	Locação de equipamentos laboratoriais e demais equipamentos que se fizerem necessários na unidade.
7.3 Imóvel	Locação de imóvel para implantação da unidade.
7.4 Sistema de Software	Locação de software de prontuário eletrônico, software financeiro e de controle de ponto dos profissionais CLT.
8.1 Investimentos em Mobiliário, Equipamentos e Material Permanente *	Custos para aquisição de Mobiliário, Equipamentos e Material Permanente que serão incorporados ao Patrimônio Público do Município de Botucatu e destinados a execução da parceria.
8.2 Reformas e Adequações *	Custos para reformas e adequações estruturais do imóvel a ser locado para implantação da unidade.

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 14.3. CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

**Tabela 33:** Cronograma de desembolso

1ª. Parcela R\$ 200.000,00	2ª. Parcela R\$ 200.000,00	3ª. Parcela R\$ 200.000,00
4ª. Parcela R\$ 200.000,00	5ª. Parcela R\$ 200.000,00	6ª. Parcela R\$ 200.000,00
7ª. Parcela R\$ 200.000,00	8ª. Parcela R\$ 200.000,00	9ª. Parcela R\$ 200.000,00
10ª. Parcela R\$ 200.000,00	11ª. Parcela R\$ 200.000,00	12ª. Parcela R\$ 200.000,00

**Observação** Planilha elaborada em conformidade com o item “X – CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO”, página 21 do Termo de Referência.

**Fonte:** Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

## 15. PLANO DE EDUCAÇÃO EM SAÚDE

O plano de educação em saúde a ser implementado na Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu, desempenhará um papel essencial na divulgação de informações voltadas à educação em saúde da população. Por meio da orientação aos responsáveis pelos animais, o plano contribuirá para o desenvolvimento da conscientização acerca de temas relevantes para a sociedade, como a importância da guarda responsável, a vacinação contra a raiva e doenças específicas, os procedimentos de desverminação, o

controle de ectoparasitas o monitoramento das zoonoses, dentre outras. Dessa maneira, cada indivíduo se tornará um multiplicador de conhecimento.

Nesse contexto, o plano de educação em saúde também abordará ações voltadas para a tutela responsável, com o intuito de sensibilizar a população sobre a redução de casos de maus-tratos e a prevenção do abandono de animais.

### 15.1. AÇÕES DE COMUNICAÇÃO E ABORDAGENS QUE SERÃO UTILIZADAS COM O PÚBLICO

A Associação CHC irá desenvolver as ações de educação em saúde, por meio de:

- Confeção e distribuição de material impresso (folders) diariamente nas dependências da Clínica Veterinária Pública Municipal de Botucatu;
- Divulgações semanais de por meio de plataformas nas redes sociais, abordando variados temas relevantes para a promoção da saúde e bem-estar animal, curiosidades como a função do microchip, o significado de SRD (sem raça definida) a peculiar preferência dos gatos por caixas e informações vitais acerca dos cuidados específicos com a saúde dos pets, como a importância da vacinação e as orientações para o controle de pulgas e carrapatos, entre outros tópicos pertinentes;
- Palestras em escolas públicas, com foco na disseminação de conhecimento sobre a importância dos cuidados com os animais, uma vez que as crianças têm o potencial de multiplicar informações, pois tudo o que elas aprendem é levado para casa e compartilhado com a família;
- Divulgações mensais por meio de plataformas nas redes sociais de Campanhas Educativas e Temáticas (cores) que evidenciam a conscientização em relação à saúde animal, como:
  - Janeiro Branco: Conscientização da Saúde de Filhotes e da Saúde Mental dos Pets;
  - Fevereiro Roxo: Cuidados com pets idosos e doenças neurodegenerativas;
  - Março Azul Marinho: Prevenção de doenças gastrointestinais e verminoses;
  - Abril Laranja: Prevenção da crueldade animal;
  - Maio Amarelo: Saúde renal e oral;
  - Junho Violeta: Prevenção de doenças oculares e dermatológicas;
  - Julho Dourado: Vacinação Animal – Conscientização de doenças graves e zoonoses;
  - Agosto Verde Claro: Leishmaniose, PIF, FIV e FELV;
  - Setembro Vermelho: Prevenção de doenças cardiovasculares;
  - Outubro Rosa: Prevenção do câncer de mama e outras doenças frequentes em fêmeas;
  - Novembro Azul: Prevenção do câncer de próstata e outras neoplasias; e
  - Dezembro Verde: Combate ao abandono animal.

- Apoiar ONG's e Protetores Independentes, por meio da divulgação de feiras de adoções em plataformas nas redes sociais;
- Apoiar ONG's e Protetores Independentes, por meio da divulgação de animais disponíveis para adoção em plataformas nas redes sociais;
- Realizar a divulgação de políticas públicas do Município de Botucatu voltadas a saúde animal, sempre que solicitado. Como forma de difundir informações que gerem conhecimento e conscientização da população.

## 15.2. PERIODICIDADE DAS AÇÕES

A periodicidade da execução das atividades será mensal, levando em consideração os aspectos da Campanhas Educativas e Temáticas (cores) que evidenciam a conscientização em relação à saúde animal.

## 15.3. OBJETIVOS DAS AÇÕES

Execução de ações com foco na disseminação de informações com foco na educação em saúde a população, por meio da orientação dos responsáveis pelos animais quanto à importância da guarda responsável, vacinação contra a raiva e doenças espécie-específicas, procedimentos de desverminação, controle de ectoparasitas e o monitoramento das zoonoses.

## 16. DOS SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

Os serviços assistenciais a serem executados pela Associação CHC, têm como objetivo a prestação de atendimento médico-veterinário gratuito à população em situação de vulnerabilidade socioeconômica e protetores e cuidadores individuais de animais devidamente cadastrados, abrangendo os seguintes quantitativos:

**Tabela 34:** Produtividade projetada

ITEM	SERVIÇOS ASSISTENCIAIS	QUANTIDADE MENSAL
<b>1</b>	<b>CONSULTAS</b>	<b>342</b>
1.1	Clínica médica	300
1.2	Especialidades (cirurgia geral)	42
<b>2</b>	<b>CIRURGIAS</b>	<b>20</b>
2.1	Cirurgia geral	20
<b>3</b>	<b>ANESTESIOLOGIA</b>	<b>40</b>
3.1	Procedimento anestésico	20
3.2	Procedimento pré-anestésico	20
<b>4</b>	<b>DIAGNÓSTICO POR IMAGEM</b>	<b>80</b>
4.1	Ultrassonografia	80
<b>5</b>	<b>DIAGNÓSTICO LABORATORIAL</b>	<b>750</b>
5.1	ALT	100
5.2	Creatinina	100
5.3	Fosfatase alcalina	100
5.4	Glicemia	100

ITEM	SERVIÇOS ASSISTENCIAIS	QUANTIDADE MENSAL
5.5	Hemograma	300
5.6	Urinálise	50
<b>6</b>	<b>PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS</b>	<b>133</b>
6.1	Abdominocentese	5
6.2	Cistocentese	3
6.3	Curativo	90
6.4	Eutanásia	5
6.5	Oxigenoterapia	10
6.6	Suturas	15
6.7	Toracocentese	5
<b>7</b>	<b>ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS</b>	<b>700</b>
7.1	Administração de medicação	400
7.2	Fluidoterapia	300
<b>8</b>	<b>INTERNAÇÃO</b>	<b>10</b>
8.1	Internação de animais	10
<b>9</b>	<b>MICROCHIPAGEM</b>	<b>342</b>
9.1	Microchipagem de cães e gatos	342
<b>TOTAL DE SERVIÇOS ASSISTENCIAIS</b>		<b>2.417</b>

Fonte: Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

### 16.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

Tabela 35: Detalhamento dos serviços assistenciais

DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO
CONSULTAS	<u>Clínica médica</u> : atendimento geral para diagnóstico e tratamento de condições clínicas de animais, incluindo doenças infecciosas, metabólicas ou outras condições não cirúrgicas.
	<u>Consulta de especialidades</u> : atendimento direcionado às especialidades a fim de tratar enfermidades específicas.
CIRURGIAS	Cirurgia geral: procedimentos cirúrgicos que não se enquadram em uma especialidade específica.
ANESTESIOLOGIA	<u>Procedimento anestésico/tranquilização/sedação</u> : consiste na administração de medicamentos para anestesia geral ou sedação, garantindo segurança e conforto durante procedimentos.
	<u>Procedimento pré-anestésico</u> : utilizado para avaliação clínica e exames antes da anestesia para minimizar riscos.
DIAGNÓSTICO POR IMAGEM	<u>Ultrassonografia</u> : exame de imagem que consiste na análise de tecidos e estruturas internas por meio de ondas sonoras de alta frequência.
DIAGNÓSTICO LABORATORIAL	<u>ALT</u> : teste de alanina aminotransferase para avaliar a saúde hepática.
	<u>Creatinina</u> : avaliação da função renal por meio dos níveis desta substância no sangue.
	<u>Fosfatase alcalina</u> : exame para investigação de problemas hepáticos e ósseos.
	<u>Glicemia</u> : exame para avaliação dos índices de glicose no sangue.

Esse documento foi assinado por PAULO HENRIQUE DA CRUZ. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://app.ideiasigner.com.br/validate/4MPTH-LX7H8-JP8D9-8NWA2>

DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO
DIAGNÓSTICO LABORATORIAL	<p><u>Hemograma com pesquisa de hematozoários</u>: análise do sangue para detectar doenças, como anemias e a presença de parasitas.</p> <p><u>Urinálise</u>: exame de urina para identificar infecções ou outras enfermidades.</p>
PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS	<p><u>Abdominocentese</u>: retirada de líquido do abdômen para diagnóstico ou alívio de desconforto.</p> <p><u>Cistocentese</u>: punção da bexiga para coleta de urina estéril ou alívio de obstruções.</p> <p><u>Curativo (pequeno, médio e grande)</u>: limpeza e proteção de feridas em diferentes graus de complexidade.</p> <p><u>Eutanásia</u>: procedimento humanitário para encerrar a vida do paciente de maneira segura e indolor.</p> <p><u>Oxigenoterapia</u>: fornecimento de oxigênio suplementar em casos de dificuldades respiratórias.</p> <p><u>Pressão não invasiva</u>: monitoramento da pressão arterial sem a necessidade de instrumentos invasivos.</p> <p><u>Sondagem</u>: inserção de sonda para drenagem ou coleta de fluidos corporais.</p> <p><u>Suturas</u>: fechamento de feridas ou cortes com pontos.</p> <p><u>Toracocentese</u>: retirada de líquido da cavidade torácica para diagnóstico ou alívio.</p>
ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS	<p><u>Administração de medicamentos</u>: aplicação de medicamentos por via oral, injetável ou tópica</p> <p><u>Soroterapia endovenosa</u>: infusão de líquidos e medicamentos diretamente na veia para hidratação ou tratamento.</p>
INTERNAÇÃO DE ANIMAIS	<p><u>Internação clínica intensiva, risco mediano a alto</u>: paciente grave com prognóstico reservado a desfavorável que necessita de cuidados essenciais de urgência e emergência como: fluidoterapia, antibioticoterapia, analgesia (controle da dor), além de medicamentos e procedimentos que priorizem a vida do paciente.</p>
MICROCHIPAGEM DE CÃES E GATOS	<p>Microchipagem de todos os animais que passarem por atendimento veterinário, em conformidade com o artigo 24 da lei municipal 6315/2022. Os microchips utilizados serão cedidos pela secretaria de saúde.</p>

Fonte: Departamento Corporativo de Projetos e Parcerias, Associação CHC (2025).

Itajaí, 28 de julho de 2025.

Assinado digitalmente por:  
 PAULO HENRIQUE DA CRUZ  
 CPF: \*\*\*.879.909-\*\*  
 Certificado emitido por AC SyngularID Multipla  
 Data: 28/07/2025 17:30:19 -03:00



Paulo Henrique da Cruz  
**Presidente**  
 Associação CHC

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 04/2025**  
**Município de Botucatu-SP**

**Proposta de Trabalho objetivando Termo de colaboração objetivando a implantação, operacionalização e gestão de unidade de atendimento médico-veterinário público.**



**ANEXO V-A**

---



Serviço Público Federal  
Conselho Regional de Medicina Veterinária  
de Santa Catarina



## Certificado de Registro de Pessoa Jurídica

### 1 - Dados da empresa

Razão Social	Nome Fantasia	CNPJ	Registro
ASSOCIACAO CATARINENSE DE GESTAO HOSPITALAR, CONHECIMENTO E AS. SOCIAL	CHC	21.041.334/0001-83	SC-16566-PJ

### 2 - Endereço

Endereço	Bairro	Município	UF
Rua Samuel Heusi , 190 SALA 605 G 12	Centro	ITAJAÍ	SC

### 3 - Ramos de atividade

ASSOCIAÇÃO, HOSPITAL, SAÚDE.

**ATENÇÃO:** Este certificado deve estar em local visível juntamente com a Anotação de Responsabilidade Técnica – ART  
**CONSUMIDOR:** A efetiva comprovação da prestação de serviço profissional neste estabelecimento é feita pela Anotação de Responsabilidade Técnica – ART, verifique o período de vigência da ART bem como a sua autenticidade.

Local: Florianópolis/SC

Certificado emitido em: 23/05/2025 09:05:31

**Leia o QR CODE para validar este documento.**



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

**Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Santa Catarina**  
**CERTIDÃO NEGATIVA DE PESSOA JURÍDICA**

**Razão Social**

ASSOCIACAO CATARINENSE DE GESTAO HOSPITALAR, CONHECIMENTO E AS. SOCIAL

**CPF/CNPJ**

21041334000183

**CRMV**

16566-PJ (SC)

**Data de registro**

04/04/2024

Ressalvado o direito do Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Santa Catarina de cobrar e inscrever quaisquer dívidas de responsabilidade da empresa acima identificada que vierem a ser apuradas, certificamos que a empresa se encontra registrada neste Conselho e que:

1. NÃO CONSTAM DÉBITOS até a emissão desta certidão.

Esta certidão refere-se exclusivamente à situação da pessoa jurídica no âmbito do Conselho Regional de Medicina Veterinária do Estado de Santa Catarina

A aceitação desta certidão está condicionada à verificação de sua autenticidade na Internet, no endereço <https://siscad.cfmv.gov.br/certidao/validar>

**Emitida em**

25/07/2025

**Validade:**

24/08/2025

**Código de validação**

ZQSE.3PJ.P9YCGBR.EY

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 04/2025**  
**Município de Botucatu-SP**

**Proposta de Trabalho objetivando Termo de colaboração objetivando a implantação, operacionalização e gestão de unidade de atendimento médico-veterinário público.**



**ANEXO V-B**

---



# CERTIDÃO DE REGULARIDADE 2025

Consulte via leitor de QRCode



Consulte pelo Código de Autenticação para Validar a CRT em [www.crfsc.gov.br](http://www.crfsc.gov.br)

CADASTRO NO CRF SOB O  
17489

VALIDADE  
31/03/2026

CÓDIGO DE AUTENTICAÇÃO  
6E185CDE720AE315C322710E26267117

RAZÃO/DENOMINAÇÃO SOCIAL  
ASSOCIACAO CATARINENSE DE GESTAO HOSPITALAR, CONHECIMENTO E ASSISTENCIA

NOME FANTASIA  
CHC

TIPO DE ESTABELECIMENTO  
FARMÁCIA EQUIVALENTE HOSPITALAR - PRIVADA

NATUREZA DE ATIVIDADE  
FARMACIA DE CLINICA MEDICA PRIVADA-ATIV. DE ATEND. HOSPITALAR, EXCETO PRONTO-

ENDEREÇO  
AVENIDA OSVALDO REIS, 3281 SALA 702 - ED RIVIERA BUSINESS

CNPJ  
21.041.334/0001-83

LOCALIDADE  
PRAIA BRAVA DE ITAJA

CIDADE - UF  
ITAJAI-SC

## HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Domingo	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado
*****	18:00 às 23:59	*****				

## RESPONSÁVEIS TÉCNICOS

TIPO	INSCRIÇÃO	NOME	FUNÇÃO	SITUAÇÃO		
F	14437	FERNANDO DOS SANTOS	Responsável Técnico	CONTRATADO		
Domingo	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado
*****	18:00 às 23:59	18:00 às 23:59	18:00 às 23:59	18:00 às 23:59	18:00 às 23:59	*****

CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO ESTADO DE SANTA CATARINA - CRF-SC

Florianópolis, 6 de Março de 2025

  
MARCO AURÉLIO THIESEN KOERICH  
PRESIDENTE DO CRF-SC

### ESTA CERTIDÃO DEVE SER AFIXADA EM UM LUGAR BEM VISÍVEL AO PÚBLICO

- Certificamos que o estabelecimento a que se refere esta Certidão de Regularidade está inscrito neste Conselho Regional de Farmácia, atendendo o que dispõe os artigos 22, parágrafo único e 24, da lei nº 3.820/60 e do Título IX da Lei nº 6.360/76. Tratando-se de Farmácia e Drogeria, certificamos que está regularizada em sua atividade durante os horários estabelecidos pelos Farmacêuticos Responsáveis Técnicos, de acordo com os artigos 15, parágrafos 1º e 2º e 23, alínea "c" da Lei nº 5.991/73 e artigos 2º e 3º Caput 5º e 6º Inciso I, todos da Lei 13.021/14.

- Por ocasião de mudanças no quadro de assistência farmacêutica, este documento deverá ser retirado pelo Responsável Técnico interessando e encaminhando por respectivo CRF para as devidas alterações.

- A autenticidade e/ou validade jurídica dessa CERTIDÃO poderá ser comprovada acessando o site institucional e digitando o código de autenticidade ou mesmo através de leitor de QR-Code.

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 04/2025**  
**Município de Botucatu-SP**

**Proposta de Trabalho objetivando Termo de colaboração objetivando a implantação, operacionalização e gestão de unidade de atendimento médico-veterinário público.**



**ANEXO V-C**

---



LEI Nº 3.750, DE 06 DE OUTUBRO DE 2023

## **DECLARA UTILIDADE PÚBLICA A ASSOCIAÇÃO CHC DE ADMINISTRAÇÃO E ASSISTÊNCIA HOSPITALAR.**

O PREFEITO DE NAVEGANTES, no uso de suas atribuições legais, faz saber a todos os munícipes que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e EU sanciono e promulgo a seguinte Lei:

**Art. 1º** Fica declarada de Utilidade Pública a Associação CHC de Administração e Assistência Hospitalar, entidade sem fins lucrativos, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob o nº 21.041.334/0001-83, com sede na Avenida Osvaldo Reis, nº 3281, Edifício Riviera Business & Mall, Sala 702, Praia Brava, Itajaí-SC, CEP: 88.306-773.

**Art. 2º** Esta entidade tem por finalidade a promoção da assistência social, a promoção gratuita da saúde e estudos humana e animal, a promoção do voluntariado, a promoção da ética, da paz, cidadania, dos direitos humanos, da democracia e de outros valores universais, a realização de estudos pesquisas voltados ao desenvolvimento de tecnologias alternativas, produção e divulgação de informações e conhecimentos técnicos e científicos, o desenvolvimento e/ou apoio de estudos e pesquisas científicas nas áreas de medicina comunitária, social, ambiental, entre outras; a colaboração com entidades públicas, privadas e do terceiro setor no planejamento e execução de projetos nas áreas de saúde humana e animal, sanitária e de sustentabilidade, o apoio e participação na elaboração de políticas públicas e de projetos de lei que envolvam os temas da saúde animal e humana, sanitária e de sustentabilidade a promoção de ações em defesa do direito à informação e acesso à saúde; a promoção da educação na área da saúde, por meio da difusão de conceitos, direitos e práticas de saúde para crianças, jovens, adultos e idosos para uma vida mais saudável; a elaboração, execução e/ou viabilização de projetos em áreas que abranjam de forma ampla os conceitos de saúde, bem-estar e desenvolvimento do ser humano, tais como segurança alimentar e nutricional, higiene, consumo, além do patrimônio histórico cultural em saúde dos diferentes povos; a observância, acompanhamento e apontamento para a sociedade ações e práticas adotadas de forma contrária ou que infrinjam princípios éticos e legais, dentro do escopo de atuação e finalidades da Associação CHC; e a realização de projetos e parcerias nas áreas de educação, cultura, esporte e meio ambiente, conforme definidos em Lei, com vistas à promoção da saúde e da sustentabilidade.

**Art. 3º** Ficam assegurados à entidade, ora declarada de utilidade pública, todos os direitos e prerrogativas garantidos pela legislação em vigor.

**Art. 4º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

NAVEGANTES/SC, 06 DE OUTUBRO DE 2023.

LIBARDONI LAURO CLAUDINO FRONZA  
PREFEITO

Registrado e publicado o presente ato na Secretaria de Administração e Logística aos seis dias do mês de outubro de 2023.

DITMAR ALFONSO ZIMATH  
SECRETÁRIO DE ADMINISTRAÇÃO E LOGÍSTICA

 Publicação oficial

*Nota: Este texto não substitui o original publicado no Diário Oficial.*

*Data de Inserção no Sistema LeisMunicipais: 10/10/2023*

Esse documento foi assinado por PAULO HENRIQUE DA CRUZ. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://app.ideiasigner.com.br/validate/4MPTH-LX7H8-JP8D9-8NWA2>

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 04/2025**  
**Município de Botucatu-SP**

**Proposta de Trabalho objetivando Termo de colaboração objetivando a implantação, operacionalização e gestão de unidade de atendimento médico-veterinário público.**



**ANEXO V-D**

---

SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA

IDENTIDADE Nº <b>5877111 SSP-SC</b>	
CPF Nº <b>096.685.469-11</b>	
FILIAÇÃO <b>RUI RICARD DA LUZ PATRICIA MENEZES REIS</b>	
OBSERVAÇÃO	
LOCAL E DATA <b>Florianópolis, 18 de Novembro de 2020.</b>	
ASSINATURA DO PORTADOR <i>Thahele m. Reis</i>	<b>POLEGAR DIREITO</b> 

VALE COMO DOCUMENTO DE IDENTIDADE (LEI Nº 5.517 DE 23/10/68)

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA VETERINÁRIA  
DO ESTADO de Santa Catarina  
CÉDULA DE IDENTIDADE DE MÉDICO VETERINÁRIO

NOME: <b>THAHEL MENEZES REIS DA LUZ</b>		<b>203778</b>	
CRMV/ <b>SC</b>	Nº <b>10169</b>		DATA DE INSCRIÇÃO <b>07/10/2020</b>
NATURALIDADE <b>TUBARÃO-SC</b>			DATA DE NASCIMENTO <b>11/05/1995</b>
GRUPO SANGUINEO TIPO <b>A</b>	RH <b>-</b>		NACIONALIDADE <b>Brasileira</b>
ASSINATURA DO PRESIDENTE <b>Marcos Vinícius de Oliveira Neves</b>			

VÁLIDA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL E TEM FE PÚBLICA (Lei nº 6.206/75)

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 04/2025**  
**Município de Botucatu-SP**

**Proposta de Trabalho objetivando Termo de colaboração objetivando a implantação, operacionalização e gestão de unidade de atendimento médico-veterinário público.**



**ANEXO V-E**

---



## Thahel Menezes Reis da Luz

Endereço para acessar este CV: <https://lattes.cnpq.br/3529418574871932>

Última atualização do currículo em 21/05/2025

Graduado pelo Curso de Medicina Veterinária na Universidade do Sul de Santa Catarina. Membro Fundador da Liga Acadêmica de Anestesiologia e Terapia Intensiva Veterinária. Membro da Liga Acadêmica de Neurologia Veterinária Pós Graduado em emergência e Terapia Intensiva na Escola Brasileira de Medicina Veterinária (EBRAMEV) Pós Graduado em Anestesiologia de pequenos animais (Unisul) Sócio Fundador UTI PET (Florianópolis) Docente do Curso LAPIDAVET pela Escola Brasileira de Medicina Veterinária (EBRAMEV) Docente do curso de Pós Graduação de Emergência e Terapia Intensiva (EBRAMEV) Docente do Curso AnestCritical - Anestesiologia e terapia Intensiva (EBRAMEV) Socorrista Habilitado pela iniciativa RECOVER. Pós Graduado no MBA em gestão de serviços clínicos e Hospitalares na veterinária de pequenos animais (FAMESP). Docente do Curso de Emergência e Terapia Intensiva (LAPET) Médico Veterinário anestesiológico volante e consultor de clínicas. Focado nas áreas de emergência, intensivismo, Anestesiologia e Consultorias. Gestor do Departamento de Assistência E Bem estar animal (DABA ITAPEMA). Telefone para contato (48) 988188108 Email - Th4hel@gmail.com (Texto informado pelo autor)

### Identificação

<b>Nome</b>	Thahel Menezes Reis da Luz
<b>Filiação</b>	Rui Ricard da Luz e Patricia Menezes Reis
<b>Nascimento</b>	11/05/1995 - Tubarão/SC - Brasil
<b>Lattes ID</b>	3529418574871932
<b>Nome em citações bibliográficas</b>	MENEZES, T.; REIS, M. T.

### Endereço

<b>Endereço residencial</b>	Rua Argentina Vila Moema - Tubarão 88705340, SC - Brasil Telefone: 48 32868377 Celular 48 88188108
<b>Endereço eletrônico</b>	E-mail para contato : th4hel@gmail.com E-mail alternativo : th4hel@hotmail.com

### Idiomas

<b>Inglês</b>	Compreende Razoavelmente , Fala Razoavelmente , Escreve Razoavelmente , Lê Bem
<b>Espanhol</b>	Compreende Bem , Fala Razoavelmente , Escreve Pouco , Lê Bem
<b>Português</b>	Compreende Bem , Fala Bem , Escreve Bem , Lê Bem

### Formação acadêmica/titulação

- 2022 - 2023** Especialização em Anestesiologia de pequenos animais.  
Universidade do Sul de Santa Catarina, UNISUL, Tubarao, Brasil  
Título: Anestesiologia de Pequenos Animais
- 2021 - 2022** Especialização em Emergência e Terapia intensiva.  
Escola Brasileira de Medicina Veterinária, EBRAMEV, Brasil  
Título: PADRONIZAÇÃO DO ATENDIMENTO DE CÃES E GATOS EM PARADA CARDIORRESPIRATÓRIA MEDIANTE O PROTOCOLO RECOVER, NOS SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA.
- 2016** Graduação em Medicina Veterinária.  
Universidade do Sul de Santa Catarina, UNISUL, Tubarao, Brasil  
Bolsista do(a): Universidade do Sul de Santa Catarina, UNISUL, Brasil.
- 2016 - 2020** Graduação em Medicina Veterinária.  
Universidade do Sul de Santa Catarina, UNISUL, Tubarao, Brasil  
Título: IMPLEMENTAÇÃO E CAPACITAÇÃO DO ATENDIMENTO DE CÃES E GATOS EM PARADA CARDIORRESPIRATÓRIA MEDIANTE O PROTOCOLO RECOVER NOS SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA.  
Orientador: Jairo Nunes Balsini
- 2014** Graduação interrompido(a) em Medicina Veterinária.  
Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC, Florianopolis, Brasil  
Ano de interrupção: 2016
- 2013** Graduação interrompido(a) em Zootecnia.  
Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC, Florianopolis, Brasil  
Ano de interrupção: 2013

### Formação complementar

- 2025** MBA em MBA em Gestão de Serviços Clínicos e Hospitalares na Veterinária. (Carga horária: 360h). Faculdade Método de São Paulo, FAMESP, Sao Paulo, Brasil
- 2021 - 2021** Curso de curta duração em Internação de A-z. (Carga horária: 64h). Instituto Mellovet, MELLOVET, Brasil  
*Palavras-chave: internação, gestão, Medicina de Pequenos animais*
- 2019 - 2019** Curso de curta duração em Curso Teórico e prático de Terapia Intensiva em pequenos animais. (Carga horária: 16h). Universidade Federal do Paraná, UFPR, Curitiba, Brasil
- 2018 - 2018** Curso de curta duração em Curso Teórico e prático de Terapia Intensiva em pequenos animais. (Carga horária: 13h). Universidade Federal do Paraná, UFPR, Curitiba, Brasil
- 2017 - 2017** Curso de curta duração em Medicina Preventiva e o Bem-estar animal. (Carga horária: 6h). Sociedade de Zoológicos e Aquários do Brasil, SZB, Brasil
- 2016 - 2016** Curso de curta duração em 1º WORKSHOP SOBRE SISTEMAS INTEGRADOS DE PRODUÇÃO AGROPECUÁRIA DO PLANALTO. (Carga horária: 16h). Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC, Florianópolis, Brasil
- 2015 - 2015** Curso de curta duração em Curso Intensivo de Oncologia em Pequenos Animais. (Carga horária: 13h). Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC, Florianópolis, Brasil
- 2015 - 2015** Curso de curta duração em Curso de Emergência em pequenos Animais. (Carga horária: 16h). Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC, Florianópolis, Brasil
- 2015 - 2015** Curso de curta duração em Curso de atualização e julgamento de Hereford e Braford. (Carga horária: 15h). Associação Brasileira de Hereford e Braford, ABHB, Bage, Brasil
- 2011 - 2011** Curso de curta duração em Montagem e Manutenção de computadores. (Carga horária: 160h). SENAI - Departamento Regional de Santa Catarina, SENAI/DR/SC, Florianópolis, Brasil

## Atuação profissional

### Centro Clínico Veterinário PróPet - PRÓPET

- 2017 - Atual** Vínculo: Estágio extracurricular , Enquadramento funcional: Estagiário , Carga horária: 20, Regime: Centro Clínico Veterinário PróPet Parcial
- 2017 - 2017** Vínculo: Estágio extracurricular , Enquadramento funcional: Estagiário , Carga horária: 44, Regime: Centro Clínico Veterinário PróPetDedicação exclusiva
- 2018 - Atual** Vínculo: Colaborador , Enquadramento funcional: Estagiário Plantonista , Carga horária: 48, Regime: Centro Clínico Veterinário PróPet Integral
- 2019 - Atual** Vínculo: Estagiário , Enquadramento funcional: Estagiário/Plantonista , Carga horária: 40, Regime: Centro Clínico Veterinário PróPet Integral

### Hospital Veterinário Unisul - HVU

- 2016 - 2016** Vínculo: Estágio extracurricular , Enquadramento funcional: Estagiário , Carga horária: 4, Regime: Hospital Veterinário Unisul Parcial

### Hospital Veterinário Darabas - HVD

- 2018 - 2018** Vínculo: Estágio extracurricular , Enquadramento funcional: Estagiário , Carga horária: 40, Regime: Hospital Veterinário DarabasDedicação exclusiva  
Outras informações:  
Estágio extracurricular com o objetivo de aprendizado e vivência da rotina profissional, dedicado principalmente a área de desejo do meu futuro profissional ( Abordagem emergencial e Terapia Intensiva) , cujo este teve como prioridade a vivência com a rotina do paciente atendido em estado emergencial até uma notável estabilização no seu quadro clínico . No local foi me concebido a oportunidade de acompanhar e realizar alguns procedimentos, aproveitando a boa rotina do Hospital.
- 2019 - 2019** Vínculo: Estagiário , Enquadramento funcional: Estagiário , Carga horária: 40, Regime: Hospital Veterinário Darabas Integral
- 2023 - 2024** Vínculo: Celetista , Enquadramento funcional: Coordenador Geral , Carga horária: 40, Regime: Hospital Veterinário Darabas Integral  
Outras informações:  
Função: Coordenador Geral e Anestesiologista VeterinárioComo Coordenador Geral e Anestesiologista em um hospital veterinário, sou responsável por uma ampla gama de funções que abrangem a gestão operacional, educacional, e técnica da instituição. Minhas principais atribuições incluem:Coordenação Geral: Supervisiono e organizo as escalas de trabalho, garantindo a eficiência e a continuidade dos serviços prestados.Anestesiologia: Atuo como anestesiologista, aplicando técnicas avançadas para assegurar o bem-estar dos pacientes durante procedimentos cirúrgicos.Treinamento de Equipe: Lidero o treinamento contínuo da equipe, visando o desenvolvimento profissional e a excelência no atendimento.Educação e Formação: Responsável pela parte educacional, coordeno programas de formação de trainees, preparando a próxima geração de profissionais veterinários.Networking e Parcerias: Gerencio o networking do hospital, fortalecendo e estabelecendo novas parcerias com a comunidade veterinária, ampliando as oportunidades de colaboração.Implementação de Tecnologias: Lidero a implementação de novas tecnologias no hospital, mantendo a instituição na vanguarda das práticas veterinárias modernas.Criação de Processos Técnicos: Desenvolvo e implemento novos processos técnicos, buscando otimizar a qualidade e a segurança dos serviços prestados.Esta combinação de funções reflete minha dedicação ao avanço da prática veterinária e à gestão eficiente de um hospital de referência.

### SOS PET SC - SOSPETSC

- 2020 - 2021** Vínculo: Autônomo , Enquadramento funcional: Médico Veterinário , Carga horária: 40, Regime: SOS PET SC Integral  
Outras informações:  
Médico Veterinário clínico geral, responsável pelos setores de internação e anestesiologia.

### Animal Care Suporte avançado a vida - ANIMAL CARE

- 2020 - 2020** Vínculo: Estágio Curricular , Enquadramento funcional: Estagiário , Carga horária: 40, Regime: Animal Care Suporte avançado a vida Integral  
Outras informações:  
O estágio foi realizado em uma unidade de terapia intensiva na empresa Animal Care situada dentro do hospital veterinário Batel em Curitiba (PR). A unidade fornece serviço terceirizado de terapia intensiva para os pacientes do hospital ou encaminhados de outras clínicas ou hospitais, possui capacidade para 6 pacientes, contando com 3 berços e um abrigo metálico para os demais. Cada leito confere suporte avançado a vida individualizado, abrigando pacientes críticos ou para controle de dor. O estágio foi realizado do dia 02/03/2020 à 30/04/2020, com uma interrupção das atividades por conta da pandemia do Coronavírus.

### UTI PET - UTI PET

- 2020 - 2020** Vínculo: Estágio Curricular , Enquadramento funcional: Estagiário , Carga horária: 40, Regime: UTI PET Integral  
Outras informações:

Realizado o acompanhamento da rotina do médico veterinário Luiz Fernando Leão em duas unidades de terapia intensiva onde o mesmo fornece o serviço de maneira terceirizada, a primeira situada no hospital veterinário São Bernardo na cidade de Curitiba (PR) onde dispunha de 2 leitos de terapia intensiva, com suporte avançado a vida individualizado estes dedicados para os pacientes do hospital ou encaminhados de outras clínicas ou hospitais. Já a segunda unidade fica situada dentro do hospital veterinário Santa Monica também na cidade de Curitiba (PR), dispondo de um leito para os pacientes do hospital ou encaminhados de outras clínicas ou hospitais, contendo suporte avançado a vida necessário para o paciente crítico. O acompanhamento era realizado conforme demanda dos locais e períodos em que se tinham pacientes, quando não havia pacientes o médico veterinário intensivista Luiz Leão se dispunha a dar aulas para os estagiários. O período de estagio foi de 1/05/2020 a 16/007/2020.

#### Hospital veterinário Vet Ilha - HVVI

**2021 - 2024** Vínculo: Prestador de serviço , Enquadramento funcional: Médico Veterinário Anestesiologista, Regime: Hospital veterinário Vet Ilha Parcial

**2021 - 2022** Vínculo: Prestador de serviço , Enquadramento funcional: Médico Veterinário Plantonista , Carga horária: 60, Regime: Hospital veterinário Vet Ilha Integral

#### Clinica Veterinária Bulldog - CVB

**2022 - 2022** Vínculo: Prestador de serviço , Enquadramento funcional: Médico Veterinário Diretor Clínico , Carga horária: 36, Regime: Clínica Veterinária Bulldog Parcial

**2022 - 2022** Vínculo: Prestador de serviço , Enquadramento funcional: Médico Veterinário Anestesiologista, Regime: Clínica Veterinária Bulldog Parcial

#### UTI PET - UTI PET

**2021 - Atual** Vínculo: Prestador de serviço , Enquadramento funcional: Médico Veterinário Intensivista , Carga horária: 24, Regime: UTI PET Parcial

#### Hospital Veterinário Seres - PETZ

**2021 - 2023** Vínculo: Celetista , Enquadramento funcional: Internista / Anestesiologista, Regime: Hospital Veterinário Seres Parcial  
Outras informações:  
Responsável pela organização de pacientes internados , definição e elaboração de planos terapêuticos .

#### Associação Catarinense De Gestão Hospitalar e Bem estar Animal - CHC

**2024 - Atual** Vínculo: Prestador de Serviço , Enquadramento funcional: Gestor Administrativo , Carga horária: 45, Regime: Associação Catarinense De Gestão Hospitalar e Bem estar Animal Integral

## Áreas de atuação

1. Grande área: Ciências Agrárias / Área: Medicina Veterinária

## Produção

### Produção técnica

#### Assessoria e consultoria

1. **REIS, M.T.** Organização do setor de internação e reanimação do paciente em parada cárdio respiratória, 2019

*Palavras-chave: emergência , Medicina Veterinária, Internação veterinária*

*Áreas do conhecimento: Medicina Veterinária*

*Referências adicionais: Brasil/Português. Meio de divulgação: Outro*

2. **REIS, M.T.** Organização no setor de internação e reanimação do paciente em PCR, 2019

*Palavras-chave: Internação veterinária, emergência , parada cárdio respiratória*

*Áreas do conhecimento: EMERÊNCIA E INTENSIVISMO*

*Referências adicionais: Brasil/Português. Meio de divulgação: Outro*

#### Demais produções técnicas

1. **REIS, M.T.** LAPIDAVET, 2022. (Aperfeiçoamento, Curso de curta duração ministrado)

*Áreas do conhecimento: EMERÊNCIA E INTENSIVISMO*

*Setores de atividade: Atividades veterinárias*

*Referências adicionais: Brasil/Português. 8 horas. Meio de divulgação: Meio digital*

*Docente das Disciplinas de Reanimação Cardio Pulmonar, Queimaduras , Nutrição do Paciente Crítico; SIRS*

2.  **REIS, M.T.**; SEGATTO, T.. Curso de Reanimação Cárdio Cérebro Pulmonar, 2019. (Extensão, Curso de curta duração ministrado)

*Palavras-chave: Reanimação Cárdio Cérebro Pulmonar*

*Áreas do conhecimento: Medicina Veterinária*

*Referências adicionais: Brasil/Português. 7 horas. Meio de divulgação: Meio digital*

3. **REIS, M.T.**; MATOS, M. J.; PEREIRA, G.. Curso teórico Prático de anestesiologia em pequenos animais, 2019. (Aperfeiçoamento, Curso de curta duração ministrado)

*Palavras-chave: anestesiologia veterinária*

*Áreas do conhecimento: Anestesiologia Animal*

*Referências adicionais: Brasil/Português. 6 dias. Meio de divulgação: Meio digital*

4. **REIS, M.T.**; MATOS, M. J.; PEREIRA, G.. Emergências Abdominais em pequenos animais, 2019. (Extensão, Curso de curta duração ministrado)

*Palavras-chave: Medicina Veterinária, emergência*

*Áreas do conhecimento: Medicina Veterinária*

*Referências adicionais: Brasil/Português. 2 horas. Meio de divulgação: Meio digital*

5. **REIS, M.T.** 1º curso teórico de Neurologia Veterinária, 2019. (Aperfeiçoamento, Curso de curta duração ministrado)

*Palavras-chave: Medicina Veterinária, Neurologia*

*Áreas do conhecimento: Medicina Veterinária*

*Referências adicionais: Brasil/Português. 6 horas. Meio de divulgação: Meio digital*

6. **REIS, M.T.**; MATOS, M. J.; PEREIRA, G.. Curso Teórico Prático de anestesia em pequenos animais, 2018. (Aperfeiçoamento, Curso de curta duração ministrado)

*Palavras-chave: anestesiologia veterinária, Medicina Veterinária*

*Áreas do conhecimento: Anestesiologia Animal*

*Referências adicionais: Brasil/Português. 2 dias. Meio de divulgação: Meio digital*

## Educação e Popularização de C&amp;T

## Curso de curta duração ministrado

1. **REIS,M.T.** LAPIDAVET, 2022. (Aperfeiçoamento, Curso de curta duração ministrado)  
Áreas do conhecimento: *EMERÊNCIA E INTENSIVISMO*  
Setores de atividade: *Atividades veterinárias*  
Referências adicionais: *Brasil/Português. 8 horas. Meio de divulgação: Meio digital*  
Docente das Disciplinas de *Reanimação Cardio Pulmonar; Queimaduras ; Nutrição do Paciente Crítico; SIRS*

## Organização de eventos, congressos, exposições e feiras e olimpíadas

1. **MENEZES,T.** Curso intensivo em Oncologia de Pequenos Animais, 2015. (Outro, Organização de evento)  
Áreas do conhecimento: *Clinica e Cirurgia Animal*  
Setores de atividade: *Atividades veterinárias*  
Referências adicionais: *Brasil/Português. Meio de divulgação: Vários*

## Demais produções técnicas

1. **REIS,M.T.** LAPIDAVET, 2022. (Aperfeiçoamento, Curso de curta duração ministrado)  
Áreas do conhecimento: *EMERÊNCIA E INTENSIVISMO*  
Setores de atividade: *Atividades veterinárias*  
Referências adicionais: *Brasil/Português. 8 horas. Meio de divulgação: Meio digital*  
Docente das Disciplinas de *Reanimação Cardio Pulmonar; Queimaduras ; Nutrição do Paciente Crítico; SIRS*

## Eventos

## Eventos

## Participação em eventos

1. Conferencista no(a) **1º WorkShop de Emergência e Terapia Intensiva (Grecia Udesc)**, 2022. (Simpósio) *Sobrevivendo a Sepsé, Resistência Antimicrobiana e sala de emergência você está preparado para pisar aqui?.*
2. Conferencista no(a) **Ciclo de atualizações de Terapia Intensiva Veterinária**, 2022. (Encontro) *Hemodinâmica, Reanimação Cárdio Pulmonar, Sepsé, Abordagem as dificuldades Respiratórias..*
3. **1º Simpósio Catarinense de Clínica,Cirurgia e anestesiologia de pequenos animais**, 2017. (Simpósio) .
4. **41º congresso da SZB**, 2017. (Congresso) .
5. **3ª Semana Acadêmica do curso de Medicina Veterinária da Universidade Federal de Santa Catarina (III SAVUFSC)**, 2016. (Outra) .
6. **Alimentação de Bezerros de corte. (Feira do Terneiro 2016)**, 2016. (Feira) .
7. **Técnicas reprodutivas e produção de bezerros com genética agregada. (Feira do Terneiro 2016)**, 2016. (Feira) .
8. **Aquicultura x produtividade. (2º SAVUFSC)**, 2014. (Outra) .
9. **Diagnóstico e tratamento de otites externas em cães. (2º SAVUFSC)**, 2014. (Outra) .
10. **Diagnóstico patológico aplicado a avicultura (2º SAVUFSC)**, 2014. (Outra) .
11. **Doença inflamatória intestinal em felinos (2º SAVUFSC)**, 2014. (Outra) .
12. **Gastroenterologia aplicada a pequenos animais. (2º SAVUSFC)**, 2014. (Outra) .
13. **Inspeção: desafios no controle da qualidade do leite. (2º SAVUFSC)**, 2014. (Outra) .
14. **Manejo In SITU e conservação dos grandes felinos brasileiros (2º SAVUSFC)**, 2014. (Outra) .
15. **Odontologia aplicada a espécie Equina. (2º SAVUSFC)**, 2014. (Outra) .
16. **Oncologia: Aspectos clínicos e atualidades. (2º SAVUSFC)**, 2014. (Outra) .
17. **Políticas Publicas de Proteção animal (Palestra com Alexander Welker Biondo)**, 2014. (Outra) .
18. **Suinocultura integrada e reprodução de suínos. (2º SAVUFSC)**, 2014. (Outra) .
19. **Tecnologia Aplicada a reprodução de Bovinos (2º SAVUFSC)**, 2014. (Outra) .
20. **Toxoplasmose: atualidades e importância em saúde pública. (2º SAVUSFC)**, 2014. (Outra) .
21. **Valvulopatias adquiridas em Cães. (2º SAVUFSC)**, 2014. (Outra) .

## Organização de evento

1. **MENEZES,T.** Curso intensivo em Oncologia de Pequenos Animais, 2015. (Outro, Organização de evento)  
Áreas do conhecimento: *Clinica e Cirurgia Animal*  
Setores de atividade: *Atividades veterinárias*  
Referências adicionais: *Brasil/Português. Meio de divulgação: Vários*

## Bancas

## Bancas

## Participação em banca de trabalhos de conclusão

## Graduação

1. **REIS, M. T.**; BALSINI, J. N.; ASSUMPCAO, A. E.; VANDRESEN, G.. Participação em banca de Thahel Menezes Reis da Luz. **IMPLEMENTAÇÃO E CAPACITAÇÃO DO ATENDIMENTO DE CÃES E GATOS EM PARADA CARDIORRESPIRATÓRIA MEDIANTE O PROTOCOLO RECOVER NOS SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA.**, 2019. (Medicina Veterinária) Universidade do Sul de Santa Catarina. *Palavras-chave: RCP, PCR, emergência, Protocolo Recover, Medicina de Pequenos animais*  
*Áreas do conhecimento: EMERÊNCIA E INTENSIVISMO*  
*Setores de atividade: Atividades veterinárias*  
*Referências adicionais: Brasil/Português. . Home page: <https://www.riuni.unisul.br/handle/12345/8448>*  
*Devido à importância de conhecimentos básicos necessários para o atendimento emergencial na medicina veterinária e a pouca capacitação na área atualmente frente ao cenário nacional, o objetivo deste trabalho foi através da metodologia de divulgação e aplicação do protocolo Recover uma possibilidade de melhora no prognóstico dos pacientes em parada Cardiorrespiratória. O processo de ressuscitação cardio-cérebro-pulmonar é composto por várias etapas e distintas manobras, estas que consensualmente descritas são: Preparo e prevenção (pessoal e ambiental), reconhecimento do paciente em parada cardiorrespiratória ou de risco, suporte básico a vida, suporte avançado e cuidados pós parada. O processo educacional realizado nos respectivos locais de estudo diante do desconhecimento do protocolo Recover, onde por meio tecnológico demonstrativo e avaliativo houve o aprendizado do mesmo. Todos os animais provenientes da rotina clínica que apresentaram sinais como inconsciência e não responsividade, concomitante a ausência de movimentos respiratórios além de sinais de baixa perfusão, foram submetidos ao processo de reanimação, conforme o protocolo Recover. Todo o processo de reanimação foi descrito em uma ficha elaborada pelos autores disposta nos locais para fins de eficácia. O estudo certifica-se da qualificação do atendimento emergencial do paciente em parada cardiorrespiratória a partir de um protocolo baseado em evidências o que constitui resultados de maior eficácia no sucesso de sobrevida ao paciente. Neste estudo foi demonstrado o ganho direto em qualidade e efetividade elevando as taxas que até então não se demonstravam tão encorajadoras de sucesso, passando a caracterizar mais de 10% de sobrevivência nos locais de estudo.*

## Totais de produção

### Produção técnica

Trabalhos técnicos (consultoria)	2
Curso de curta duração ministrado (extensão)	2
Curso de curta duração ministrado (aperfeiçoamento)	4

### Eventos

Participações em eventos (congresso)	1
Participações em eventos (simpósio)	2
Participações em eventos (encontro)	1
Participações em eventos (outra)	15
Organização de evento (outro)	1
Participação em banca de trabalhos de conclusão (graduação)	1

## Outras informações relevantes

- 1 Comprometido com os meus compromissos profissionais.

Página gerada pelo sistema Currículo Lattes em 21/05/2025 às 09:56:33.

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 04/2025**  
**Município de Botucatu-SP**

**Proposta de Trabalho objetivando Termo de colaboração objetivando a implantação, operacionalização e gestão de unidade de atendimento médico-veterinário público.**



**ANEXO V-F**

---

Esse documento foi assinado por PAULO HENRIQUE DA CRUZ. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://app.ideiasigner.com.br/validate/4MPTH-LX7H8-JP8D9-8NWA2>

## **CÓDIGO DE CONDUTA INSTITUCIONAL**

**ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE GESTÃO HOSPITALAR,  
CONHECIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL**

**MATRIZ E UNIDADES ADMINISTRADAS**

CÓPIA NÃO

PLADA

## MENSAGEM DA DIRETORIA ESTATUTÁRIA

A Associação Catarinense De Gestão Hospitalar, Conhecimento E Assistência Social, tem perpetuado, ao longo de sua história seu propósito, objetivos institucionais e, princípios e valores éticos. A sua natureza social está mais diretamente relacionada à assistência à saúde, buscando contribuir com um acesso universal, igualitário e humanizado, através de ações de promoção, proteção, recuperação e ampliação da saúde pública do País.

Em suas ações são adotadas práticas inteligentes e dinâmicas, com excelência na gestão de seus serviços, garantindo o uso racional de recursos, sempre com foco na valorização da vida e no desenvolvimento das pessoas, bem como na qualidade dos serviços realizados.

A instituição desempenha suas atividades com profissionalismo em todos os níveis hierárquicos e em todos os campos de atuação, zelando pela competência técnica de seus administradores e funcionários em geral, os quais além de atuarem com estrito profissionalismo devem ter em vista a função social, a ética e a responsabilidade como elementos básicos de suas condutas.

A vocação e a dedicação à essa causa são a inspiração, os princípios e valores éticos, que promovem credibilidade, respeito e confiança entre todos e reforçam a legitimidade e transparência nas relações institucionais. As interações entre os diversos interlocutores se tornam oportunidades para demonstrar esses elementos, tão essenciais para a perenidade da Instituição.

Exercer o compromisso com esses princípios e valores é parte da rotina diária de todos os que constroem a história da Associação CHC e contribuem para o seu reconhecimento, reputação e credibilidade, assim como de seus profissionais e parceiros.

É com o objetivo de perpetuar esse modelo de boas práticas, bem como o cumprimento de normas incidentes para as organizações sociais, que foi desenvolvido este Código de Conduta.

Respeitar estas diretrizes, zelar por elas e disseminá-las por meio de comportamentos e relações são atitudes esperadas por todos nesta Instituição, pois engrandecem a sua finalidade e o seu futuro.

**Diretoria Estatutária**

## **PROPÓSITO INSTITUCIONAL**

Promover práticas inteligentes e dinâmicas, com excelência na prestação de serviços, promoção da assistência social, saúde, estudos e pesquisas voltadas ao desenvolvimento de tecnologias alternativas, pautadas nos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, economicidade e da eficiência na gestão.

## **OBJETIVO INSTITUCIONAL**

Ser reconhecida pela qualidade e segurança assistencial e, referência em práticas de integridade e sustentabilidade.

## **PRINCÍPIOS E VALORES INSTITUCIONAIS**

- Ética
- Equidade
- Conhecimento
- Inovação
- Resolução
- Foco do Paciente
- Humanização
- Sustentabilidade

## **APLICAÇÃO E ALCANCE**

O presente Código de Conduta é aplicável a todos os dirigentes da Associação CHC, incluindo sua diretoria estatutária e, funcionários da Matriz ou de suas Unidades Administradas, independentemente do nível hierárquico e, ainda, a parceiros e associados e qualquer pessoa que atua em nome da associação, seja qual for a área de desempenho de atividades.

Ele define e consolida os princípios e as normas de Conduta que devem orientar a atuação de todos que possuem relação com a Associação CHC, disciplinando os relacionamentos internos e externos. Neste sentido, passa a ser um documento de orientação e de adesão compulsória a todos aqueles que desejam manter relação com a instituição.

Violações a este código, e a demais políticas, normas, regulamentos e ou orientações da Associação CHC sujeitam os infratores a consequências, que inclui advertência, suspensão ou demissão. As medidas disciplinares serão aplicadas considerando o tipo de violação. Todo indivíduo que tiver conhecimento de violação a qualquer aspecto deste código, deverá levar tal fato ao conhecimento da Diretoria da instituição.

## **VIGÊNCIA**

O presente Código de Conduta vigorará por prazo indeterminado, podendo ser aditado a qualquer momento e, respectivamente, consolidado, com a plena divulgação dos seus termos para todos os públicos de relacionamento com a Associação CHC.

## **CUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE CONDUTA, DAS POLÍTICAS E DAS LEGISLAÇÕES**

Adicionalmente ao cumprimento das normas contidas neste Código de Conduta, é obrigação de todos o conhecimento e cumprimento integral das leis (em sentido amplo) para desempenho das atividades profissionais e o bom funcionamento da Associação CHC. As categorias profissionais que têm as suas atividades regulamentadas também estão sujeitas aos códigos de ética disciplinares de seus respectivos conselhos e órgãos.

## **RESPEITO AOS DIREITOS HUMANOS FUNDAMENTAIS**

A Associação CHC recomenda a prática, a consciência, o reconhecimento e o respeito, indispensável e necessário para a preservação da dignidade humana em relação às questões políticas, econômicas, sociais, culturais e éticas, bem como apoia e respeita a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.

Nos relacionamentos daqueles que representam a Instituição devem estar presentes atitudes de trabalho respeitoso, profissional, seguro, digno e livre de assédios de toda a espécie.

## **ERRADICAÇÃO DO TRABALHO INFANTIL**

É terminantemente proibido o trabalho de crianças e adolescentes menores de 18 anos, nas dependências da Matriz ou das Unidades Administradas pela Associação CHC, exceto na condição de aprendizes, a partir de 14 anos, desde que o trabalho não tenha características de insalubridade e periculosidade. Tais práticas são regulamentadas por legislação vigente e tem como objetivo, fomentar o desenvolvimento físico, psíquico, moral e social do jovem e permitir a frequência à escola.

## **AMBIENTE LIVRE DE ASSÉDIO**

É obrigação de todos contribuir para que o ambiente de trabalho esteja livre de qualquer espécie de assédio, que corresponde a práticas discriminatórias abusivas e por vezes criminosas de relacionamento.

O assédio moral se caracteriza pela presença de atos cruéis e desumanos, com essência de violência e sem ética, que visam desqualificar, desequilibrar emocionalmente e humilhar a vítima em relação ao ambiente de trabalho.

O assédio sexual é uma espécie de violência praticada por meio de atos claros, explícitos ou sutis e insinuados, como forma de coação e, ou abuso de poder.

A falta de denúncia da vítima reforça a atitude do(a) agressor(a). Portanto, a vítima ou mesmo os colegas que tenham ciência de fatos que caracterizem casos de assédio moral ou sexual devem romper o silêncio e denunciar nos canais oficiais da Instituição.

## **COMBATE À DISCRIMINAÇÃO NO AMBIENTE DE TRABALHO**

No ambiente de trabalho, as pessoas devem ser reconhecidas por suas competências, como fonte de valor individual e para a Instituição.

É por meio das competências e da consciência das ações com responsabilidade e ética que o indivíduo se mobiliza, integra e transfere conhecimentos e habilidades para gerar valor para si mesmo, para a Instituição e para a sociedade.

Não haverá tolerância para a prática de qualquer discriminação e, ou assédio de raça, gênero, identidade, cor, origem, nacionalidade, cidadania, idade, convicção filosófica ou política, religião, orientação sexual, cultura, descendência, estado civil, deficiência, posição socioeconômica, cargo, função ou qualquer outra característica pessoal ou social.

## **COMBATE À CORRUPÇÃO**

A Associação CHC está comprometida em combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina. Para tanto, mantém efetivos mecanismos de prevenção e combate à corrupção, ao mesmo tempo em que assegura a máxima atenção ao cumprimento integral da lei. Quaisquer relações que a Instituição tenha com agentes, funcionários e órgãos da administração pública direta ou indireta, em todos os âmbitos, devem “ser” e “aparentar ser” transparentes, leais e integralmente aderentes aos princípios legais e éticos.

Dirigentes, funcionários, prepostos, representantes e terceiros que agem em seu nome, em todas as suas esferas, órgãos ou organismos não deverão, em hipótese alguma, oferecer vantagens ou favores, de qualquer natureza ou valor, nem mesmo indicações, favorecimento e/ou influência a agentes públicos ou instituições públicas.

Qualquer prática de corrupção e, ou fraude que envolva omissão ou prática intencional e irresponsável em benefício pessoal indevido, institucional ou de funcionários ou agentes da administração pública, quer seja financeiro ou não, direto ou indireto, é considerada ilegal e provocará graves penalizações de natureza criminal, civil e administrativa.

Todos os dirigentes e funcionários da Associação CHC, estão obrigados a tomar as medidas legais e éticas necessárias para impedir qualquer atividade relacionada à corrupção ou fraude, seja ela envolvendo, direta ou indiretamente, a Instituição ou seus fornecedores, clientes em sentido amplo, agentes públicos ou privados, contratadas, subcontratadas ou seus prepostos. Em caso de práticas ou suspeitas dessa natureza, os fatos devem ser imediatamente relatados nos canais oficiais da Instituição.

## **CONDUÇÃO DE NEGOCIAÇÕES COMERCIAIS E ATIVIDADES**

As relações institucionais mantidas pela Associação CHC se pautam nas diretrizes de:

- I. **Transparência e Ética;**
- II. **Equidade**, atendendo às partes interessadas com mesmo tratamento, livre de atitudes e políticas discriminatórias);
- III. **Zelo e prestação de contas** de todos os atos;
- IV. **Responsabilidade Corporativa** através da adesão às legislações, *compliance*, gerenciamento de riscos e adoção de controles internos, responsabilidade socioambiental, qualidade, segurança e eficiência operacional.

Qualquer tipo de operação ou negociação comercial em que a Instituição participe, deve estar amparado por documentos apropriados, revestidos de todas as formalidades legais e observância das suas políticas e estatutos.

Em qualquer condução de negócio ou atividade, os dirigentes da Associação CHC devem primar pela prática dos bons princípios, transparência, honestidade, lealdade, justiça e o correto alinhamento dos princípios e valores, objetivo e propósito institucional.

As pessoas têm o direito de se expressar livremente dentro dos limites legais, mas quando estiverem representando a Associação CHC, devem manter uma postura de preservação, respeito e integridade, fortalecendo a imagem institucional e evitando manifestações pessoais em ambientes públicos, redes sociais, entrevistas e outras formas de comunicação.

## **RELAÇÕES COM FUNCIONÁRIOS E INTEGRANTES DA INSTITUIÇÃO**

Ao funcionário deve ser garantido o cumprimento das Políticas Institucionais, bem como dos Manuais, Normas e Rotinas de Trabalho, que norteiam suas atividades dentro da Instituição.

Não deverá existir qualquer hipótese de discriminação, sendo obrigação de todos manter a equidade e relações honestas, transparentes, justas, éticas e leais e um bom clima organizacional.

Todos os funcionários e integrantes da Associação CHC devem tratar com sigilo e confidencialidade assuntos, informações, dados e registros, dentre outros a que tiverem acesso, incluindo aqueles relacionados aos pacientes.

A Associação CHC não tolera qualquer prática de troca de intimidade ou relacionamento afetivo no ambiente de trabalho que esteja em desacordo com um comportamento profissional esperado.

A assistência e o atendimento realizados aos pacientes e clientes, pelos funcionários e demais integrantes da Instituição, devem ser pautados pela atenção, pela cortesia e pelo respeito à intimidade e à privacidade.

Por caracterizar conflito de interesses, relacionamentos amorosos no ambiente de trabalho, entre superiores e subordinados ou entre profissional sob a mesma supervisão, devem ser evitados por não ser possível garantir a isenção e imparcialidade. A mesma situação ocorre nos casos em que há relação de parentesco entre pessoas do mesmo setor. Se inevitável por circunstâncias justificadas, nesses casos, os envolvidos devem declarar o conflito de interesses à Instituição para avaliação de solução.

A Associação CHC não permite fumar em quaisquer de suas dependências internas, não só pela aderência à lei, mas também pelo combate ao uso de substâncias cancerígenas.

Não é permitido o consumo de bebidas alcoólicas ou o uso drogas em suas dependências, assim como trabalhar em estado alterado por essas substâncias. Também está proibido o porte de armas ou mercadorias ilícitas.

É terminantemente vedada e desaprovada a prática de procedimentos de corrupção interna ou atos relacionados a fraudes e outras práticas criminosas, de qualquer natureza e contra a Instituição ou qualquer uma de suas partes relacionadas.

A Instituição apoia a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.

## **RELAÇÕES COM FORNECEDORES**

As relações entre fornecedores e a Associação CHC deverão ser estritamente institucionais, respeitando-se as regras de governança, políticas e alçadas, sem que haja qualquer interesse ou vantagem pessoal ou de terceiros. Não é permitido que representantes ou dirigentes da Instituição concedam benefícios, favores, privilégios, vantagens ou pagamentos ilegais, impróprios, duvidosos ou que estejam fora das práticas usuais de negócios, a quem quer que seja, bem como fazer pagamentos ou conceder privilégios ou vantagens a funcionários ou gestores públicos, seja diretamente ou por terceiros.

As relações comerciais devem estar pautadas na lei, na ordem econômica, na defesa da concorrência, na ética, nos bons costumes, na transparência, legalidade e eficiência concorrencial, por meio de critérios objetivos.

Identificação, habilitação e contratação de fornecedores devem estar fundamentadas em critérios técnicos, de qualidade, custo/benefício, ética, boa reputação, comportamento adequado do fornecedor e alinhamento com as diretrizes gerais e valores da Instituição

## **RELAÇÕES COM PACIENTES E CLIENTES**

O paciente e sua saúde são os elementos centrais e razão primordial de existência da Instituição. A atenção a estes e demais clientes, gestores do Sistema Único de Saúde, operadoras de planos de saúde privados, estudantes e empresas, representam a prioridade da Associação CHC.

Os serviços devem ser prestados com respeito, cuidado, humanização, qualidade, segurança técnica, atenção e privacidade, promovendo seu bem-estar, sigilo e confidencialidade das informações e reforçando o profissionalismo.

São condutas esperadas o adequado uso e higiene de jalecos, uniformes e demais vestuários, a lavagem das mãos e a adoção de medidas de biossegurança capazes de prevenir ou reduzir a exposição da população e dos profissionais a riscos relacionados aos locais de trabalho.

O uso de adorno, maquiagem, perfumes, calçados e roupas nos serviços de saúde são regulamentados, visando a atender à segurança dos pacientes e dos profissionais, em especial aqueles que mantêm relação direta com os pacientes.

O paciente e demais clientes têm o direito de obter respostas adequadas às suas reclamações ou solicitações, seja qual for a natureza, dentro de um prazo razoável e eficaz.

No desempenho das suas funções, desde que previamente autorizado, os representantes da Instituição poderão suportar eventuais despesas com refeições e transporte, dentro dos limites razoáveis e políticas, que não expressem ou impliquem vantagem indevida, recompensa ou retribuição a terceiros.

## **RELAÇÕES COM O PODER PÚBLICO**

O relacionamento com o poder público, bem como com os agentes públicos ou seus representantes, será regido pelos princípios da legalidade, ética, integridade, transparência Responsabilidade Social e Ambiental função social, probidade e neutralidade política consubstanciados no Código de Conduta que proíbe atos de corrupção bem como

regulamenta condutas tendo em vista a referida preocupação e, ainda, pelas disposições normativas incidente as organizações sociais.

Dentro das suas áreas de atuação, a Associação CHC busca colaborar com os órgãos do governo nas políticas públicas de saúde, sempre pautada pelos princípios da legalidade, ética, integridade, transparência, probidade e neutralidade política e, sempre de acordo com a legislação.

Assim considerando, a prospecção de novos projetos, a obtenção de qualificações como organização social, a participação em licitações e chamamentos públicos, bem como a celebração e execução de contratos administrativos e contratos de parcerias por meio dos quais são geridos os recursos públicos, deve ser regido pelos referidos princípios, bem como a observância das disposições normativas pertinentes regulamentadoras e referidas relações e, ainda, das leis anticorrupção aplicáveis, que vendam, em síntese, qualquer vantagem indevida agente público e, ainda, o comprometimento do caráter competitivo das licitações e qualquer espécie de manipulação ou fraude a licitações e contratos administrativos.

Aplicação de recursos públicos deve ocorrer de acordo com as disposições normativas vigentes e aplicáveis, bem como as previsões contratuais específicas, que prezam pela economicidade e impessoalidade moralidade publicidade e probidade, sendo vedada, inclusive, a utilização de tais recursos para finalidade diversa ao previsto contratualmente.

A Instituição não faz doações para agentes públicos, candidatos a cargos e mandatos públicos e partidos políticos. Qualquer integrante da Associação CHC, independentemente do nível hierárquico, que desejar efetuar doações lícitas a agentes públicos, partidos políticos ou a seus membros e candidatos a cargos políticos deverá fazê-lo apenas como cidadão, sendo proibido expressar ou relacionar tal ato a qualquer representação da Instituição.

## **RELAÇÕES COM A SOCIEDADE**

A Associação CHC, por meio de seus profissionais e parceiros, deve atuar de maneira responsável com seu entorno, fomentando o desenvolvimento e postura de cooperação com a sociedade.

A sociedade deve contar com a atenção e respeito dos integrantes da Instituição, que devem considerar as boas relações de forma a evitar, mitigar ou solucionar impactos adversos decorrentes das suas operações.

## **RELAÇÕES COM CONCORRENTES**

A Associação CHC atua de acordo com os preceitos da livre concorrência leal e legal. Em respeito aos seus concorrentes, os dirigentes e representantes da Instituição não devem fazer declarações de qualquer natureza, que sejam ofensivas ou que denigam a imagem deles.

É expressamente proibido a qualquer dirigente ou representante da Instituição, fornecer a terceiros, informações, dados, processos e estratégias, exceto aqueles de domínio público, disponíveis em veículos de comunicação abertos ou publicados.

Em nenhuma hipótese a Associação CHC manterá acordos ou combinações com os concorrentes para fixação de preços, condições, lotear mercados, adotar ou influenciar condutas comerciais uniformes ou pré-acordadas em detrimento de terceiros.

### **RELAÇÕES COM A AUDITORIA EXTERNA**

A transparência é fundamental para permitir a correta avaliação da Associação CHC, não só por órgãos de auditoria externa ou interna previstos em lei, que venham a ser instaurados pelo Conselho de Administração.

Os trabalhos da auditoria externa devem ser apoiados e acompanhados pelo Conselho de Administração da Instituição, não devendo ocorrer quaisquer obstruções ou dificuldades.

Os registros contábeis devem seguir rigorosamente as normas e práticas de contabilidade vigentes, demonstrando registros e relatórios consistentes e íntegros de suas operações.

### **RELAÇÕES COM A IMPRENSA**

Todos os integrantes da Associação CHC devem zelar pela imagem e reputação da Instituição, fomentar seu fortalecimento junto aos meios de comunicação, de acordo com as suas diretrizes, políticas e estratégias. O fornecimento de informações não deve prejudicar nem expor negativamente as atividades e, ou colocar em risco a reputação e a imagem da Instituição.

Nenhum integrante deverá manter contato em nome da Instituição ou a respeito de sua atuação e atividades, diretamente com jornalistas ou representantes de meios de comunicação, sem o prévio conhecimento e orientação da Diretoria. Nesses casos, o jornalista deverá ser gentilmente encaminhado à referida área.

As informações relacionadas aos pacientes, incluindo sua imagem, privacidade e intimidade, devem ser expressamente respeitadas e estarem aderentes às regulamentações dos conselhos profissionais

### **RELAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE**

A Associação CHC é agente do desenvolvimento local e consciente de que suas atividades devem ser sustentáveis e promover a conservação do meio ambiente.

A responsabilidade com o meio ambiente é de reduzir os possíveis impactos ambientais que venham a ocorrer no exercício de nossas atividades, com respeito à natureza e à proteção ambiental. A Instituição apoia abordagens preventivas aos desafios ambientais e desenvolve iniciativas para promover maior responsabilidade socioambiental e práticas para melhoria contínua de uso racional dos recursos ambientais.

### **RELAÇÕES COM ASSOCIAÇÕES E ENTIDADES DE CLASSE**

A participação em sindicatos, associações de classe, federações, confederações e grupos é incentivada para fins legítimos, inclusive em defesa de políticas públicas e privadas favoráveis aos interesses da Instituição. Entretanto, tal participação não deverá ensejar prejuízo ou provocar ações predatórias contra os seus dirigentes.

## **CONDUTA PÚBLICA**

A liberdade de expressão é um direito assegurado em lei, assim como a respectiva responsabilização do cidadão e do profissional pelo que é dito. Quando o cidadão se expressa, representa não só sua mensagem pessoal, como também sua imagem profissional.

A imagem dos profissionais integrantes da Associação CHC é, muitas vezes, à ela associada. Portanto, é necessário ter ciência e resguardar a postura de integridade e respeito em qualquer ocasião, especialmente em local público, em eventos representando a Instituição, incluindo as redes sociais.

## **CONFLITO DE INTERESSES E PARTES RELACIONADAS**

O conflito de interesses poderá surgir quando uma das partes envolvidas em um negócio, disputa ou ação tem interesse oculto em favorecer a si próprio ou terceiros, com interesse secundário no resultado, agindo por meio de representação de um negócio da Instituição. Os interesses podem ser pessoais, científicos, assistenciais, educacionais, curriculares, religiosos, sociais ou econômicos, de forma direta ou indireta, cometido por ação ou omissão.

Ao ter interesses ocultos pessoais ou profissionais, há o comprometimento da imparcialidade no cumprimento das atividades e obrigações, ainda que nenhum crime ou fraude sejam praticados.

Não é permitida qualquer vantagem indevida, indução a erro, obtenção de interesse individual ou de terceiros, no resultado de determinada relação da Instituição com qualquer *stakeholder*, por parte de qualquer integrante da Associação CHC.

São exemplos de conflitos de interesses:

- I. Solicitar ou aceitar patrocínio, dinheiro, brindes, tickets, passagens, pagamentos de serviços ou produtos, de qualquer fornecedor, cliente, concorrente ou parceiro, diretos ou indiretos, para qualquer atividade profissional ou pessoal própria ou para terceiros;
- II. Utilizar as dependências, as instalações, os equipamentos, nome, imagem ou quaisquer outros bens ou direitos da Instituição para uso pessoal ou de terceiros por ela não autorizados e que não sejam para cumprimento das suas atividades;
- III. Usar ou permitir o uso sem compensação de tecnologias, metodologias ou outras informações de propriedade da Instituição, protegidas ou suscetíveis de serem protegidas por direitos de propriedade intelectual;
- IV. Manter atividades paralelas utilizando-se do mesmo tempo que contratualmente deveria ser dedicado à Instituição para exercício de atividades particulares, comerciais, científicas ou acadêmicas;
- V. Deixar de cumprir regras e obrigações inerentes ao cargo, função ou obrigação contratual para favorecer terceiros;

- VI. Dispor de informações confidenciais que, se utilizadas, possam trazer vantagens pessoais;
- VII. Agir em nome da Instituição sem observância das suas políticas, ainda que não gere qualquer prejuízo ou vantagem, acarretando a aparência de conflito de interesses, sendo que como tal deve ser tratado.

Os conflitos de interesses podem também surgir pela atuação de partes relacionadas. São consideradas partes relacionadas as pessoas físicas ou jurídicas com as quais a Instituição se relaciona ou tenha possibilidade de se relacionar, mas que possam influenciar condições que não sejam as da sua independência.

São exemplos de conflitos de interesses decorrentes da atuação com partes relacionadas:

- I. Atender interesses próprios ou de terceiros, direta ou indiretamente, por ação ou omissão, incluindo interesses de outros funcionários, líderes, gestores, diretores ou associados;
- II. Contratar ou influir na contratação do fornecimento de bens ou serviços, cujo fornecedor possa ser o mesmo indivíduo ou empresa de sua propriedade e tenha alguma forma de atuação profissional ou de seus parentes a ela relacionados, amigos íntimos ou de empresas de propriedade destes ou que nelas trabalhem em cargos de administração.

Os conflitos de interesses devem ser evitados ou, na sua impossibilidade, formalmente comunicados à Diretoria para decisão e monitoramento, abstendo-se o integrante de participar das decisões em que os conflitos de interesses existam, sem deixar de cumprir seus deveres legais, relatar e divulgar formalmente o caso.

Se inevitável por absoluta falta de alternativa, as operações devem ocorrer de acordo com os parâmetros de mercado, em termos de prazos, garantias, taxas, formas e devem ser refletidas nos relatórios institucionais.

É tolerável o recebimento ou distribuição de brindes a título de cortesia, propaganda, divulgação habitual ou por ocasião de eventos institucionais ou datas comemorativas que não ultrapassem o valor equivalente a 20% (vinte por cento) do salário mínimo no período de um ano.

Em caso de brindes ou presentes com valor superior ao estipulado neste documento, de forma respeitosa, delicada e justificada, deverá ser recusado. Caso seja inevitável pela circunstância, o presenteado deverá encaminhar o brinde ou presente para doação a projetos sociais.

## **GERENCIAMENTO DE DADOS, INFORMAÇÕES E REGISTROS**

Os dados, informações e registros que são de propriedade, detenção ou posse da Associação CHC devem ser conservados e alimentados de forma precisa a todo tempo.

Os mesmos devem ser conservados por prazo adequado, conforme disposição em lei, política interna e/ou necessidade organizacional ou estatística, a fim de capacitar a

Instituição a responder questionamentos e auxiliar pesquisas e melhoria contínua de processos.

Todos os integrantes da Instituição são responsáveis pela integridade e segurança dos dados, informações, registros e relatórios sob seu controle, de forma a garantir a precisão das informações fornecidas, inclusive financeiras quando for conveniente e previamente autorizada.

As informações podem ser compartilhadas, desde que não infrinjam os direitos da Instituição e a segurança da informação dos pacientes, funcionários e de terceiros, apenas nas seguintes circunstâncias:

- I. Com outros funcionários, associados, representantes e parceiros da Instituição que necessitam tomar conhecimento delas, de forma restrita ao conteúdo que seja estritamente necessário e apenas para exercício de suas atividades, desde que estejam para tanto autorizados;
- II. Com terceiros, quando for autorizado por escrito pelos proprietários da informação ou responsáveis envolvidos que possam ter prejuízos próprios com a divulgação;
- III. De acordo com a lei, regulamento ou determinação judicial;
- IV. Quando a informação já for de domínio público.

Qualquer acesso a informações de pacientes ou confidenciais de qualquer natureza deve preceder de termo de sigilo e confidencialidade, bem como estar relacionada com a atividade desenvolvida.

Dados confidenciais incluem, mas não estão limitados a:

- I. Informações sobre clientes/pacientes e respectivo estado clínico;
- II. Projetos, pré-projetos ou planos estratégicos;
- III. Informações cuja propriedade é reservada a Instituição;
- IV. Sistemas de informação, dados e relatórios da administração interna;
- V. Cadastro de funcionários, associados, parceiros e representantes (atuais ou passados);
- VI. Planos comerciais;
- VII. Informações não disponíveis ao público;
- VIII. Informações referentes a contratos, fornecedores/vendedores.

O simples acesso não autorizado a quaisquer dados, registros ou informações caracterizará violação ao presente Código de Conduta.

## **MELHORIA CONTÍNUA DOS PROCESSOS**

No desempenho das atividades, todos devem manter processos e procedimentos capazes de evitar riscos previsíveis, desperdícios, fraudes ou outras formas de evasão de recursos ou que geram questões negativas, riscos à reputação ou imagem da Instituição, procurando sempre a melhoria contínua.

## **PROTEÇÃO DE ATIVOS**

Todos os ativos de propriedade da Associação CHC e mesmo aqueles bens de terceiros que estão sob sua responsabilidade, guarda e conservação, deverão ser utilizados unicamente para atender às suas finalidades.

Esses bens não devem ser usados para benefício pessoal ou de terceiros, exceto nos casos em que for expressamente permitido pela Instituição.

Todos são responsáveis pela guarda, conservação segura dos bens, instalações, direitos autorais, marcas, softwares, programas de computador, invenções, descobertas, obras literárias, marcas ou patentes, e consumíveis da Instituição, que estão sob seu respectivo controle e/ou uso, devendo colaborar e prestar contas nos inventários periódicos de bens. Está proibida sua reprodução ou uso externo sem expressa autorização da Instituição.

## **USO DO NOME, LOGOTIPO E MARCA DA INSTITUIÇÃO**

O nome, logotipo e marca da Associação CHC expressam seu endosso e reputação, assim como seus órgãos e unidades.

São bens intangíveis que devem apenas ser utilizados em prol dos seus próprios negócios e não para benefícios pessoais e de terceiros, nem serem associados a quaisquer finalidades ilícitas, nocivas, indevidas ou não autorizadas.

Todos devem cuidar para que não haja o uso indevido de formulários, papéis, vídeos, materiais eletrônicos, vestuário, carimbos que contenham dados, logomarca ou nome da Instituição, ou de todos os seus órgãos e unidades, mantendo-os com estrita conservação, guarda e vigilância devida.

## **MANIFESTAÇÕES**

A Associação CHC garantirá o sigilo da comunicação e, ou denúncia, assim como do remetente. Para cada manifestação ou caso, haverá o registro do procedimento, respectivo processo de apuração, acompanhamento e análise.

Fica estabelecido o prazo de 30 (trinta) dias para o processo de apuração de cada procedimento, podendo ser prorrogado de acordo com a complexidade.

Das apurações poderão surgir recomendações de melhoria de processos, treinamentos, planos de ações, bem como eventuais sanções disciplinares internas e comunicações às autoridades competentes.

Os procedimentos de apuração correrão em sigilo e os processos deverão permanecer arquivados sob a responsabilidade da Diretoria.

## **PROTEÇÃO AOS QUE FORMULEM MANIFESTAÇÃO**

Exceto por força de lei ou solicitação judicial, a Instituição está comprometida com o sigilo e confidencialidade e garante que a identidade daqueles que interagirem com a Associação CHC por meio de denúncias, sugestões e reclamações será preservada.

As manifestações poderão ser registradas de forma identificada ou anônima. Ao fazê-lo de forma identificada, o manifestante poderá ser eventualmente contatado para esclarecimento de possíveis dúvidas, o que assegura que as informações sejam analisadas de maneira rápida e objetiva.

A Associação CHC deverá tomar todas as medidas necessárias para proteger, contra qualquer retaliação, os manifestantes que, de boa-fé, comunicarem desvios de conduta que envolvam pessoas relacionadas à Instituição.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

**TERMO DE ADESÃO**

Pelo presente termo, declaro que recebi uma cópia física integral do Código de Conduta da Associação CHC, li, esclareci as dúvidas e entendi as regras que o regem, e que estou anuente e me comprometo a cumpri-las integralmente.

Comprometo-me a levar as regras do presente Código de Conduta ao conhecimento dos terceiros com os quais a Instituição se relaciona, mas não mantém vínculo empregatício ou de prestação de serviços e que de alguma forma possam influenciar e interagir em quaisquer dos seus processos ou negócios. Neste caso, os terceiros deverão ter ciência das regras, quando do interesse de estabelecer e manter relações com a Instituição, para não comprometê-la indevidamente, os seus negócios, patrimônio, bem como os profissionais que a integram.

O cumprimento do presente Código de Conduta, por si só, não gera vinculação trabalhista ou obrigação previdenciária. Apenas afirma os princípios éticos e demais parâmetros de conduta que orientarão o comportamento das representações da Associação CHC, em as presentes e futuras iniciativas e decisões profissionais.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

Nome Completo:

CPF:

Cargo:

Número de Registro:

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 04/2025**  
**Município de Botucatu-SP**

**Proposta de Trabalho objetivando Termo de colaboração objetivando a implantação, operacionalização e gestão de unidade de atendimento médico-veterinário público.**



**ANEXO V-G**

---

# **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SUSTENTABILIDADE**

**ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE GESTÃO HOSPITALAR,  
CONHECIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL**

**MATRIZ E UNIDADES ADMINISTRADAS**

## 1. OBJETIVO

A Política Institucional de Sustentabilidade da Associação CHC tem como objetivo estabelecer diretrizes para gerir suas atividades de forma sustentável, considerando fatores econômicos, sociais e ambientais, bem como riscos e oportunidades a esses relacionados, tanto em seus processos administrativos quanto nos de assistência aos pacientes e aos seus projetos de pesquisas.

A Política Institucional de Sustentabilidade visa, ainda, reforçar o compromisso da Associação CHC com a geração de valor à sociedade, em linha com diretrizes regulatórias nacionais e internacionais e com aquelas decorrentes de compromissos com adesão voluntária.

## 2. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- Não se aplica.

## 3. DEFINIÇÕES E SIGLAS

- Não se aplica.

## 4. APLICAÇÃO

A Política Institucional de Sustentabilidade se aplica a todos os funcionários da Instituição, dirigentes, associados, integrantes de seu corpo clínico e multiprofissional, fornecedores de insumos e serviços, parceiros comerciais e quaisquer terceiros ou partes relacionadas.

## 5. ABRANGÊNCIA

Esta Política Institucional abrange a Matriz da Associação CHC e suas Unidades Administradas.

## 6. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

São princípios e diretrizes da Política Institucional de Sustentabilidade:

### 6.1. PRINCÍPIOS

A Associação CHC tem a sustentabilidade entre seus princípios e valores institucionais, bem como a considera um fator fundamental para garantir o acesso da população aos serviços de saúde, conectando aspectos financeiros e não financeiros diretamente ao seu conceito e às suas atividades principais.

A sustentabilidade como seus princípios e valores institucionais, significa atuar com respeito à diversidade cultural e aos interesses de todos os públicos, direta ou indiretamente envolvidos no seu propósito institucional, reduzindo ou otimizando o uso de recursos naturais e minimizando seu impacto sobre o meio ambiente, preservando a integridade do planeta para as futuras gerações.

## 6.2. DIRETRIZES GERAIS

As diretrizes descritas nessa Política Institucional, norteiam todas as atividades desenvolvidas na Instituição e estão em conformidade com o seu propósito e objetivo institucional, que inclui aspectos de integridade, eficiência no uso de recursos naturais, e qualidade e segurança de serviços e processos, com foco nos funcionários, pacientes e clientes, visando à perenidade da Instituição.

## 6.3. ÉTICA E GOVERNANÇA

A Associação CHC entende que a boa governança corporativa é uma forma de geração de valor para a sociedade e, como consequência, de garantia de sua sustentabilidade. Desta forma, empenha-se em implantar as melhores práticas de governança corporativa, para atuar em conformidade com as legislações vigentes.

A Instituição busca manter relações éticas e transparentes com todas as partes interessadas, inclusive por meio de adoção de códigos de condutas que estabeleçam os princípios éticos que devem orientar a atuação de seus funcionários e parceiros comerciais,

A Associação CHC busca incorporar os princípios da sustentabilidade nos processos de planejamento estratégico, e nas decisões e priorização de alocação de recursos e orçamento, permeando todas as suas atividades.

A atuação da Instituição é sempre orientada pelo objetivo de minimizar e mitigar os riscos financeiros, ambientais, sociais, operacionais e outros inerentes ao propósito institucional, e para isso busca garantir uma gestão eficiente dos riscos.

## 6.4. MEIO AMBIENTE

A Associação CHC valoriza e protege o meio ambiente, de maneira inclusiva e com justiça social, considerando os princípios do desenvolvimento sustentável, de forma a integrá-los em todos os processos e serviços.

Um dos pilares da atuação sustentável da Instituição é a proteção ao meio ambiente, por meio da otimização e racionalização dos recursos naturais renováveis e não renováveis, incluindo eficiência energética e o combate ao desperdício, da prevenção à poluição, e da minimização dos impactos ambientais de suas atividades, processos e serviços prestados, buscando também influenciar a cadeia de valor em que está inserida.

Para atingir esse propósito, a Associação CHC busca soluções inovadoras atreladas a melhoria contínua dos processos organizacionais, visando a eficiência no desempenho com a minimização dos impactos ao meio ambiente, o gerenciamento dos resíduos e o tratamento adequado dos eventos identificados de não conformidade.

De forma regular, a Instituição avalia sua operação e suas práticas para que o consumo de água e energia, bem como a emissão de gases de efeito estufa, sejam reduzidos e otimizados, tanto na menor geração de resíduos (com gestão de processos voltados para redução, reciclagem e destinação correta), quanto nos impactos da emissão de gases decorrentes dos transportes de seus pacientes e funcionários.

A Associação CHC busca selecionar fornecedores que ofereçam o menor impacto possível com seus produtos, serviços e suas operações, com especial atenção para o caso de materiais e medicamentos, que inclui o consumo de insumos químicos, farmacêuticos e plásticos.

O consumo de alimentos também representa, em volume, impacto significativo dos insumos necessários para as operações hospitalares, de modo que a Instituição prioriza alimentos saudáveis e produzidos de forma sustentável, como forma de reduzir o impacto ambiental e promover a alimentação saudável de seus pacientes.

A Instituição promove, ainda, ações para a sensibilização e capacitação dos funcionários quanto a responsabilidades com o meio ambiente.

## 6.5. DIREITOS HUMANOS

Para atuar de forma sustentável, é condição básica que todas as iniciativas sejam fundamentadas na Declaração Universal dos Direitos Humanos, buscando promover e resguardar esses princípios em todas suas atividades e esferas de influência. Sendo assim, a Associação CHC promove iniciativas que visem à valorização da diversidade, à inclusão e ao combate à discriminação em relação a gênero, orientação sexual, raça, crenças, etnia e pessoas com deficiência, entre outras características.

A Instituição promove um ambiente de trabalho ético e inclusivo que valoriza a diversidade e a criatividade, promove a motivação, a satisfação, o comprometimento e desenvolvimento profissional e pessoal de seus funcionários, e busca a melhoria contínua das condições de trabalho para o bem-estar, qualidade de vida, saúde e de segurança do trabalho.

É também diretriz dessa Política promover a conscientização e garantir que todas as iniciativas desenvolvidas pela Associação CHC não estejam de nenhuma forma associadas a práticas de trabalho infantil, forçado, obrigatório ou em condições análogas ao escravo, ou a atividades associadas à exploração sexual de crianças e adolescentes.

Do ponto de vista dos pacientes, a Instituição busca oferecer o melhor tratamento, considerando a qualidade do cuidado, tendo como referência as melhores práticas preconizadas, a custo-efetividade do tratamento, buscando opções terapêuticas adequadas, com base em evidências científicas e economicamente sustentáveis; e o direito fundamental à privacidade do paciente, tomando todas as medidas necessárias para a proteção de seus dados pessoais, em especial os dados de seu prontuário relativos à sua condição clínica.

## **7. AGENDA INSTITUCIONAL DE SUSTENTABILIDADE**

Com o intuito de contribuir de forma relevante para a sociedade e suas partes interessadas, a Associação CHC identifica os fatores que definem as dinâmicas socioambientais em que está inserida e, com base neles, define os temas prioritários das iniciativas que integrarão sua plataforma de sustentabilidade, que se estruturará em torno dos seguintes pilares de atuação:

- I. PESSOAS – Engloba tanto as práticas relacionadas ao capital humano (em aspectos como diversidade, inclusão e qualificação) quanto àquelas ligadas à atuação filantrópica da instituição;
- II. CADEIA DE FORNECIMENTO – Abrange a conexão da Instituição com seus parceiros comerciais e outras instituições, buscando a diminuição da pegada ambiental, e o aumento da confiança e da eficiência em atividades e relacionamentos;
- III. MEIO AMBIENTE – Motiva a Instituição a encontrar soluções em campos como eficiência energética, gestão de resíduos e construção de parcerias para o gerenciamento dos impactos; e
- IV. FUTURO – Possibilita um olhar amplo para a perenidade da Instituição, contemplando aspectos econômico-financeiros, de reputação, de inovação e de construção e gerenciamento das estratégias da Associação CHC.

## **8. DISPOSIÇÕES GERAIS**

A Associação CHC revisará periodicamente esta Política institucional para garantir sua adequação e sua eficácia.

## **9. HISTÓRICO DE REVISÕES**

Emissão inicial. Não impacta em treinamento.

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 04/2025**  
**Município de Botucatu-SP**

**Proposta de Trabalho objetivando Termo de colaboração objetivando a implantação, operacionalização e gestão de unidade de atendimento médico-veterinário público.**



**ANEXO V-H**

---

# **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE QUALIDADE**

**ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE GESTÃO HOSPITALAR,  
CONHECIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL**

**MATRIZ E UNIDADES ADMINISTRADAS**

## 1. OBJETIVO

Instituir, orientar e padronizar a Política Institucional de Qualidade da Associação CHC em sua Matriz e Unidades Administradas, assegurando o compromisso institucional com a qualidade e segurança visando à melhoria contínua dos seus processos.

## 2. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- Não se aplica.

## 3. DEFINIÇÕES E SIGLAS

- Não se aplica.

## 4. DIRETRIZES GERAIS

A política da qualidade na Associação CHC desenvolve e opera um sistema voltado para a qualidade de sua estrutura, processos e resultados, objetivando assim prover serviços de qualidade por meio de sua infraestrutura, profissionais capacitados, recursos tecnológicos, sustentabilidade, humanização e atendimento às legislações federais, estaduais e municipais.

Desde o início de suas atividades, estrutura seus processos com base em uma gestão pautada nos requisitos descritos no contrato de gestão, plano de trabalho firmado entre a Associação CHC e Órgãos governamentais, no atendimento de seu Propósito, Objetivo, Princípios e Valores Institucionais.

Para consolidar e operacionalizar esta política temos como premissas:

- Implantar as avaliações e auditorias internas de monitoramento aos processos assistenciais e ou educacionais;
- Implementar ferramentas da Qualidade associados aos monitoramentos e acompanhamentos dos processos de melhorias;
- Padronizar todos os tipos de documentos assegurando assim a gestão dos mesmos de forma institucional;
- Monitorar a evolução dos processos por meio de indicadores e matrizes que formalizam o sistema de gestão e evolução dos processos;
- Assegurar por meio de monitoramento e indicadores a gestão dos protocolos de segurança e clínicos;

- Assegurar a implementação da gestão de riscos, considerando a notificação e tratativa de incidentes institucionais;
- Mapear todos os processos existentes para assegurar a gestão por processos;
- Assegurar conforme estratégia institucional reconhecimentos externos, como premiações e certificações que garantam os níveis de qualidade e segurança hospitalar e educacional de forma pública e reconhecidas nacional e internacionalmente.

## 5. HISTÓRICO DE REVISÕES

Emissão inicial. Não impacta em treinamento.

MODELO

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 04/2025**  
**Município de Botucatu-SP**

**Proposta de Trabalho objetivando Termo de colaboração objetivando a implantação, operacionalização e gestão de unidade de atendimento médico-veterinário público.**



**ANEXO V-I**

---

## **CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO**

**Art. 1º** – O presente Regulamento Institucional de Compras e Contratações tem como finalidade estabelecer normas, rotinas, critérios e condições para contratação de serviços, obras e compras, pela Associação Catarinense de Gestão Hospitalar, Conhecimento e Assistência Social, doravante chamado simplesmente de “Associação CHC”, com a utilização de recursos financeiros provenientes do poder público, bem como para regulamentar a alienação de bens.

**§1º** – A Associação CHC adotará procedimentos de compra, contratação de obras e de serviços de acordo com o estabelecido no presente Regulamento, sempre que os termos da legislação ou dos Instrumentos Contratuais firmados com entes Públicos para o recebimento do recurso financeiro assim o exigirem.

**§2º** – Os procedimentos instituídos pelo presente Regulamento não se aplicam às despesas realizadas com recursos próprios da Associação CHC, bem como àqueles que por sua origem, natureza e eventual legislação específica exigirem procedimentos próprios, a exemplo dos convênios, parcerias, termos de colaboração, termos de fomento, concursos ou outra forma de avença, firmados com o poder público, iniciativa privada, organismos nacionais ou internacionais.

**§3º** – As normas dispostas neste Regulamento são de observância obrigatória para operações feitas mediante utilização de repasses, recursos e bens públicos no desenvolvimento de obrigações assumidas em Instrumentos Contratuais firmados com entes Públicos no alcance de proposta mais vantajosa para a Associação CHC, considerando custos e benefícios a partir de uma avaliação objetiva.

**Art. 2º** – Constituem objetivos fundamentais deste Regulamento:

- I. Garantir a impessoalidade na seleção da melhor proposta;
- II. Fornecer regras objetivas para escolha e contratação;
- III. Promover a transparência na gestão da Associação CHC;
- IV. Buscar a eficiência, celeridade, economicidade, razoabilidade e durabilidade.

**Art. 3º** – Nos procedimentos descritos neste Regulamento serão observados, dentre outros, os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e economicidade.

## **CAPÍTULO II – DAS DEFINIÇÕES**

**Art. 4º** – Para fins desse Regulamento, entende-se por:

<b>Elaborado por:</b>	<b>Verificado por:</b>	<b>Aprovado por:</b>	<b>Data de Elaboração:</b>	<b>Data de Revisão:</b>
Danilo Campos Pavarine	Gabriela Sandri Luiza Figueiredo	Conselho de Administração	16/08/2021	1ª - 23/05/23. 2ª - 14/10/24.

- I. SERVIÇO – A prestação de atividade de qualquer natureza por pessoas físicas e/ou jurídicas, necessárias ao funcionamento da Associação CHC e das obrigações assumidas por Instrumentos Contratuais firmados com entes Públicos;
- II. OBRA – Todos os trabalhos de engenharia e arquitetura que resultem na criação, recuperação ou modificação de bem imóvel;
- III. COMPRA – Toda aquisição remunerada de bens para fornecimento de uma só vez ou parceladamente;
- IV. CONTRATO – Documento que estabelece os direitos e obrigações entre as partes contratantes;
- V. ELEMENTOS TÉCNICOS – Informações relativas a projetos, plantas, cálculos, memórias descritivas, especificações e normas técnicas, padrões de qualidade, durabilidade e desempenho, marcas ou modelos de componentes e equipamentos;
- VI. NOTÓRIA ESPECIALIZAÇÃO – Profissional ou empresa cujo conceito no campo de sua especialidade, decorrente de desempenho anterior, estudos, experiências, publicações, organização, aparelhamento, equipe técnica ou de outros requisitos relacionados com suas atividades, permita inferir que o seu trabalho é essencial e indiscutivelmente adequado à plena satisfação do objeto do contrato;
- VII. ATO CONVOCATÓRIO – Instrução contendo o objeto, as condições de participação na Seleção de Fornecedores e os critérios objetivos para o julgamento das propostas;
- VIII. ALIENAÇÃO – Transferência de domínio de bens móveis e imóveis a terceiros;
- IX. PROJETO BÁSICO – Conjunto de elementos necessários e suficientes com nível de precisão adequado para caracterizar a obra ou o complexo de obras, elaborado com base nas indicações dos estudos técnicos preliminares, que assegurem a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental do empreendimento, e que possibilite a avaliação do custo da obra e definição dos métodos e do prazo de execução;
- X. PROJETO EXECUTIVO – Conjunto de elementos necessários e suficientes à execução completa da obra, de acordo com as normas pertinentes da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT;
- XI. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO – Documento contendo a previsão de prazo de execução de cada etapa da obra e respectivo desembolso financeiro
- XII. PEDIDO DE COMPRA – Documento remetido ao fornecedor que formaliza o procedimento de compras e contém todas as condições da negociação, tais como, mas não exclusivamente, descrição detalhadas dos materiais/produtos e serviços, valores, forma de pagamento, prazo de entrega e demais obrigações negociadas.

**Elaborado por:**Danilo Campos  
Pavarine**Verificado por:**Gabriela Sandri  
Luiza Figueiredo**Aprovado por:**Conselho de  
Administração**Data de Elaboração:**

16/08/2021

**Data de Revisão:**1ª - 23/05/23.  
2ª - 14/10/24.

**CAPÍTULO III – DOS LIMITES E PROCEDIMENTOS****Seção I – Fase Interna**

**Art. 4º** – O procedimento interno para aquisição de bens e contratação de obras ou serviços será iniciado com a emissão da solicitação de compra ou contratação direcionada ao Departamento de Compras, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- I. Descrição do objeto;
- II. Especificações Técnicas e Projetos, quando necessário;
- III. Quantidade;
- IV. Valor estimado;
- V. Condições de pagamento e entrega;
- VI. Justificativa da compra ou contratação.

**Art. 5º** – Considera-se autorizada a despesa com a manifestação positiva do Departamento Financeiro, que não se confunde com o Conselho Fiscal.

**Art. 6º** – A aquisição de bens, a contratação de obras ou serviços e as locações serão precedidas de processos seletivos para a escolha de fornecedores, que se darão pelas seguintes modalidades:

- I. Cotação de Preços: contratação equivalente à compra direta, realizada por intermédio de pesquisa de preços junto a pelo menos 3 (três) fornecedores do ramo pertinente ao objeto, podendo ser de forma eletrônica e/ou mediante solicitação de orçamento, para aquisição de bens e serviços quando o valor for até o limite de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), no caso de obras e serviços de engenharia ou de serviços de manutenção de veículos automotores e de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) no caso de outros serviços e compras;
- II. Processo de Seleção Pública: chamamento aberto na modalidade Cotação Pública de Preços, a qualquer interessado que comprove possuir os requisitos mínimos de qualificação exigidos para a execução do objeto, divulgado por meio de edital, quando o valor estimado do objeto for superior àquele estabelecido para a compra direta e para os casos em que não se permita a dispensa do processo de seleção.

**Art. 7º** – O procedimento de seleção de fornecedores poderá ser dispensado nos seguintes casos:

- I. Aquisição de bens ou contratação de serviços ou obras que envolvam valores estimados iguais ou inferiores a R\$ 10.000,00 (dez mil reais), que deverão, necessariamente, ser adquiridas através de empresas mediante apresentação de Nota Fiscal;

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data de Elaboração:	Data de Revisão:
Danilo Campos Pavarine	Gabriela Sandri Luiza Figueiredo	Conselho de Administração	16/08/2021	1ª - 23/05/23. 2ª - 14/10/24.

Esse documento foi assinado por PAULO HENRIQUE DA CRUZ. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://app.ideiasigner.com.br/validate/4MPTH-LX7H8-JP8D9-8NWA2>

- II. Nos casos de grave perturbação da ordem, calamidade pública, epidemias ou alertas emitidos pela Agência Nacional de Saúde;
- III. Quando a operação envolver concessionário de serviço público e o objeto do contrato for pertinente ao da concessão;
- IV. Para aquisição de hortifrutigranjeiros e gêneros perecíveis, com base no preço do dia;
- V. Quando as propostas de procedimentos anteriores tiverem consignado preços manifestamente superiores aos praticados no mercado;
- VI. Para a compra de materiais, equipamentos ou gêneros padronizados, quando não for possível estabelecer critério objetivo para o julgamento das propostas;
- VII. Na aquisição de componentes ou peças necessárias à manutenção de equipamentos durante o período de vigência da garantia técnica, junto a fornecedor original desses equipamentos, quando tal condição for indispensável para a vigência da garantia, mediante apresentação de documentação comprobatória;
- VIII. Para a locação de imóvel destinado ao serviço desenvolvido pela Associação CHC, cujas características de instalação ou localização condicionem a sua escolha;
- IX. Quando não acudirem interessados ao procedimento anterior, e esta não puder ser repetida sem prejuízo à Associação CHC, mantidas, neste caso, as condições preestabelecidas;
- X. Nos casos de emergência, quando caracterizada a urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízos ou a continuidade do serviço público gerido pela Associação CHC, tal como a reposição emergencial de estoque e de materiais necessários à execução do serviço;
- XI. Para aquisição de materiais, equipamentos, ou gêneros que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivo;
- XII. Para a contratação de serviços técnicos, de natureza singular, com profissionais ou empresas de notória especialização, tais como:
  - a) Estudos técnicos, planejamentos e projetos básicos ou executivos;
  - b) Pareceres, perícias e avaliações em geral;
  - c) Assessorias ou consultorias técnicas e auditorias financeiras, jurídica ou tributárias;
  - d) Patrocínio ou defesa de causas judiciais ou administrativas;
  - e) Treinamento e aperfeiçoamento de pessoal;
  - f) Fiscalização, supervisão ou gerenciamento de obras ou serviços;
  - g) Serviços médico-veterinários.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data de Elaboração:	Data de Revisão:
Danilo Campos Pavarine	Gabriela Sandri Luiza Figueiredo	Conselho de Administração	16/08/2021	1ª - 23/05/23. 2ª - 14/10/24.

- XIII Para a contratação de profissionais ou serviços de confiança, como, por exemplo, serviços de assessoria e consultoria jurídica, contábil e de compliance;
- XIV Para a obtenção de licenciamento de uso de software com o detentor de sua titularidade autoral, sem distribuidores, representantes comerciais, ou com um destes na hipótese de exclusividade, comprovada por documento hábil;
- XV Para a formação de parcerias, convênios, consórcios e outras formas associativas, objetivando o melhor desempenho de atividades da Associação CHC.
- XVI Para a aquisição de bens e serviços cujo valor não exceda R\$ 100.000,00 (cem mil reais), no caso de obras e serviços de engenharia ou de serviços de manutenção de veículos automotores e de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) no caso de outros serviços e compras por ano, considerado o valor total da aquisição e/ou contratação, vedado o fracionamento de despesas.

**Parágrafo Único** – É vedado o fracionamento do objeto com escopo de adequação na hipótese tratada no inciso I deste artigo.

**Art. 8º** – Nos casos em que o objeto não se adeque às hipóteses descritas no artigo 9º deste Regulamento, será necessário que o Departamento de Compras indique:

- I. A espécie do Ato Convocatório para os interessados no certame, levando em conta as peculiaridades do caso e os interesses do Serviço Público prestado pela Associação CHC;
- II. Os critérios objetivos para o julgamento da melhor proposta;
- III. A forma de julgamento.

**Parágrafo Único** – A critério da Associação CHC, procedimentos poderão ser suprimidos quando a urgência na contratação demandar maior celeridade, sempre de forma motivada e justificada.

**Art. 9º** – O procedimento interno para aquisição de bens e contratação de obras ou serviços será concluído com a abertura de termo formalizado e numerado, pelo Departamento de Compras, contendo:

- I. Solicitação com a indicação de seu objeto;
- II. Autorização da despesa pelo responsável, quando necessário;
- III. Relatório de Compras; e
- IV. Emissão do Pedido de Compras, nos casos de dispensa de processo de seleção de fornecedor.

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data de Elaboração:	Data de Revisão:
Danilo Campos Pavarine	Gabriela Sandri Luiza Figueiredo	Conselho de Administração	16/08/2021	1ª - 23/05/23. 2ª - 14/10/24.

**Art. 10º** – O Relatório de Compras de que trata o artigo anterior deve ser aprovado pelo responsável do Departamento de Compras, indicando:

- I. Dispensa de procedimento de escolha;
- II. Ausente qualquer das hipóteses acima, deverá o responsável indicar o formato de aquisição que melhor se coadune com o objeto, conforme definido no Art. 6º acima, considerando os objetivos fundamentais e princípios norteadores deste Regulamento.

### **Seção II – Da Fase Externa**

**Art. 11º** – O Departamento de Compras da Associação CHC deverá escolher pela modalidade de aquisição que melhor se adeque às particularidades do caso concreto, utilizando-se, para tanto, do Pedido de Cotação ou do Processo de Seleção Pública na modalidade Cotação Pública de Preços, conforme parâmetros definidos em Resolução do Conselho ou outra normativa interna definida para este fim.

**Art. 12º** – O procedimento de Pedido de Cotação poderá ser adotado para aquisição de bens ou contratação de obras e serviços mediante solicitação direta de propostas, contendo detalhamento do objeto contratado, para 3 (três), ou mais, fornecedores especializados, objetivando melhor economicidade à Associação CHC.

**§1º** – Além dos termos monetários, para a avaliação das propostas recebidas e melhor oferta da compra ou da contratação, deverão ser observados, entre outros, os seguintes aspectos:

- I. Custos de transporte e seguro até o local da entrega;
- II. Forma de pagamento;
- III. Prazo de entrega;
- IV. Custos para operação do produto, eficiência e compatibilidade;
- V. Durabilidade do produto;
- VI. Credibilidade mercadológica da empresa proponente;
- VII. Qualidade do produto;
- VIII. Assistência técnica e garantia dos produtos;
- IX. Disponibilidade de serviços;
- X. Eventual necessidade de treinamento;
- XI. Qualidade no serviço executado;
- XII. Mão de obra qualificada;
- XIII. Capacidade técnica;
- XIV. Desempenho na prestação de serviço;

<b>Elaborado por:</b>	<b>Verificado por:</b>	<b>Aprovado por:</b>	<b>Data de Elaboração:</b>	<b>Data de Revisão:</b>
Danilo Campos Pavarine	Gabriela Sandri Luiza Figueiredo	Conselho de Administração	16/08/2021	1ª - 23/05/23. 2ª - 14/10/24.

- XV. Registro nos órgãos competentes;
- XVI. Impedimentos na Anvisa, nos órgãos competentes ou que conste na relação de empresas idóneas e suspensas;
- XVII. Outros, excepcionalmente, identificados como relevantes para a decisão, previamente publicados no Pedido de Cotação e fundamentado no processo de compra/contratação

**§2º** – Previamente à escolha de uma cotação ou uma proposta orçamentária, a Associação CHC poderá exercer o direito de negociar as condições ofertadas, com a finalidade de maximizar resultados em termos de qualidade e preço.

**§3º** – A validade do processo de compras e contratações não ficará comprometida em caso da não apresentação do número mínimo de propostas, tampouco pela impossibilidade de se convidar o mínimo de fornecedores para a seleção, desde que haja justificativa baseada na ausência de fornecedores interessados na região. A Associação CHC poderá implementar cadastro de fornecedores ou se valer de outras formas semelhantes de registro de compras e contratações que propicie maior celeridade nos procedimentos contínuos e a extração de informações relevantes sobre o perfil de despesas com custeio.

**Art. 13º** – A Associação CHC Social poderá optar pela modalidade Edital de Convocação, que deverá ser integralmente publicado no seu sítio eletrônico para entrega das propostas.

**Parágrafo Único** – Com fito de aumentar a competitividade e buscar o maior número de interessados, poderá a Associação CHC enviar o Edital da Cotação Pública de Preços, ou apenas o respectivo Termo de Referência, por meio eletrônico, para as principais empresas do ramo com antecedência adequada.

**Art. 14º** – São requisitos da Cotação Pública de Preços:

- I. O objeto devidamente detalhado, com o respectivo projeto, normas e elementos técnicos pertinentes;
- II. Conter a disposição de que as regras deste Regulamento será parte integrante do procedimento;
- III. A natureza e o valor da garantia de propostas, quando exigida;
- IV. As condições para habilitação dos interessados, tais como as exigências necessárias de natureza técnica, jurídica e fiscal;
- V. O critério objetivo para julgamento das propostas apresentadas;
- VI. Prazo de validade das propostas dos interessados;
- VII. Condições de envio das propostas;
- VIII. A declaração de concordância com condições estabelecidas em contrato, cuja minuta acompanhará o edital;

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data de Elaboração:	Data de Revisão:
Danilo Campos Pavarine	Gabriela Sandri Luiza Figueiredo	Conselho de Administração	16/08/2021	1ª - 23/05/23. 2ª - 14/10/24.

- IX. Previsão expressa que a Associação CHC poderá revogar o procedimento de escolha, a qualquer tempo, antes da efetiva contratação, sem que disto resulte, para os participantes, direito a reclamação ou indenização;
- X. Outras exigências que a Associação CHC julgar necessárias ao regular desenvolvimento do procedimento.

**Art. 15º** – O resultado do certame será feito por Ata circunstanciada, devidamente fundamentada, narrando todos os aspectos importantes do procedimento e apresentando a classificação final e o respectivo vencedor, por meio da divulgação do resultado da Cotação Pública de Preços aos interessados e no sítio eletrônico da Associação CHC.

**Art. 16º** – É garantido aos participantes do certame o direito de interpor recurso.

**§ 1º** – Será aberto igual prazo para os interessados apresentarem contrarrazões ao recurso.

**§ 2º** – A decisão final deverá ser publicada em até 5 dias no sítio eletrônico da Associação CHC.

#### **CAPÍTULO IV – DOS CONTRATOS**

**Art. 17º** – O instrumento de contrato é obrigatório para os serviços continuados ou quando houver entrega parcelada de bens ou a exigência de fornecimento de garantias.

**Art. 18º** – Os contratos firmados com base neste regulamento estabelecerão, com clareza e precisão, as condições para sua execução, expressas em cláusulas que definam os direitos, as obrigações e responsabilidades das partes, em conformidade com os termos do ato convocatório e da proposta a que se vinculam.

**Art. 19º** – Todos os contratos deverão ser aprovados pelo Departamento Jurídico ou, na falta deste, pelo Gestor da Associação CHC, a fim de garantir a adequada formalização das condições pactuadas e o atendimento das obrigações previstas nos instrumentos correlatos.

#### **CAPÍTULO V – DA ALIENAÇÃO DE BENS**

**Art. 20º** – Nos procedimentos de alienação de bens móveis, nos casos em que o bem estiver em posse da Associação CHC por força de Termo de Cessão e Permissão de Uso firmado com a Administração Pública, serão observados os procedimentos conforme a legislação em vigor aplicável à espécie e dependerão de autorização expressa do órgão concedente.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Verificado por:</b>	<b>Aprovado por:</b>	<b>Data de Elaboração:</b>	<b>Data de Revisão:</b>
Danilo Campos Pavarine	Gabriela Sandri Luiza Figueiredo	Conselho de Administração	16/08/2021	1ª - 23/05/23. 2ª - 14/10/24.

**Art. 21º** – Os bens imóveis pertencentes aos entes Públicos dados em cessão e permissão de uso, bem como aqueles adquiridos pela Associação CHC com recursos públicos não poderão ser alienados, salvo os casos previstos e autorizados na forma da lei, cujo procedimento de alienação será realizado pelo poder público.

**Art. 22º** – A alienação de bens próprios da Associação CHC de valores até dez mil salários mínimos poderá ser realizada mediante autorização da Diretoria Financeira, devendo ser precedida de deliberação da Assembleia Geral para a alienação de bens que ultrapassem o referido valor.

## **CAPÍTULO VI – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 23º** – Os procedimentos de compras e contratações definidos neste Regulamento deverão estar devidamente documentados, de forma a facilitar a identificação e o controle, bem como a permitir a rastreabilidade e auditoria pela Associação CHC e pelos demais responsáveis pelo controle e fiscalização dos Contratos de Gestão.

**Art. 24º** – A Associação CHC deverá efetuar procedimentos de registro contábil-financeiro das contratações de obras, serviços e compras que permitam diferenciar a origem dos recursos provenientes de Contratos de Gestão, em conformidade com as melhores práticas contábeis.

**Art. 25º** – O procedimento de *Due Diligence* Reputacional será realizado conforme normativas internas da Associação CHC nas situações em que o Departamento de Compras identificar riscos associados a fornecedores e prestadores de serviço proponentes, tendo em vista o valor e/ou complexidade do Contrato, e terá caráter orientativo para a continuidade ou não dos trâmites da contratação.

**Art. 26º** – À vista do acima disposto, é garantido, em qualquer caso deste Regulamento, o direito de revogar o procedimento de escolha, ou recusar-se em proceder na contratação com o vencedor, quando este, em contrato anterior com a Administração Pública, com a própria Associação CHC, com Órgãos Reguladores pertinentes e que se enquadrem nas hipóteses abaixo:

- I. Não garantir a impessoalidade na seleção da melhor proposta;
- II. Incapacidade técnica devidamente comprovada;
- III. Estiver em período de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração;
- IV. Sofreu penalidade de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Verificado por:</b>	<b>Aprovado por:</b>	<b>Data de Elaboração:</b>	<b>Data de Revisão:</b>
Danilo Campos Pavarine	Gabriela Sandri Luiza Figueiredo	Conselho de Administração	16/08/2021	1ª - 23/05/23. 2ª - 14/10/24.

**Parágrafo Único** – O disposto no caput artigo 4ª não gera qualquer direito de indenização ao fornecedor excluído, devendo ser fundamentado pelo responsável do Departamento de Compras em relatório que será parte integrante do procedimento

**Art. 27º** – A Associação CHC se reserva, também, no direito de revogar o processo de aquisição/contratação, a seu exclusivo critério e a qualquer tempo, desde que justificado no processo, antes da compra ou contratação, sem que caiba a qualquer proponente o direito de exigir compensação pecuniária ou indenização.

**Art. 28º** – Em todas as modalidades previstas nesse Regulamento a empresa vencedora deve comprovar sua regularidade jurídica para prestação do objeto contratado.

### **CAPÍTULO VII – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 29º** – Todos os procedimentos estipulados neste Regulamento poderão ser suprimidos ou ampliados, sempre de forma motivada e com aprovação do Departamento Jurídico, objetivando melhor adequação às particularidades do caso e garantia do interesse público.

**Art. 30º** – A disciplina estabelecida neste Regulamento poderá ser complementada por adendos publicados no site da Associação CHC, que será parte integrante deste.

**Art. 31º** – O presente Regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração, nos termos expostos pelo Estatuto da Associação CHC.

### **CAPÍTULO VIII – HISTÓRICO DE REVISÕES**

**1ª Alteração** – Alterações de:

ITEM	ANTIGO	NOVO
Razão Social	Associação CHC de Administração e Assistência Hospitalar	Associação Catarinense de Gestão Hospitalar, Conhecimento e Assistência Social
Nomenclatura	Organização Social	Associação CHC

**2ª Alteração** – Alterações de:

ITEM	ANTIGO	NOVO
Diversos	Versão revisada em 23/05/2023	Versão revisada em 14/10/2024

ASSOCIACAO  
CATARINENSE DE  
GESTAO HOSPITALAR  
CONHE:21041334000183

Assinado de forma digital por  
ASSOCIACAO CATARINENSE  
DE GESTAO HOSPITALAR  
CONHE:21041334000183  
Dados: 2024.11.25 17:19:14  
-03'00"

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data de Elaboração:	Data de Revisão:
Danilo Campos Pavarine	Gabriela Sandri Luiza Figueiredo	Conselho de Administração	16/08/2021	1ª - 23/05/23. 2ª - 14/10/24.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 04/2025**  
**Município de Botucatu-SP**

**Proposta de Trabalho objetivando Termo de colaboração objetivando a implantação, operacionalização e gestão de unidade de atendimento médico-veterinário público.**



**ANEXO V-J**

---

**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTÃO  
DE RECURSOS HUMANOS**

**ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE GESTÃO HOSPITALAR,  
CONHECIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL**

**MATRIZ E UNIDADES ADMINISTRADAS**

## 1. OBJETIVO

Instituir, orientar e padronizar a Política de Gestão de Recursos Humanos da Associação CHC em sua Matriz e Unidades Administradas, com vistas às definições, normas e procedimentos a fim de garantir a publicidade das linhas de ação que a compõe.

## 2. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- Não se aplica.

## 3. DEFINIÇÕES E SIGLAS

- Não se aplica.

## 4. DIRETRIZES GERAIS DA POLÍTICA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

- Respeitar e cumprir rigorosamente a legislação trabalhista, acordos sindicais coletivos e acordos individuais de trabalho;
- Fazer uso da remuneração e os benefícios oferecidos aos funcionários, como fatores de atração, de manutenção e de desenvolvimento dos mesmos, adotando uma prática de gestão salarial sistemática, clara e eficaz;
- Dar preferência à contratação de pessoas do Município, Região ou Estado em que atua, propiciando a valorização da cultura e conhecimentos locais;
- Priorizar o processo interno para o preenchimento de vagas, possibilitando maior valorização e motivação de dos funcionários que já atuam na Instituição;
- Adotar programas que têm por objetivo identificar e desenvolver talentos com potencial para assumir posições de liderança na instituição, com vistas a atender às necessidades futuras de mão-de-obra especializada e que já estejam familiarizadas com as características da instituição;
- Fomentar programas de estágio que visem identificar potenciais candidatos a cargos efetivos na instituição, propiciando oportunidade de conhecimento e possibilitando a melhoria de processos de trabalho por meio da adoção de novas tecnologias desenvolvidas em instituições de ensino;
- Propiciar a inclusão de jovens no mercado de trabalho, investindo em programa de Jovem Aprendiz com vistas a identificação de talentos e potenciais;

- Assegurar condições de igualdade a acessibilidade de pessoas com deficiências (PCDs), com vistas a composição do quadro de funcionários;
- Fomentar a prática de treinamentos aos funcionários, com foco no desenvolvimento de forma contínua em toda a estrutura organizacional, visando o aprimoramento do desempenho das funções;
- Incentivar e valorizar toda e qualquer forma de diversidade, focando no respeito mútuo entre as pessoas, assim como em relações socialmente justas e transparentes;
- Ser responsável com a saúde e segurança, garantindo o bem-estar e a qualidade de vida dos funcionários, mitigando a ocorrência de acidentes e doenças laborais, focando em programas que atendam de forma efetiva a essas questões e propiciem maior satisfação no exercício de suas atividades;
- Investir em ações socialmente responsáveis, fomentando e desenvolvendo o senso de responsabilidade cívica em toda a sua estrutura organizacional, respeitando os direitos humanos, com vistas as garantias coletivas e individuais;
- Trabalhar incansavelmente as relações éticas, focando no cumprimento das normas e regulamentos, se palitando sempre pelo respeito, transparência, idoneidade, lealdade, seriedade, retidão e integridade em todos os níveis organizacionais.

## 5. COMPOSIÇÃO DO QUADRO DE RECURSOS HUMANOS

A Associação CHC trabalha a composição do seu quadro de recursos humanos pautada na realidade do mercado onde está inserida, realizando pesquisas de mercado que visam auxiliar nos processos de tomadas de decisão e possui como prática as seguintes ações e etapas:

**Quadro 1:** Etapas para composição do quadro de recursos humanos.

ETAPA	NOME	DESCRIÇÃO
1	Descrição de cargo	Essa etapa é responsável por identificar as habilidades e conhecimentos necessários para o cargo e serve de referência para selecionar os candidatos que melhor se encaixam aos requisitos do cargo e da cultura organizacional.
2	Planejamento de Recursos Humanos	Essa etapa visa alinhar as definições da etapa anterior e auxiliar no plano estratégico e objetivos institucionais propostos para a unidade, no sentido de prospectar o futuro e definir um quadro de profissionais que atenda as demandas de momento e futuras.

ETAPA	NOME	DESCRIÇÃO
3	Recrutamento e seleção	Essa etapa é dividida em duas fases:  <u>1. Recrutamento</u> – Nessa fase é realizada a busca de candidatos internos (já pertencentes ao quadro de funcionários) e externos. Sendo que o primeiro envolve promoção e, ou transferência de área, bem como, muitas outras são as vantagens, uma vez que o candidato detém conhecimento da organização, o que agiliza o processo, obtendo assim menor custo e, principalmente, a motivação interna de toda a equipe. Quando o recrutamento é externo, o foco é buscar candidatos que melhor se encaixam com os valores e a visão da Instituição, através de uma pré-seleção.  <u>2. Seleção</u> – Essa fase é realizada através de análise curricular, entrevista com a área de RH, com o gestor solicitante, dinâmicas, avaliações técnicas e situacionais, quando necessário. Nessa fase o foco é voltado em encontrar o perfil adequado as necessidades e exigências do cargo a ser preenchido.
4	Integração	Nesta etapa é trabalhada a integração e o entrosamento dos novos funcionários, inserindo os mesmos no contexto da Instituição. O processo de integração do novo funcionário ou do funcionário promovido é muito importante, pois é através do mesmo que se busca criar um ambiente propício à rápida e efetiva adaptação à cultura da Instituição.
5	Avaliação de desempenho	Essa etapa é de extrema importância, pois através da mesma, a Instituição realiza a avaliação dos resultados atingidos pelos funcionários, bem como permite que possíveis não conformidades identificadas pela gestão/ líderes, seja tratada. Para que a avaliação de desempenho seja efetiva e gere bons resultados, a mesma é sempre acompanhada de feedback, para que o funcionário tenha ciência de seus pontos fortes e dos que necessitam de melhoria.
6	Plano de carreira	O plano de carreira é fundamental para o comprometimento e a motivação dos funcionários, pois o mesmo promove o desejo de aperfeiçoamento, melhoria e crescimento profissional, além de gerar motivação necessária para auxiliar no alcance dos objetivos Institucionais.

**Fonte:** Equipe de Gestão de Pessoas, Associação CHC (2021).

## 6. MANUTENÇÃO E DESENVOLVIMENTO DO QUADRO DE RECURSOS HUMANOS

Como forma de realizar a manutenção do quadro de recursos humanos, a Associação CHC adota as seguintes linhas de trabalho e ações:

**Quadro 2:** Linhas de trabalho e ações para manutenção do quadro de recursos humanos.

ETAPA	NOME	DESCRIÇÃO
1	Manutenção de cargos e salários	A manutenção de cargos e salários é uma maneira de reter os funcionários, pois é fundamental em termos de reconhecimento do seu desempenho. Buscamos de forma justa e imparcial, praticar remuneração compatível com o adotado pelo mercado, focando nas atividades desenvolvidas, no grau de desempenho e a competência profissional, valorizando a força de trabalho.

ETAPA	NOME	DESCRIÇÃO
2	Concessão de benefícios sociais	Os benefícios concedidos pela Associação CHC, estão amparados com as legislações e acordos trabalhistas vigentes, e visam propiciar uma melhor qualidade de vida e bem-estar social de seus funcionários e familiares.
3	Pesquisa de clima organizacional	A cultura organizacional molda comportamentos dos funcionários e ao mesmo tempo inspira a forma como a Instituição se relaciona e se posiciona com o mercado. A pesquisa de clima organizacional tem como objetivo analisar o ambiente interno a partir do levantamento das necessidades dos seus funcionários, de forma a possibilitar o redirecionamento de não conformidades e deficiências, bem como, apontar os pontos fortes, as expectativas e as aspirações dos funcionários.
4	Relações sindicais	A Associação CHC mantém uma relação aberta e respeitosa com os funcionários e sindicatos, com o objetivo de realizar negociações de forma harmônica, mitigando conflitos e resolvendo demandas que atendam os interesses de todos.
5	Treinamento e desenvolvimento	A Associação CHC entende que o treinamento é um investimento no desenvolvimento institucional, pois é um meio de ampliar as habilidade e competências, bem como desenvolve novos talentos nos funcionários. A Instituição investe em programas de treinamentos em todos os níveis a fim de propiciar crescimento e novas perspectivas, torná-los produtivos, criativos e inovadores.

**Fonte:** Equipe de Gestão de Pessoas, Associação CHC (2021).

## 7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Emissão inicial. Não impacta em treinamento.

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 04/2025**  
**Município de Botucatu-SP**

**Proposta de Trabalho objetivando Termo de colaboração objetivando a implantação, operacionalização e gestão de unidade de atendimento médico-veterinário público.**



**ANEXO V-K**

---



CÓPIA IMPRESSA NÃO CONTROLADA

## **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE CARGOS E SALÁRIOS**

**ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE GESTÃO HOSPITALAR,  
CONHECIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL**

**MATRIZ E UNIDADES ADMINISTRADAS**

## 1. OBJETIVO

Instituir, orientar e padronizar a Política de Cargos e Salários da Associação CHC em sua Matriz e Unidades Administradas, com vistas às definições, normas e procedimentos.

## 2. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- Não se aplica.

## 3. DEFINIÇÕES E SIGLAS

- Não se aplica.

## 4. DIRETRIZES DA POLÍTICA DE CARGOS E SALÁRIOS

A gestão de cargos e salários é tratada como um fator estratégico pela Instituição, pois visa administrar e controlar os gastos com pessoal, aumentar o grau de comprometimento dos funcionários e a satisfação com a remuneração e perspectivas de ascensão interna.

O estabelecimento de cargos, permite um melhor relacionamento dos funcionários, pois foca na compatibilidade entre atividades realizadas, formação e experiências necessárias dos cargos com níveis de responsabilidades semelhantes, de forma que pertençam à mesma faixa salarial, bem como delimita os níveis hierárquicos

A área de Gestão de Pessoas é a responsável pela definição de procedimentos para a gestão dos cargos e salários, níveis hierárquicos, bem como, todas as alterações que se fizerem necessárias, sejam elas de criação de um novo cargo, a extinção ou a reclassificação dos cargos existentes.

Os níveis salariais poderão ser ajustados periodicamente, em relação ao mercado, por meio de pesquisas salariais junto a Organizações Sociais que atuam no mesmo segmento ou que concorram pelos mesmos profissionais, baseando-se na situação orçamentária do Instituto e na revisão contratual de repasse financeiro, bem como as reposições salariais coletivos e/ou individuais. Sendo que todos deverão ter a aprovação da presidência da Instituição.

## 5. GESTÃO DE CARGOS

A responsabilidade pela gestão de cargos será da equipe de Gestão de Pessoas e seguirá as seguintes etapas:

**Quadro 1:** Etapas para Gestão de Cargos.

ETAPA	NOME	COMPOSIÇÃO	DESCRIÇÃO
1	Definição e Conceito	Cargo	Conjunto de atividades e responsabilidades estabelecidas, a serem realizadas por um ou mais funcionários de um setor e, ou área.
		Responsabilidades	Indica as principais responsabilidades inerentes ao cargo, identificando detalhadamente a forma de execução e de acompanhamento/ controle.
		Requisitos	Composição dos principais requisitos necessários para desempenhar a função. Ex.: Escolaridade e experiência/vivência na área.
		Conhecimentos Técnicos	São conhecimentos específicos necessários ao cargo e, ou função, adquiridos por meio de formação, treinamentos e, ou aprendizado na prática do exercício da função.
		Competências Comportamentais	Conjunto de habilidades e atributos comportamentais necessárias que compõem o cargo. Ex.: comunicação e trabalho em equipe.
2	Estrutura Institucional de Cargos	Auxiliar	Atua em áreas administrativas, de apoio e operacionais, e realiza trabalhos com rotinas pré-determinadas.
		Assistente	Atua em áreas administrativas, de apoio, operacionais e técnicas, realizando atividades que requerem conhecimento de procedimentos e fluxos de determinada área, sendo necessário ensino médio completo ou cursando superior.
		Analista Júnior	Realiza trabalhos de pesquisa e análise sob orientação técnica, desenvolvendo atividades com nível baixo de complexidade, sendo necessário possuir nível superior em andamento e experiência mínima de 2 anos na área de atuação.
		Analista Pleno	Desenvolve estudos, pesquisas, análises e compila dados e resultados de forma completa, embasando tomadas de decisão. Trabalha sob orientação global, planeja e responde pelos resultados técnicos apresentados e defini fontes e recursos necessários, sendo obrigatório superior completo e experiência mínima de 3 anos na área de atuação.
		Analista Sênior	Desenvolve estudos, pesquisas e indicadores com resultados definidos, possibilitando ações de tomada de decisão. Atua sob orientação global, com atividades complexas, planejando e respondendo pelos resultados técnicos apresentados, definindo fontes e recursos necessários. Pode compor comissões, grupos de estudo e pesquisa relacionados à área de atuação, contribuindo com a melhoria de processos, sendo obrigatório superior completo e experiência mínima de 5 anos na área de atuação.

ETAPA	NOME	COMPOSIÇÃO	DESCRIÇÃO
2	Estrutura Institucional de Cargos	Supervisor	Supervisiona as equipes em atividades específicas do setor, apoiar a coordenação na gestão de recursos disponíveis, definindo rotinas e prioridades, acompanhando os trabalhos, através do conhecimento completo da área, com vistas a alocar recursos humanos, materiais e tecnológicos, sendo obrigatório superior completo e experiência mínima de 5 anos na área de atuação.
		Coordenador	Coordena as atividades realizadas na Instituição, através da definição de prioridades, garantindo o cumprimento do planejado. Capacidade de liderar equipes como um todo, participando de forma colaborativa com as decisões da Instituição e do setor, sendo obrigatório superior completo e experiência mínima de 5 anos na área de atuação.
		Gerente	Gerencia áreas cuja as atividades se correlacionam ou envolvem a aplicação de planos táticos para alcance de objetivos pré-determinados pela Instituição, por meio de equipes subdividas em Analistas, Supervisores e Coordenadores. É responsável pela definição de planos operacionais, com foco no atingimento dos resultados de cada área, assegurando a aplicação das políticas institucionais e participando das tomadas de decisão. É sua a atribuição, identificar as necessidades de aperfeiçoamento das equipes e processos, sendo obrigatório superior completo e experiência mínima de 5 anos na área de atuação.
		Diretor	É responsável pela definição de diretrizes e estratégias de atuação, com foco no alinhamento dos modelos de gestão, estabelecendo objetivos de curto, médio e longos prazos, controlando e avaliando os resultados. Conduz a unidade em atividades de alta complexidade e que envolvem recursos expressivos, bem como é responsável pelas tomadas de decisões estratégicas de nível estratégico e institucional, sendo obrigatório pós-graduação ou especialização e possuir experiência mínima de 5 anos na área de atuação, e desejável experiência com gestão pública.
3	Alteração de Cargos Institucionais	É responsabilidade da equipe de Gestão de Pessoas, a criação, alteração ou extinção dos cargos, sendo necessária a comprovação real da necessidade.	<b>Criação de Cargos</b> – Serão criados novos cargos, quando existir novas atividades relativas a mudanças de processos, rotinas e equipamentos ou ocorrer o reagrupamento delas, onde deverão ser desenvolvidas dentro de uma mesma função.
			<b>Alteração de cargos</b> – Acontecerá quando o nível de exigência de um cargo for alterado em função de um maior ou menor grau de responsabilidade e complexidade das atividades, formação ou experiência
			<b>Extinção de cargos</b> – Um cargo será extinto quando as atribuições e responsabilidades que o compõem forem absorvidas por um ou mais cargos, devido à criação, alteração, ou extinção de uma área ou reestruturação interna.

Fonte: Equipe de Gestão de Pessoas, Associação CHC (2024).

## 6. GESTÃO DE SALÁRIOS

Quadro 2: Etapas para Gestão de Salários.

ETAPA	NOME	COMPOSIÇÃO	DESCRIÇÃO
1	Definição de Escopo	Tabela Salarial	Engloba todos os cargos classificados na Estrutura Institucional de Cargos, agrupados conforme seus níveis de responsabilidades.
		Grupo Salarial	É composto pelos cargos que possuem níveis de responsabilidade semelhante, baseado na mesma metodologia da tabela salarial.
		Faixa Salarial	É estabelecida com foco entre o equilíbrio interno dos cargos existentes na Instituição e o praticado pelo mercado. Determina os limites mínimo e máximo a serem pagos para cada grupo salarial.
2	Alterações Salariais	Reposição em caráter geral	É concedido em função de Acordos Sindicais Coletivos ou de Categorias.
		Mérito	É concedido ao funcionário, como forma de reconhecimento pelo ótimo desempenho diante da avaliação de desempenho.
		Promoção	É concedido aos colaboradores que passarem a um novo cargo com maior responsabilidade e classificado em um grupo salarial superior, em relação ao cargo ocupado anteriormente.

Fonte: Equipe de Gestão de Pessoas, Associação CHC (2024).

## 7. HISTÓRICO DE REVISÕES

Emissão inicial. Não impacta em treinamento.

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 04/2025**  
**Município de Botucatu-SP**

**Proposta de Trabalho objetivando Termo de colaboração objetivando a implantação, operacionalização e gestão de unidade de atendimento médico-veterinário público.**



**ANEXO V-L**

---

# **POLÍTICA INSTITUCIONAL ANTICORRUPÇÃO**

**ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE GESTÃO HOSPITALAR,  
CONHECIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL**

**MATRIZ E UNIDADES ADMINISTRADAS**

## 1. OBJETIVO

A Política Institucional Anticorrupção da Associação CHC tem como objetivo estabelecer e consolidar diretrizes e normativas internas que assegurem as práticas preventivas de combate à corrupção, bem como reforçar o cumprimento e reiterar o compromisso da entidade com o seu propósito, objetivo, princípios e valores institucionais, contidos no seu Código de Conduta Institucional.

## 2. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- **LEI ANTICORRUPÇÃO EMPRESARIAL BRASILEIRA** – Lei Federal nº 12.846/2013, sancionada em agosto de 2013 e que dispõem sobre a responsabilização objetiva administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos de corrupção contra a administração pública, nacional ou estrangeira;
- **DECRETO FEDERAL Nº 8.420/2015** – Decreto que regulamenta a Lei Federal nº 12.846/2013, incluindo os critérios do Programa de Integridade no Brasil.

## 3. DEFINIÇÕES E SIGLAS

- **ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA** – Conjunto de órgãos e entidades que desempenham a gestão e execução de negócios ou serviços públicos, por meio de funcionários públicos, nas esferas federal, estadual e municipal;
- **AGENTE PÚBLICO** – É toda pessoa que exerce, com ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente;
- **PROFISSIONAIS** – Referem-se a todos os profissionais da instituição, independentemente do nível hierárquico. Indivíduo em um relacionamento reconhecido com uma relação de trabalho em uma lei ou prática nacional;
- **CORRUPÇÃO** – É o efeito ou ato de corromper alguém ou algo, com a finalidade de obter vantagens em relação aos outros por meios considerados ilegais ou ilícitos;
- **SUBORNO** – Oferta, promessa, doação, aceitação ou solicitação de uma vantagem indevida de qualquer valor (que pode ser financeiro ou não financeiro) direta ou indiretamente, e independente de localização, em violação às leis aplicáveis como um incentivo ou recompensa para

uma pessoa que está agindo ou deixando de agir em relação ao desempenho das suas obrigações;

- **DUE DILIGENCE** – É um processo de revisão das informações de uma organização, com o objetivo de validar e/ou confirmar oportunidades e riscos para o processo de negociação que se inicia;
- **PAGAMENTO DE FACILITAÇÃO** – Conhecidos como pagamentos “facilitadores”, “aceleradores” ou “aceitadores” não instituídos por leis, constituído em pequenas quantias em dinheiro entregues em troca de assegurar ou agilizar o andamento de um trâmite ou ação necessária, sobre os quais o responsável pelo pagamento tenha um direito por lei ou de outro tipo;
- **PRESENTES E GRATIFICAÇÕES** – Referem-se a dinheiro, favores, diversão e entretenimento, descontos pessoais, hospitalidade, transporte, empréstimos, emprego futuro ou outros itens tangíveis ou intangíveis, que não integram a remuneração, independentemente de valor;
- **TERCEIROS** – Fornecedores de insumos e serviços, parceiros de negócios ou qualquer pessoa que atue em nome da Associação CHC.

#### 4. APLICAÇÃO

A Política Institucional Anticorrupção se aplica a todos os funcionários da Instituição, dirigentes, associados, integrantes de seu corpo clínico e multiprofissional, fornecedores de insumos e serviços, parceiros comerciais e quaisquer terceiros ou partes relacionadas.

#### 5. ABRANGÊNCIA

Esta Política Institucional abrange a Matriz da Associação CHC e suas Unidades Administradas.

#### 6. ATOS PROIBITIVOS

A Política Institucional Anticorrupção consolida e reafirma os princípios da Associação CHC em relação à responsabilidade legal e a uma conduta ética, alinhada às demais iniciativas da Entidade, sendo essa política permanentemente divulgada aos profissionais, bem como os mesmos devem formalmente assumir o compromisso de cumpri-la, por meio de assinatura do Termo de Adesão. Assegurar o cumprimento é responsabilidade de todos os profissionais.

Todos os profissionais devem observar os padrões de integridade previstos nesta política, bem como em outros documentos institucionais e permanecer afastados de interesses e relacionamentos que sejam potencialmente prejudiciais ou contrários aos princípios da Associação CHC.

Nenhum profissional ou terceiro que atue em nome da Associação CHC será penalizado devido a atraso no desempenho de suas funções ou perda de negócios, resultantes da recusa em pagar ou receber propina ou realizar qualquer ação prevista como ilícita na Lei Anticorrupção Empresarial brasileira.

Os profissionais e parceiros de negócios devem reportar as violações de descumprimento das diretrizes estabelecidas nesta Política, no ato que tomarem conhecimento, assim como relatar imediatamente qualquer solicitação de pagamento ou vantagem indevida por agente público ou privado, através dos canais oficiais da Associação CHC.

Nenhuma retaliação ou punição serão toleradas contra os denunciantes que fizerem registros de denúncias de boa-fé.

As denúncias relativas aos aspectos da Lei Anticorrupção Empresarial Brasileira, serão sempre tratadas como prioridade pela Associação CHC e imediatamente apuradas, uma vez que não tolera qualquer forma de corrupção a um Agente Público.

Embora a Lei Anticorrupção Empresarial Brasileira não aborde a questão de suborno para o setor privado, tais atos são rigorosamente proibidos pela Associação CHC.

São atos proibitivos da Política Institucional Anticorrupção:

#### 6.1. VANTAGEM INDEVIDA

O termo “Vantagem Indevida” abrange todos os pagamentos impróprios efetuados em um contexto de negócios, tais como pagar ou dar Qualquer Coisa de Valor a uma Autoridade Pública ou Privada, pessoa física ou pessoa jurídica, de maneira direta ou indireta, para:

- Influenciar para alterar ou evitar uma ação de agente público, tais como:
  - Imposição de tributo;
  - Aplicação de multa;
  - Cancelamento de um contrato ou uma obrigação contratual existente.
- Obter licença, alvará ou outra autorização de algum órgão fiscalizador que a Associação CHC não teria direito pelos trâmites normais e formais;
- Obter informações confidenciais sobre oportunidades de negócios, licitações ou atividades de concorrentes;

- Influenciar no processo de concessão de um contrato para a Associação CHC;
- Influenciar a rescisão de um contrato que não seja vantajoso para a Associação CHC, sem a aplicação das penalidades devidas;
- Garantir qualquer outro tipo de vantagem que seja indevida.

## 6.2. ATOS DE CORRUPÇÃO

Para fins desta Política Institucional, corrupção é o oferecimento, entrega ou promessa de dinheiro ou qualquer coisa de valor a um agente público ou privado, direta ou indiretamente, para obter vantagens, contratar negócios ou influenciar um profissional a praticar, omitir ou retardar o ato ilícito.

Serão considerados atos de corrupção o profissional ou terceiro que:

- Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida ou qualquer coisa de valor a agente público ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- Financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos de corrupção;
- Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos celebrados com a administração pública;
- Fraudar licitações;
- Utilizar-se de pessoa física ou jurídica interposta para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados;
- Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações de contratos celebrados com a administração pública, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais.

## 6.3. CATEGORIAS E INDIVÍDUOS QUE SÃO CONSIDERADOS AGENTES PÚBLICOS, SEM LIMITAR-SE A ESSAS:

- Diretores e funcionários de qualquer entidade governamental em nível nacional;
- Qualquer pessoa física exercendo temporariamente de forma oficial ou em nome de qualquer entidade governamental;
- Diretores e funcionários de empresas que tenham participação do governo;

- Candidatos a cargos políticos, partidos políticos e respectivos representantes;
- Membros da família de qualquer uma dessas pessoas, tais como:
  - Cônjuge;
  - Avós;
  - Pais;
  - Filhos;
  - Irmãos;
  - Sobrinhos;
  - Tios;
  - Primos em primeiro grau.

#### 6.4. QUALQUER COISA DE VALOR

O termo “Qualquer Coisa de Valor” é amplo e pode incluir qualquer item oferecido ou aceito, mas não limitados a esses, tais como:

- Dinheiro ou equivalente, inclusive cartões-presentes;
- Benefícios e favores, como o acesso especial e privilegiado a algum órgão público;
- Prestação de serviços que de qualquer outro modo teriam de ser pagos ou adquiridos;
- Presentes;
- Contratos ou outras oportunidades de negócios;
- Oportunidades de emprego ou consultoria;
- Despesas médicas, com educação ou quaisquer gastos relacionados a custo de vida;
- Despesas com viagens, refeições, acomodações, compras ou entretenimento;
- Oferecimento de sociedades em negócios.

## 6.5. VERBAS DE PATROCÍNIOS E DOAÇÕES

Os Patrocínios e Doações devem atender ao Código de Conduta Institucional e o Regulamento Institucional de Relacionamento com Fornecedores, bem como de outras normativas estabelecidas pela Associação CHC.

Fica determinado que não devem ser feitos Patrocínios ou Doações em troca de favores ou vantagens indevidas com empresas públicas ou privadas por meio de seus representantes.

Todas as solicitações de Patrocínios e Doações devem ser submetidas a Direção da Instituição, que deve verificar se a destinatária atua como um canal para custear atividades ilícitas, em violação desta Política e de quaisquer leis ou regulamentações anticorrupção vigentes.

As solicitações de Patrocínios e Doações serão sempre aprovadas pela diretoria da Associação CHC, podendo ser submetida também a aprovação da Presidência.

Os Patrocínios e Doações serão contabilizados de forma transparente e de acordo com os princípios contábeis aceitos, legislação pertinente e sempre suportados com as evidências da aplicação do Patrocínio ou Doação para o qual foi destinado.

## 6.6. CONTRIBUIÇÕES POLÍTICAS

A Associação CHC proíbe o uso de recursos ou ativos da Instituição, seja em dinheiro ou de outra forma, para contribuições a partidos políticos ou a candidatos a cargos públicos, conforme legislação brasileira vigente.

Esta Política não tem o objetivo de impedir que profissionais participem do processo eleitoral ou que façam contribuições políticas pessoais. Contudo, se desejarem fazê-las, não estão autorizados a relacionar tais contribuições à Associação CHC.

## 6.7. INTEGRIDADE DE FORNECEDORES

A Associação CHC realiza uma *Due Diligence* em fornecedores com foco em integridade no início do relacionamento comercial e periodicamente. A *Due Diligence* é realizada a partir da coleta de informações relacionadas à idoneidade da empresa e dos integrantes do quadro societário, obtidas por meio de declarações dos próprios fornecedores e de outras fontes independentes, sempre considerando o grau de risco das relações comerciais.

Os contratos firmados com terceiros contêm cláusulas que, de forma clara e expressa, proíbem atos de corrupção, incorporam as regras contidas nesta política e por meio das quais o terceiro assume o compromisso de cumprir integralmente com a Lei Anticorrupção Empresarial Brasileira, sob pena de rescisão de contrato.

A Associação CHC não admite prática de corrupção por parte de terceiros que atuem em seu nome, mesmo que informalmente.

Qualquer profissional da Instituição, que receba indicação proveniente de agente público, de empresa ou profissional para o fornecimento serviços ou insumos, deverá encaminhar tal indicação para a Diretoria da Associação CHC, para que seja realizada uma avaliação prévia de integridade na entidade indicada.

## **7. PENALIDADES**

É exigido o cumprimento desta Política por todos os profissionais da Associação CHC, constituindo-se em violação a não observância aos preceitos nela descritos, podendo acarretar na aplicação de medidas disciplinares, tais como:

- Advertência escrita;
- Suspensão; ou
- Desligamento por justa causa, dependendo da gravidade da falta cometida.

## **8. DISPOSIÇÕES GERAIS**

A Associação CHC revisará periodicamente esta Política institucional para garantir sua adequação e sua eficácia.

## **9. HISTÓRICO DE REVISÕES**

Emissão inicial. Não impacta em treinamento.

## TERMO DE ADESÃO

Pelo presente termo, declaro que recebi uma cópia física integral da Política Institucional Anticorrupção da Associação CHC, li, esclareci as dúvidas e entendi as regras que o regem, e que estou anuente e me comprometo a cumpri-las integralmente.

Comprometo-me a levar as regras da Política Institucional Anticorrupção ao conhecimento dos terceiros com os quais a Instituição se relaciona, mas não mantém vínculo empregatício ou de fornecimento de serviços e insumos, e que de alguma forma possam influenciar e interagir em quaisquer dos seus processos ou negócios. Neste caso, os terceiros deverão ter ciência das regras, quando do interesse de estabelecer e manter relações com a Instituição, para não compromete-la indevidamente, os seus negócios, patrimônio, bem como os profissionais que a integram.

O cumprimento da presente Política Institucional, por si só, não gera vinculação trabalhista ou obrigação previdenciária, apenas afirma os princípios éticos e demais parâmetros de conduta da Associação CHC.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

Nome Completo:

CPF:

Cargo:

Número de Registro:

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 04/2025**  
**Município de Botucatu-SP**

**Proposta de Trabalho objetivando Termo de colaboração objetivando a implantação, operacionalização e gestão de unidade de atendimento médico-veterinário público.**



**ANEXO V-M**

---

Esse documento foi assinado por PAULO HENRIQUE DA CRUZ. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://app.ideiasigner.com.br/validate/4MPTH-LX7H8-JP8D9-8NWA2>

# **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTÃO CONTÁBIL**

**ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE GESTÃO HOSPITALAR,  
CONHECIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL**

**MATRIZ E UNIDADES ADMINISTRADAS**

## 1. OBJETIVO

Instituir, orientar e padronizar a Política Institucional de Gestão Contábil da Associação CHC em sua Matriz e Unidades Administradas, fornecendo informações fidedignas e tempestivas sobre o patrimônio, e sobre o resultado da entidade aos diversos usuários da informação contábil. Nesse aspecto, vale salientar que fundamentalmente a Contabilidade deve propiciar condições para que a administração possa tomar decisões mais racionais para preservação, ampliação do patrimônio e consequente continuidade das atividades da entidade. Para que se apresente adequadamente as transações, registros e informações sejam assegurados por documentos fiscais/legais, e sejam contabilizados e apresentados de acordo com a sua substância e realidade econômica, e não meramente pela sua forma legal. Deve-se então considerar sempre a essência.

## 2. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- Não se aplica.

## 3. DEFINIÇÕES E SIGLAS

- **CFC** – Conselho Federal de Contabilidade;
- **CPC** – Comitê de Pronunciamentos Contábeis;
- **IFRS** – Conjunto de Normas Internacionais de Contabilidade.

## 4. DIRETRIZES GERAIS

A política de contabilidade visa propiciar instrumentos para registro dos atos e fatos relacionados à administração financeira e patrimonial da Associação CHC, mas não se limitando, as seguintes diretrizes:

- Os registros da contabilidade da Instituição devem ser de forma precisa e fiel a realidade apurada, sendo proibida qualquer forma de falsificação das informações apresentadas;
- Para realização dos registros, utilizam-se como diretrizes e orientação as normas editadas pelo conselho federal da contabilidade (CFC) e Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), sendo de principal importância a regulação estabelecida para entidades sem fins lucrativos através das resoluções expedidas especificamente ao tema;
- As receitas e despesas devem ser incluídas no resultado da apuração do período em que ocorrem. Na realização dos registros deve haver uma

identificação precisa da origem de cada receita e despesa, e no caso de doações, imunidades, contribuições, contratos, convênios e parcerias devem ser aplicados os regramentos específicos das resoluções do CFC e pronunciamentos contábeis expedidos pela CPC;

- O trabalho voluntário, inclusive de membros integrantes dos órgãos da administração, no exercício de suas funções, deve ser reconhecido pelo valor justo da prestação do serviço como se tivesse ocorrido o desembolso financeiro;
- As demonstrações contábeis, que devem ser elaboradas pela entidade sem finalidade de lucros, são: o Balanço Patrimonial, Demonstrações de Resultados do Período, Demonstrações de Mutações do Patrimônio Líquido, Demonstração do Resultado Abrangente, a Demonstração dos Fluxos de Caixa e as Notas Explicativas. Todos esses documentos devem ser elaborados conforme os princípios, as normas brasileiras e internacionais (IFRS) de contabilidade, os pronunciamentos expedidos pelo comitê de pronunciamentos contábeis. Necessariamente devem ser validados pelo profissional contábil habilitado pela filial, e firmado pelo contador geral da Associação CHC;
- As publicações das demonstrações contábeis quando obrigatórias devem atender as resoluções específicas editadas pelo conselho federal de contabilidade e comitê de pronunciamentos contábeis, as quais especificam quais dados devem ser mencionados e qual o melhor formato para sua indicação. Se atentar caso haja obrigаторiedades expedidas por outros entes e órgãos normativos e fiscalizatórios com exigências específicas, desde que não afetem as normas contábeis;
- Todos os registros contábeis da Instituição são submetidos a uma auditoria externa e independente, que é realizada anualmente, e aprovadas pela diretoria antes da apresentação ao conselho administrativo e fiscal da Associação CHC;
- O conselho administrativo/fiscal é responsável pela aprovação dos balanços relativo ao encerramento exercício fiscal, somente após o mesmo poderá ser efetivada a publicações das demonstrações contábeis e notas explicativas;
- Assegurar a aplicabilidade do Código de Ética Profissional que tem por objetivo fixar a forma pela qual se devem conduzir os profissionais da contabilidade, quando no exercício profissional e nos assuntos relacionados à profissão e à classe;
- Somente poderá exercer a profissão contábil, em qualquer modalidade de serviço ou atividade, segundo as normas vigentes: o Contador ou o Técnico em Contabilidade registrado e devidamente regular no CRC;

- Assegurar, analisar e validar as conciliações e registros contábeis das contas patrimoniais e de resultados, de forma que se tenha confiabilidade e clareza nas transações, registros e informações contábeis;
- É dever do contabilista se manter atualizado de forma contínua, devido as frequentes mudanças, onde tornasse uma condição elementar, principalmente pela complexidade e vasta quantidade de obrigações acessórias. Deve dominar as tecnologias disponíveis, conseguir comunicar informações com o máximo de objetividade possível e exercer com total segurança o cumprimento e aplicação das legislações. Para os contabilistas, a informação é tão importante quanto os números, por isto a busca por conhecimento precisa ser constante. Além de obter estas atualizações contínuas é dever do contabilista a disseminação deste conhecimento.

## 5. HISTÓRICO DE REVISÕES

Emissão inicial. Não impacta em treinamento.

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 04/2025**  
**Município de Botucatu-SP**

**Proposta de Trabalho objetivando Termo de colaboração objetivando a implantação, operacionalização e gestão de unidade de atendimento médico-veterinário público.**



**ANEXO V-N**

---

# **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE VOLUNTARIADO**

**ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE GESTÃO HOSPITALAR,  
CONHECIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL**

**MATRIZ E UNIDADES ADMINISTRADAS**

## 1. OBJETIVO

Instituir e assegurar a atuação voluntária nas unidades da Associação CHC e em sua Matriz, proporcionando a igual valorização e crescimento pessoal de todos os participantes que se solidarizam com a situação vivenciada pelo outro, ao mesmo tempo em que promove a interação com a comunidade.

## 2. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- Manual de Voluntariado.

## 3. DEFINIÇÕES E SIGLAS

- **Programa** – Grupo de projetos relacionados, gerenciados de modo coordenado para a obtenção de benefícios e controle que não estariam disponíveis se eles fossem gerenciados individualmente;
- **Voluntariado** – Conjunto de pessoas que se dedicam a uma atividade por vontade própria sem esperar retorno material e individual.

## 4. DESCRIÇÃO

A Política Institucional de Voluntariado da Associação CHC em consonância com o Programa Nacional de Voluntariado do Governo Federal mantém suas ações e atuação dentro de um escopo definido de modo coordenado e unificado que resultam em ações no Programa de Voluntariado.

## 5. DIRETRIZES GERAIS

- Definir e formalizar a atuação do trabalho voluntário na Entidade;
- Respeitar a legislação vigente no País para esta atuação;
- Capacitar os profissionais que irão gerir o Programa de Voluntariado;
- Reconhecer o trabalho de pessoas que se dedicam a causa com responsabilidade em prol do próximo e da comunidade.

## 6. HISTÓRICO DE REVISÕES

Emissão inicial. Não impacta em treinamento.

**EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 04/2025**  
**Município de Botucatu-SP**

**Proposta de Trabalho objetivando Termo de colaboração objetivando a implantação, operacionalização e gestão de unidade de atendimento médico-veterinário público.**



**ANEXO V-O**

---

**REGULAMENTO INSTITUCIONAL DE  
RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES**

**ASSOCIAÇÃO CATARINENSE DE GESTÃO HOSPITALAR,  
CONHECIMENTO E ASSISTÊNCIA SOCIAL**

**MATRIZ E UNIDADES ADMINISTRADAS**

## CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

**Art. 1º** – A Associação Catarinense De Gestão Hospitalar, Conhecimento E Assistência Social, doravante chamado de “Associação CHC”, tem como compromisso conduzir suas operações de forma ética, em plena conformidade com a legislação vigente, seu estatuto, seu código de conduta e suas políticas e normas internas, bem como com seu propósito, objetivo, princípios e valores institucionais.

Movido por esse compromisso, a Associação CHC, estabelece neste Regulamento Institucional de Relacionamento com Fornecedores os fundamentos que considera essenciais para essas relações comerciais e de parceria, com o objetivo de institucionalizar as práticas esperadas no relacionamento com os parceiros estratégicos, em sua cadeia de fornecedores, por meio de diretrizes e orientações.

As relações entre fornecedores ou proponentes e a Instituição devem estar pautadas por vínculo formal, estabelecido com zelo mútuo de suas reputações, interesses comuns e compromissos acordados. Essas relações devem ser estritamente institucionais, com total respeito às respectivas regras, políticas e alçadas, sem qualquer interesse ou vantagem pessoal ou de terceiros.

As diretrizes estabelecidas neste Manual devem ser observadas em todas as interações entre os funcionários, associados e representantes da Associação CHC e, fornecedores que prestam ou tenham interesse em prestar serviços e/ou fornecer insumos a ela.

O presente Regulamento Institucional entra em vigor em 01/09/2021, para aqueles funcionários já pertencentes aos quadros funcionais da Associação CHC e, para os demais, a partir da data da sua admissão, e perdurará durante todo o contrato de trabalho, não podendo o funcionário alegar o desconhecimento das regras aqui contidas.

## CAPÍTULO II – DO RELACIONAMENTO COMERCIAL COM FORNECEDORES

**Art. 2º** – As relações entre fornecedores ou proponentes e a Associação CHC, devem ser de parceria profissional, com zelo mútuo de suas reputações, interesses comuns e compromissos acordados, devendo ser afastada qualquer vantagem pessoal ou de terceiros.

**Art. 3º** – Essas relações devem ser estritamente institucionais, buscando o fortalecimento do relacionamento, aperfeiçoamento dos processos de comunicação e a observância da legislação, com total respeito às respectivas regras e políticas institucionais da Associação CHC.

### **CAPÍTULO III – DA SELEÇÃO, HOMOLOGAÇÃO E AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES DE INSUMOS, EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS**

**Art. 4º** – Os fornecedores da Associação CHC são selecionados, homologados e avaliados por meio de critérios objetivos, técnicos, comerciais, legais e sustentáveis, levando em consideração os fatores de intensividade do uso de mão de obra, geração de resíduos, uso de recursos naturais, presença na pequena e médias empresas (PME) e dependência financeira, minimizando os riscos financeiros, ambientais e sociais, determinantes para a manutenção do relacionamento comercial.

**Art. 5º** – Todos os produtos apresentados a Associação CHC, sejam materiais, medicamentos, equipamentos e outros insumos e serviços, são submetidos à avaliação e escolhidos com base nas características técnicas e adequação do produto e, ou serviço às necessidades da Instituição.

**Art. 6º** – O fornecedor interessado em participar dos processos de homologação de produtos ou serviços deverá registrar sua intenção encaminhando um e-mail para o endereço [contato@chcsaude.org](mailto:contato@chcsaude.org). O setor técnico responsável irá avaliar a necessidade do cadastro e, caso haja interesse por parte da Associação CHC, tem início o processo de pré-cadastro.

**Parágrafo Único** – Para o fornecimento de insumos e equipamentos, os fornecedores devem apresentar garantias da procedência lícita de seus produtos e das matérias primas que os compõem, sendo que aqueles que não atenderem a esses requisitos não serão considerados no processo de fornecimento para a Associação CHC.

### **CAPÍTULO IV – CADASTRAMENTO DE FORNECEDORES**

**Art.7º** – Cabe a Associação CHC a decisão pelo cadastramento de novos fornecedores e exclusão daqueles que eventualmente não atenderem aos requisitos de avaliação estabelecidos pela Instituição.

**Art.8º** – O fato de um fornecedor estar cadastrado não lhe assegura a participação nas concorrências que venham a ser realizadas. Seu desempenho no mercado e ao longo do relacionamento com a Instituição, sua capacidade técnica e reputação são alguns dos fatores considerados quando do convite para participar desses processos de concorrência.

### **CAPÍTULO V – NEGOCIAÇÕES COMERCIAIS E CONTRATUAIS**

**Art. 9º** – Qualquer negociação entre a Associação CHC e seus fornecedores, quando relacionada à aquisição de produtos e serviços, deve ser realizada exclusivamente com a área de Suprimentos, responsável pela gestão dos processos de compras.

**Art. 10º** – Somente os funcionários que compõem esta área têm autorização para receber propostas, avaliar, negociar e formalizar processos de aquisição de produtos ou a contratação de serviços.

**Art. 11º** – Os fornecedores serão escolhidos considerando critérios objetivos, baseados na qualidade, confiabilidade, preço, utilidade, atuação sustentável e desempenho do produto ou serviço.

**Art. 12º** – A Associação CHC se compromete a estabelecer relacionamento correto, honesto, justo e equânime, sendo vedada qualquer espécie de privilégio, discriminação ou adoção de comportamentos incompatíveis com as diretrizes expressas nesse Regulamento ou no Código de Conduta Institucional.

**Art. 13º** – Todas as relações comerciais estabelecidas entre a Associação CHC e seus fornecedores são baseadas em instrumentos contratuais formais, os quais devem conter disposições que, no mínimo, assegurem o cumprimento das diretrizes de gestão de suprimentos da Instituição, nível de serviço esperado e o atendimento a seus compromissos éticos.

## **CAPÍTULO VI – DO RECEBIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS**

**Art. 14º** – A entrega de quaisquer produtos ou serviços adquiridos ou entregues em comodato, demonstração ou empréstimo, somente poderá ser realizada após a formalização do respectivo instrumento contratual e em estrita observância às orientações nele contidas.

**Art. 15º** – Nenhuma entrega ou prestação de serviços deve ser realizada sem estar amparada por Ordem de Compra e instrumento contratual devidamente formalizados, sendo obrigatório:

- I. Destaque na Nota Fiscal, Danfe ou qualquer outro tipo de documento fiscal, o número do documento que ampara o processo;
- II. Cumprimento estrito da data, e do local entrega, conforme acordado com a área de Suprimentos;
- III. Laudos técnicos para nutrição e medicamentos, quando aplicável;
- IV. Carta de comprometimento de troca, quando aplicável;
- V. Ficha de Informação de Segurança de Produto Químico (FISPQ), quando aplicável.

## **CAPÍTULO VII – ENGAJAMENTO COM A EXCELÊNCIA E AVALIAÇÕES DE DESEMPENHO**

**Art. 16º** – A Associação CHC espera, dentro de seu compromisso com a prestação de serviços de alta qualidade, que seus fornecedores também primem por conduta voltada para a excelência no fornecimento de produtos e serviços para a Instituição.

**Art. 17º** – São valorizados os fornecedores que demonstrem capacidade de gerir adequadamente seus processos, custos, prazos e riscos, garantindo qualidade, sustentabilidade e eficiência em todos os itens citados, nas suas entregas de serviços e, ou produtos.

**Art. 18º** – A Associação CHC promoverá a avaliação contínua de seus fornecedores, visando a garantir os requisitos do processo de homologação, bem como a capacidade técnica apresentada pelos fornecedores.

**Art. 19º** – A avaliação poderá compreender, dentre outros processos, a análise de documentos, visitas técnicas aos fornecedores, o desempenho e cumprimento dos requisitos comerciais e técnicos verificados quando do fornecimento dos produtos e/ou serviços.

## **CAPÍTULO VII – OBRIGAÇÕES LEGAIS E CONDUTA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS**

**Art. 20º** – Todo fornecedor que prestar serviços nas dependências da Associação CHC ou de suas Unidades Administradas, deverá garantir que seus funcionários e, ou terceiros, agindo em seu nome, observem os valores e princípios da Instituição, respeitando, em todos os momentos, os procedimentos estabelecidos e as exigências da legislação aplicável.

**Art. 21º** – O fornecedor deve assumir, em relação à sua equipe de trabalho, exclusiva responsabilidade pelo cumprimento das leis trabalhistas, previdenciárias, de seguros, acidentes de trabalho e das demais obrigações legais ou regulamentares decorrentes de relação de emprego ou qualquer outra forma de contratação que com ela mantiver, assumindo, ainda, por sua conta e risco, as responsabilidades pela remuneração, encargos trabalhistas, fiscais, acidentárias e previdenciárias incidentes sobre o pagamento de todos quantos engajar na execução do serviço contratado, bem como efetuar os descontos e recolhimentos a quem de direito, dos tributos, contribuições e demais obrigações que por lei forem devidas.

## **CAPÍTULO VIII – ENTRADA E SAÍDA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS, MATERIAIS E EQUIPAMENTOS**

**Art. 22º** – A entrada e saída de prestadores de serviços internos devem obedecer às diretrizes da Associação CHC, garantindo o uso do crachá e o cumprimento de todas as normas institucionais, inclusive quanto ao uso de equipamentos de proteção individual e coletivo, quando necessário.

**Art. 23º** – A entrada de bens de terceiros provenientes de comodato, demonstração, locação, cessão temporária ou espécie vinculada a contratos de fornecimento, com estadia na Instituição ou nas suas Unidades Administradas, deve estar vinculada a um contrato, nota fiscal ou termo escrito. Esses bens de terceiros serão identificados com plaquetas de patrimônio, registrados com observação dessa condição e ficarão sob a responsabilidade do setor receptor do bem.

**Art. 24º** – A retirada dos bens de dentro da Associação CHC ou de suas Unidades Administradas, inclusive para conserto ou troca de equipamentos, deverá ser previamente e formalmente solicitada à área de Patrimônio da Instituição, observando-se os termos dos procedimentos vigentes.

## **CAPÍTULO IX – VISITAS DE FORNECEDORES ÀS DEPENDÊNCIAS DA ASSOCIAÇÃO CHC E SUAS UNIDADES ADMINISTRADAS**

**Art. 25º** – É vedada a livre circulação de fornecedores e seus representantes (incluindo agentes de vendas, relações comerciais e marketing) nas dependências da Instituição ou de suas Unidades Administradas.

**Art. 26º** – O fornecedor interessado em realizar visitas institucionais às dependências da Associação CHC ou de suas Unidades Administradas, deve solicitar por meio o seu pedido de visita, sendo esse analisado e respondido ao fornecedor com a confirmação ou negativa da visita, de forma justificada.

**Art. 27º** – As reuniões de negociação e administrativas com fornecedores ou proponentes serão agendadas e realizadas diretamente com a área de Suprimentos, podendo haver a participação de representantes de outras áreas, conforme a pauta proposta para a reunião.

## **CAPÍTULO X – AMOSTRA GRÁTIS DE INSUMOS DE USO HOSPITALAR**

**Art. 28º** – É vedada a distribuição e entrega de amostra grátis de medicamentos, de qualquer tipo, a qualquer funcionário da Associação CHC e aos integrantes do corpo clínico e equipe multiprofissional, enquanto no exercício de suas atividades na Instituição.

## **CAPÍTULO XI – VERBAS E PATROCÍNIOS**

**Art. 29º** – A Associação CHC solicita e aceita doações e patrocínios que sejam coerentes com seu propósito e que ofereçam suporte às iniciativas e ações ligadas a seus pilares de atuação e a seu plano estratégico. As doações e/ou patrocínios devem estar de acordo com as normas institucionais.

**Art. 30º** – Ao avaliar a possibilidade de solicitar ou aceitar doações ou patrocínios, a Instituição irá considerar os seguintes fatores:

- I. PRINCÍPIOS E VALORES INSTITUCIONAIS – Se a aceitação da doação ou do patrocínio compromete qualquer um dos valores fundamentais da Instituição;
- II. COMPATIBILIDADE – Se há compatibilidade entre a intenção do doador/patrocinador com a finalidade da doação ou do patrocínio;
- III. RELAÇÕES – Se a aceitação da doação ou do patrocínio apresenta algum risco reputacional para a Instituição;
- IV. BENEFÍCIO – Se o benefício prioritário é alinhado ao propósito e objetivo da Instituição;
- V. CONFLITO DE INTERESSES – A existência de algum tipo de conflito de interesses, potencial, real ou aparente, com o recebimento da doação ou do patrocínio;
- VI. FORMATO – Se a doação ou o patrocínio é oferecido de forma que se possa utilizar sem incorrer em despesas substanciais ou dificuldades para realização.

**Art. 31º** – As ofertas e solicitações de doações e patrocínios para quaisquer iniciativas institucionais relacionadas a ensino, pesquisa, atividades assistenciais e eventos, ou ainda benfeitorias de infraestrutura, devem ser encaminhadas à Diretoria, com a proposta para avaliação. Eventualmente, a Instituição poderá solicitar informações adicionais para orientar a tomada de decisão.

**Art. 32º** – É permitido o relacionamento direto de integrantes do corpo clínico com fornecedores para patrocínios individuais e convites para palestras, cursos e/ou visitas técnicas às instalações de fabricantes ou de outros prestadores de serviço da saúde, desde que exclusivamente na condição de profissional liberal, exceto quando:

- I. Estes profissionais desempenharem alguma função diretiva ou de representação institucional, ou participarem de comissões responsáveis pela homologação de produtos ou fornecedores;

- II. O relacionamento envolver ou fizer referência a Associação CHC, sua marca, seus pacientes ou dados de sua propriedade.

## CAPÍTULO XII – OFERTA E RECEBIMENTO DE PRESENTES E BRINDES PROMOCIONAIS

**Art. 33º** – A troca de presentes entre parceiros comerciais, em muitos casos, pode representar um mecanismo legítimo de fortalecimento de suas relações. No entanto, alguns presentes estabelecem influências inadequadas (ou a aparência de influência inadequada), podendo até mesmo serem vistos como formas de pagamentos indevidos, o que poderia representar uma infração à legislação ou manchar a reputação da Associação CHC.

**Art. 34º** – Presentes são itens recebidos ou ofertados exclusivamente como cortesia ou por ocasião de eventos especiais ou datas comemorativas, podendo ser um bem material ou convites para eventos de entretenimento ou refeições. Em qualquer desses casos, os presentes recebidos ou ofertados aos profissionais da Associação CHC não podem ultrapassar o valor equivalente a 20% (vinte por cento) do salário mínimo vigente à ocasião, considerando o valor total dos presentes recebidos/distribuídos em um determinado ano.

**Art. 35º** – Não são admitidos a oferta ou o recebimento de presentes, tais como (entre outros) doações ou empréstimos de dinheiro ou equivalentes a dinheiro (cheques, vale-presentes, ações e outros títulos mobiliários), favorecimentos ou descontos em qualquer produto, serviço ou viagens de lazer, e ainda, refeições que não forem para tratar de negócios ou não tenham a participação de representante da instituição que fez o convite.

**Art. 36º** – Não é permitido, também, em quaisquer relações, que representantes da Associação CHC recebam ou concedam benefícios, favores, privilégios, vantagens ou pagamentos ilegais, impróprios ou que estejam fora das práticas usuais de negócios, a quem quer que seja, clientes, parceiros, fornecedores ou voluntários, bem como fazer ou conceder, ou autorizar que façam ou concedam, pagamentos, privilégios ou vantagens a agentes públicos (ou a estes equiparados), seja diretamente ou por terceiros.

**Parágrafo Único** – Não são considerados presentes os brindes promocionais de pequeno valor e com a marca do fornecedor (tais como canetas, calendários, agendas e outros de valor assemelhado) eventualmente distribuídos de forma impessoal e com a finalidade de propaganda.

## CAPÍTULO XIII – CONFLITO DE INTERESSES E PARTES RELACIONADAS

**Art. 37º** – O conflito de interesses pode surgir por meio de um conjunto de condições nas quais o julgamento de um profissional, no que diz respeito a um interesse primário legítimo da Associação CHC, tende a ser influenciado indevidamente por um interesse secundário, econômico ou não, com vantagem para si ou para terceiros.

**Art. 38º** – Outros aspectos também podem ser assim caracterizados, tais como: interesses pessoais, científicos, assistenciais, educacionais, curriculares, religiosos, sociais e econômicos, podendo ocorrer de forma direta ou indireta, cometido por ação ou omissão.

**Art. 39º** – Relações familiares ou de amizade íntima que fornecedores tenham com funcionários, representantes, dirigentes ou associados da Associação CHC, bem como quaisquer outras situações que possam ser entendidas como conflito de interesses, devem ser imediatamente relatadas, oficial e formalmente, por meio dos canais oficiais para avaliação da Instituição.

**Parágrafo Único** – Entende-se por familiares ou a estes se equiparam: cônjuge, companheiro, pais, irmãos, filhos, tios, sobrinhos e primos, inclusive os do cônjuge e/ou companheiro.

#### **CAPÍTULO XIV – FRAUDE E CORRUPÇÃO**

**Art. 40º** – A Associação CHC acredita que o combate à corrupção é uma tarefa que pode e deve ser desempenhada por toda a sociedade e, por isso, está comprometida, e espera que seus fornecedores se comprometam, com a implementação de mecanismos efetivos de prevenção e combate à corrupção, ao mesmo tempo em que devem observar o cumprimento integral da legislação relacionada.

**Art. 41º** – Os fornecedores da Associação CHC não devem oferecer vantagens ou favores de qualquer natureza ou valor, incluindo também indicações, favorecimento e, ou possibilidade de influência de agentes públicos ou instituições públicas, em todas as suas esferas, órgão ou organismos, sob pena de suspensão definitiva de fornecimento para a Instituição.

**Art. 42º** – Qualquer ato de corrupção ou fraude que envolva omissão ou ato intencional em benefício indevido pessoal, institucional ou de funcionário ou agentes da administração pública, quer seja financeiro ou não, direto ou indireto, é considerada ilegal e gera graves penalizações de natureza criminal, civil e administrativa.

#### **CAPÍTULO XV – SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES**

**Art. 42º** – Todas as informações que o fornecedor saiba serem sigilosas ou legalmente protegidas (tais como as relativas aos pacientes, fornecedores, serviços, dados técnicos, especificações, práticas e procedimentos, contratos, entre outras) devem ser mantidas confidenciais, sendo que a violação da obrigação de confidencialidade ou o uso impróprio de informação confidencial é inaceitável e sujeito a penalidades legais.

## **CAPÍTULO XVI – DENÚNCIAS DE IRREGULARIDADES**

**Art. 43º** – Os canais oficiais da Associação CHC são o meio de comunicação entre a Instituição e seus fornecedores para o reporte de denúncias de fraudes e violação de seu Código de Conduta Institucional, ainda que tenham sido apenas tentativas (sem concretização da violação). Nesses casos também poderão ser enviados para o e-mail [contato@chcsaude.org](mailto:contato@chcsaude.org).

## **CAPÍTULO XVII – DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 44º** – A Associação CHC revisará periodicamente este Regulamento para garantir sua adequação e sua eficácia. O descumprimento dos princípios e compromissos expressos neste Regulamento Institucional poderá implicar a adoção de medidas disciplinares, desde o bloqueio do fornecedor para novas aquisições até o encerramento dos contratos vigentes, de acordo com normas da Instituição.

MODELO

## TERMO DE ADESÃO

Pelo presente termo, declaro para os devidos fins ter recebido, ou acessado o Regulamento Institucional de Relacionamento com Fornecedores da Associação CHC, li, esclareci as dúvidas e entendi as regras que o regem, e que estou anuente e me comprometo a cumpri-las integralmente.

Comprometo-me a levar as regras do presente Regulamento Institucional de Relacionamento com Fornecedores ao conhecimento dos terceiros com os quais a Instituição se relaciona, mas não mantém vínculo empregatício ou de prestação de serviços e que de alguma forma possam influenciar e interagir em quaisquer dos seus processos ou negócios. Neste caso, os terceiros deverão ter ciência das regras, quando do interesse de estabelecer e manter relações com a Instituição, para não comprometê-la indevidamente, os seus negócios, patrimônio, bem como os profissionais que a integram.

O cumprimento do presente Regulamento Institucional de Relacionamento com Fornecedores, por si só, não gera vinculação trabalhista ou obrigação previdenciária, apenas afirma os princípios éticos e demais parâmetros de conduta que orientarão o comportamento das representações da Associação CHC, em todas as presentes e futuras iniciativas e decisões profissionais.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

Nome Completo:

CPF:

Cargo:

Número de Registro:



## MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: 4MPTH-LX7H8-JP8D9-8NWA2

Tipo de assinatura: Avançada

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

- ✓ PAULO HENRIQUE DA CRUZ (CPF \*\*\*.879.909-\*\*) em 28/07/2025 17:30 -  
Assinado com certificado digital ICP-Brasil

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://app.ideiasigner.com.br/validate/4MPTH-LX7H8-JP8D9-8NWA2>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://app.ideiasigner.com.br/validate>