

CATEGORIA II: Iniciativas Locais**A logística de um insumo no território de Ermelino Matarazzo**

Secretaria Municipal de Saúde – Supervisão Técnica de Saúde (STS) de Ermelino Matarazzo e
Unidade de Vigilância em Saúde (UVIS) Ermelino Matarazzo

Resumo:

Até 2017, a UVIS de Ermelino Matarazzo possuía 11 carros e uso de cerca de 40% de horas dos motoristas e veículos. Com a necessidade de diminuição da quantidade, houve uma reestruturação do uso, sendo a administração dos carros da Supervisão, uso de aplicativo, e análise da logística do uso, com melhoria de rotas, horários e serviço, aumentando a eficiência para 90%, além de atender outras unidades, com distribuição de documentos, realizações de visitas domiciliares e transporte de pacientes.

1. Inovação**Qual o problema público que o projeto busca resolver? (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)**

O problema que o projeto busca resolver é a eficiência na utilização do uso de um bem público, no caso os veículos contratados, que onera para os cofres públicos, em valores de milhões de reais. Até o ano de 2017, a UVIS (Unidade de Vigilância em Saúde) e a STS (Supervisão Técnica de Saúde) de Ermelino Matarazzo possuíam ao total 18 veículos (17 terceirizados e 01 próprio – uma Saveiro para serviços da vigilância ambiental), para uso em atividades da vigilância, transporte de materiais e documentos (carga) e visitas domiciliares de unidades, e com esse quantitativo de uso livre para equipes o dia todo. Porém o percentual de uso desses veículos constituía em apenas 35 a 40% de horas (aproximadamente 16 horas de utilização), sobrando 34 horas semanais sem utilização. Em 2018, devido a nova avaliação dos contratos e de uso desses veículos em todo o município, houve a retirada de 7 veículos, impactando nas atividades realizadas. E no mesmo período, aumenta-se as demandas como o transporte de pacientes para quimioterapia, consultas em locais distantes e fora do território, e para hemodiálise. Soma-se também auxílios as unidades com transporte de materiais para esterilização e suporte em ações de imunizações, inclusive em campanhas. E com o sucesso da iniciativa, outros territórios solicitam o apoio na utilização da frota, como outras supervisões da região leste, assim como a própria coordenadoria regional de saúde da região leste (CRSLeste).

Como o problema foi resolvido? (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Inicialmente, após a diminuição da frota, os participantes realizaram reuniões e discutiram as possibilidades de melhoria no atendimento as demandas. Decidiu-se unir as frotas dos dois serviços (a da STS, sendo 4 veículos terceirizados e 1 ambulância, e a da UVIS, sendo 5 veículos terceirizados e 1 próprio [Saveiro]), e concentrar a logística de utilização e de saída dos veículos com a UVIS. Outra mudança fora a transferência dos motoristas servidores para controle total da UVIS, tendo assim a disponibilidade do uso da Saveiro em tempo integral de funcionamento dos serviços e unidades. Também fora optado, inicialmente, para utilização do aplicativo de transporte somente os participantes

do projeto, havendo um controle total do uso do mesmo, para não haver situações inadequadas. Em seguida, elaborou-se o fluxograma de atendimento as solicitações de todas as unidades do território, através da solicitação via e-mail e encaminhamento da formulário de solicitação com os detalhes do transporte, para que o setor de transporte da UVIS determina-se prioridades de atendimentos e recusas, quando necessário, analisando o tipo de serviço, duração, horários, localidades de atendimentos e rotas. Estabelecido assim as estratégias, iniciou-se a divulgação da mudança de logística do serviço, assim como a sensibilização dos usuários do mesmo, através de reuniões já existentes, como as de gerente, vigilância, responsáveis técnicos, comitês de arboviroses e conselhos gestores, e sensibilizações pontuais e específicas, com os agentes de saúde/endemias, motoristas e terceirizados. Algumas estratégias adotadas incluíam: criação de escalas de serviço semanais para distribuição de insumos, atividades de urgência só poderão ser solicitados mediante a equipe da ação já estiver pronta (como remanejamento de medicações), a tolerância de espera do veículo é de apenas 15 minutos, unificação de serviços para mesmos destinos.

Quais foram as principais entregas do projeto? Por exemplo, software para gerenciamento de um processo ou uma capacitação para funcionários (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Inicialmente, fora a entrega de dois setores de transporte de duas unidades distintas (STS e UVIS de Ermelino Matarazzo). Depois, as demais entregas foram as sensibilizações para os funcionários: das terceirizadas (motoristas dos veículos), dos servidores (principalmente técnicos e agentes de endemias) e dos funcionários das gerenciadas (gerentes e demais categorias).

Quais barreiras e dificuldades surgiram ao longo do projeto e como foram superadas? (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Inicialmente a primeira barreira que surgiu fora a redução abrupta e inesperada da quantidade de veículos. Essa barreira fora superada com a criação do projeto como um todo, isto é, reestruturando todo o fluxograma de usos de veículos. Em seguida, houve a dificuldade na aceitação por parte da equipe em utilizar o transporte por aplicativo, relatando que apresentaria problemas quando utilizado em fiscalizações, em solicitar o retorno, entre outros. Essa dificuldade fora transpassada com reuniões de sensibilizações com toda equipe. Teve a dificuldade em alinhar com os funcionários das outras unidades, para alinhar a saída no horário previsto, isto é, os funcionários não estavam preparados na chegada dos veículos, e para isso realizado reuniões e alinhamentos pontuais para ajustes. Finalmente, o serviço prestado pela empresa terceirizada (particular) apresentou uma barreira com os motoristas pois uma reclamação inicial pela parte das mesmas, pois houve maior demanda de saídas e cumprimento rigoroso de horários. E esta barreira fora resolvida também com a divisão igualitária de serviços, tanto no número de saídas quanto distância percorrida, e uma reunião explicando o contrato de serviço entre a empresa e a prefeitura, e se houver a persistência do problema é solicitado a empresa a troca do funcionário motorista.

2. Eficiência e Resultados

Quantas pessoas estavam envolvidas diretamente na execução do projeto? (limite de 500 toques, incluindo caracteres e espaços)

Houve o envolvimento direto de cinco pessoas: a supervisora e um administrativo da STS e o coordenador e dois administrativos da UVIS. Essas pessoas, principalmente os administrativos, ficam responsáveis pela logística de solicitação dos veículos próprios e terceirizados, assim como a solicitação de veículos pelo uso de aplicativo.

Qual foi o orçamento destinado ao projeto? (limite de 500 toques, incluindo caracteres e espaços)

Não houve orçamento extra destinado ao projeto, e sim diminuição, com apenas reavaliação da logística do uso do orçamento já direcionado e previstos para tais atividades (a contratação dos veículos terceirizados, o uso de veículos do aplicativo, o combustível do veículo próprio). Em relação aos insumos de consumo como folhas de papel e impressões, também estavam previstos na unidade e, houve redução, devido a menos ofícios e digitalização dos dados em planilhas diretamente no computador.

Qual foi a infraestrutura física e tecnológica utilizada na execução do projeto? (limite de 500 toques, incluindo caracteres e espaços)

A infraestrutura física e tecnológica utilizada é a já existente na unidade: uma sala, dois computadores, uma impressora, e telefones (uma linha fixa da unidade, assim como os celulares do participante do projeto).

Quais materiais e serviços foram utilizados? (limite de 500 toques, incluindo caracteres e espaços)

Todo material utilizado, já era o condizente com o serviço prestado: utilizou-se insumos de escritórios, como as impressões, e formas de comunicação via e-mail e aplicativos (WhatsApp e 99 taxi). Para o transporte utilizou-se seis modalidades: serviço próprio (a Saveiro, juntamente com o gasto de combustível) e de cinco terceirizadas (quatro fornecendo veículos, sendo uma a ambulância, e motoristas e outra do aplicativo de transporte).

Houve outros recursos investidos no projeto? Quais? (limite de 500 toques, incluindo caracteres e espaços)

Não houve outros recursos investidos no projeto. Todo recurso utilizado fora previsto no orçamento público anual para utilização em transporte das unidades.

Quais parceiros foram envolvidos diretamente no projeto?

- () Outros órgãos públicos municipais
- () Órgãos públicos estaduais e/ou federais

- Organizações do Terceiro Setor
 Organizações do Setor Privado
 Outros
 Nenhum

Quem foram e qual foi o papel de cada um dos parceiros? (limite de 1000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Os parceiros para essa iniciativa foram: a OSS Sas-Seconci (organização do terceiro setor) que sensibiliza os funcionários de sua instituição para a utilização desse serviço, e as organizações do setor privado terceirizado (Locarutil, JCN Transporte, Starex, Soluções Transportes e 99 taxi) que contratadas pela PSMP para a realização de todo o transporte do território.

Quais foram os resultados quantitativos do projeto? (limite de 1500 toques, incluindo caracteres e espaços)

Inicialmente, observa-se um aumento de 40 a 50% da utilização dos veículos, chegando em alguns momentos a 90% do uso do tempo total de contrato desses insumos. E mesmo, com a diminuição do quantitativo bruto de veículos da unidade, a unificação dos serviços de transporte do território, supriu essa deficiência. Outro resultado quantitativo é a soma de atividades realizadas como transporte de munícipes, para hemodiálise, quimioterapia, acamados, realização de exames, entre outros; transporte de carga (documentos, medicamentos, insumos, imunobiológicos, amostras), participação de suporte de eventos (ambulância), processos administrativos, como transporte de documentos e ida a reuniões, entre outros, aumentando o leque do cardápio de atividades prestadas em quase 30 serviços a mais do que era realizado.

Existem evidências que comprovem esses resultados quantitativos? Quais?

- Não
 Sim. Quais? (responda abaixo): (limite de 1000 toques, incluindo caracteres e espaços)

As evidências dos resultados quantitativos são demonstradas através da ordem de serviços realizados pelos veículos próprios, terceirizados (incluindo a ambulância) e dos recibos e planilha de controle de custo do aplicativo. Outras evidências são o controle de veículos alimentados em uma planilha própria, e os atestes de serviço das empresas terceirizadas. E finalmente o atendimento das solicitações realizadas pelas unidades.

Quais foram os resultados qualitativos do projeto? (limite de 1500 toques, incluindo caracteres e espaços)

Os resultados qualitativos do projeto consistiam na melhoria da qualidade de atendimento das demandas, principalmente em agilidade do serviço, com elogios ao mesmo, inclusive com carta de pacientes. Outro resultado importante fora a ausência de ouvidorias (reclamações) em relação ao serviço prestado. E finalmente a solicitação de outros territórios devido a melhoria do serviço.

Existem evidências que comprovem esses resultados qualitativos? Quais?

Não

Sim. Quais (responda abaixo): (limite de 1000 toques, incluindo caracteres e espaços)

A principal evidência da qualidade do serviço prestado é a ausência de reclamações, ou por vias internas, como e-mails, assim como ouvidoria. Somado a elogios prestados por munícipes, algumas vezes pessoalmente, outras vezes via carta, por exemplo. Outra evidência na melhora da qualidade dessa iniciativa, é que outras unidades, de outros territórios iniciaram a solicitar nossos serviços de veículos com uma frequência maior.

3. Transparência, Participação e Sustentabilidade

Seu projeto teve a participação de quais atores durante a elaboração, implementação e/ou avaliação do projeto?

Cidadão

Servidores Públicos (no caso em que esses forem o público-alvo)

Setor Privado

Terceiro Setor

Nenhum

Outros

De que forma ocorreu a participação de cada um deles? (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Os servidores públicos foram essenciais para todas as fases do projeto, pois partiu-se deles a implantação do projeto, como o auxílio da implementação da logística e avaliação e monitoramento do mesmo. Já as empresas do terceiro setor (a OSS, SAS-Seconci) e de setor privado (Locarutil, JCN Transporte, Starex, Soluções Transportes e 99 taxi), através de contratos de gestão, participaram da implantação do mesmo, com a sensibilização dos funcionários e a prestação de serviço de transporte. O Terceiro Setor atualmente também participa da avaliação da iniciativa, mantendo o controle em conjunto dos transportes, monitoramento de rotas, horários, entre outros, e estabelecendo devolutivas do serviço, incluindo quando não a contento. Futuramente, com a formação do conselho gestor da unidade, aguarda-se um aumento da transparência e fiscalização da utilização dos insumos, mediante a prestação de contas a participação social (cidadão).

As informações sobre o projeto estão publicadas em algum local de domínio público? Coloque os links abaixo ou fotos/documento em anexo. (limite de 1500 toques, incluindo caracteres e espaços)

Não, as informações não se encontram em locais de domínio público.

Qual Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) está mais relacionado com o projeto?

Objetivo 3. Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades

A qual meta desse objetivo o projeto está relacionado?

3.8 Atingir a cobertura universal de saúde, incluindo a proteção do risco financeiro, o acesso a serviços de saúde essenciais de qualidade e o acesso a medicamentos e vacinas essenciais seguros, eficazes, de qualidade e a preços acessíveis para todos

4. Continuidade e Replicabilidade

Quais órgãos e entidades podem replicar as entregas do projeto? (limite de 2000 toques, incluindo caracteres e espaços)

Todas as unidades que possuem o serviço de transporte para o seu território podem replicar o projeto. Isso somente é possível porque não é realizado nenhum investimento a mais nos setores, e realizado a reorganização da logística do mesmo, com análise de fluxogramas, determinações de prioridade e sensibilizações de equipes.

Considerando uma eventual troca de equipe:

O projeto tem respaldo jurídico para garantir sua continuidade? Cite quais instrumentos/documentos existentes. (limite de 500 toques, incluindo caracteres e espaços)

Sim, o projeto tem o respaldo da Portaria Ministerial nº 2.563/2017 e da Resolução Estadual nº 13/2017, as quais dispõem sobre as diretrizes para o Transporte Sanitário Eletivo destinado ao deslocamento de usuários para realizar procedimentos de caráter eletivo no âmbito SUS. Somado a essa legislação, tem-se a Constituição Federal artigo nº 196, que refere a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantindo ao acesso universal aos serviços e ações para promoção, proteção e recuperação.

O projeto tem recursos orçamentários para garantir a sustentabilidade financeira no longo prazo? (limite de 500 toques, incluindo caracteres e espaços)

O projeto possui apenas os recursos já provenientes para transporte previstos para as duas unidades.

**Existe documentação dos fluxos e processos para garantir a continuidade do projeto?
Se sim, quais? (limite de 500 toques, incluindo caracteres e espaços)**

Sim existe a documentação dos processos, desde os formulários de solicitação, ordens de serviços, folhas de controle de viagem dos motoristas e planilhas mensais de controle de ações, assim como contratos de gestão dos serviços envolvidos e atestes das atividades realizadas, indicando se o serviço está a contento ou não.

**O projeto conta com alguma outra estratégia para sua continuidade? Descreva abaixo.
(limite de 1000 toques, incluindo caracteres e espaços)**

A estratégia de continuidade consiste em sempre reanalisar o fluxograma e logística de distribuição do insumo, mantendo a unificação da frota e otimização do maior número possível de transportes realizados, seja com servidores e funcionários, assim como de usuários do SUS. Para tal, faça-se reavaliações constantes de serviços a serem realizados, com estudos de distribuição entre equipes, comunicação entre setores e sensibilização de trabalhadores que utilizam o transporte. Outra estratégia adotada é a divulgação dos fluxos em reuniões como conselho gestor, comitês de arboviroses, reuniões de gerentes e vigilância, entre outras.

5. Materiais Extras

Tem algum material extra, como fotos, vídeos e documentos, que gostaria de compartilhar conosco?

<https://drive.google.com/open?id=15KGOgsigOUONbZhuBgopORwRLv4n6Dhy>
https://drive.google.com/open?id=173Xy5wVUe2_9ys9YdR2IBIDqaNLbNu-s
https://drive.google.com/open?id=1JT3wt2wN1DQwXRSZBaxu8aU_NbTRcFn
<https://drive.google.com/open?id=1qOJM5vam-Z7KpJyC6us8KEZlaq7pJKMJ>
https://drive.google.com/open?id=1OWYD_ncsIMBQRESM1e9AsT6MDJHVrjTp