

S
A
U
D
E





PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO MUNICIPAL EM SAÚDE

Guia do
Novo Prefeito
+ BRASIL

MISSÃO:
PROMOVER SAÚDE HUMANIZADA E INTEGRAL AOS BENEFICIÁRIOS.

Ética

Transparência

Qualidade

Humanização

Compromisso

Inovação

Valores em que
acreditamos?

VISÃO:
SER REFERÊNCIA EM EDUCAÇÃO NA REDE PÚBLICA MUNICIPAL NA REGIÃO ATÉ
2024.

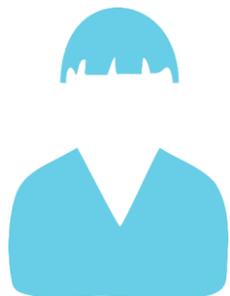


Caracterização do Beneficiário



IDENTIFICAÇÃO DAS PERSONAS

Técnica fundamentada na perspectiva do usuário, que é caracterizada pela utilização de personagens fictícios para representar um grupo de necessidades semelhantes e específicas.



CRIANÇA

Nome: Gabriel

Idade: 7 anos

Cidade: Canindé de São Francisco

Estado Civil: Solteiro

Hábitos: Toma banho na lagoa e joga futebol.

Perfil: Cartão de vacina completo, cáries e esquistossomose.

Consumo: Utiliza os serviços da Equipe de Saúde da Família (SF) (Médico Generalista) somente quando precisa.

Necessidade: Atendimento de Consulta pelo Generalista, Educação em Saúde, Atendimento Odontológico, disponibilidade de profissionais da saúde, agilidade e resolução dos problemas e saúde humanizada e de qualidade.

Conforto: Profissionais capacitados para atendimento à criança, práticas orientadas para a prevenção de doenças e promoção da saúde.

Sonho: Personalização da Infraestrutura, material hospitalar e ambulatorial direcionados para crianças.

Expectativas

Estudo de Experiência do Beneficiário

Fatores que reduzem a satisfação do Beneficiário:

- Lentidão no atendimento
- Falta de atendimento direcionado à criança

Valores Necessários:

- + Agilidade
- + Eficiência
- + Resolutividade
- + Atendimento direcionado à criança

Pontos Críticos:

- Falta de resolutividade dos problemas
- Morosidade no atendimento
- Falta de especialização na área de pediatria
- Carência de educação em saúde



IDOSO

Nome: Maria das graças

Idade: 74 anos

Cidade: Aracaju

Estado Civil: Viúva

Expectativas

Hábitos: Alimentação inadequada e assistir televisão.

Perfil: Hipertensa com cefaléia constante e suspeita de Câncer de Mama

Consumo: Utiliza serviço de saúde mensalmente, procura serviço de Enfermagem ambulatorial (parâmetros da Pressão Arterial), Internações Hospitalares frequentes por pico hipertensivo e utiliza os serviços de diagnóstico e tratamento oncológico.

Necessidade: Assistência de saúde orientada por resultados com monitoramento, efetividade dos programas assistenciais existentes, disponibilidade de profissionais da saúde e leitos, celeridade na realização e entrega de exames, acesso à vaga e medicamentos para o tratamento oncológico, agilidade no atendimento e resolutividade, medicamento em domicílio e monitoramento da pressão arterial em domicílio.

Conforto: Transporte gratuito para idosos com necessidades específicas e visita domiciliar.

Sonho: Home Care.

Estudo de Experiência do Beneficiário

Fatores que reduzem a satisfação do Beneficiário:

- Lentidão no atendimento, agendamento e entrega de exames
- Falta de atendimento direcionado ao idoso
- Desrespeito à preferência

Valores Necessários:

- + Agilidade no atendimento, agendamento e entrega de exames
- + Eficiência
- + Atendimento direcionado ao idoso e ao paciente com câncer
- + Respeito a preferência

Pontos Críticos:

- Falta de resolutividade dos problemas
- Morosidade no atendimento, agendamento e entrega de exames
- Falta na integralidade do sistema
- Carência de educação em saúde



MULHER

Nome: Neide
Idade: 19 anos
Cidade: Umbaúba
Estado Civil: Solteira

Expectativas

Hábitos: Fumante e alimentação inadequada.

Perfil: Gestante com ameaça de aborto.

Consumo: Consultas médicas e/ou de Enfermagem frequentes anterior à gestação, mas nunca ouviu falar em planejamento familiar.

Necessidade: Planejamento familiar, acompanhamento ginecológico, obstétrico e de enfermagem, disponibilidade de remédios que auxiliem no período de gestação, celeridade na realização e entrega de exames, educação em saúde, infraestrutura adequada, assistência ao parto em maternidade, rede cegonha, transporte gratuito para unidade de saúde adequada mais próxima(regional).

Conforto: Acompanhamento de saúde em domicílio, conhecimento da maternidade e obstetrícia.

Sonho: Rede Cegonha 100% efetiva.

Estudo de Experiência do Beneficiário

Fatores que reduzem a satisfação do Beneficiário:

- Lentidão no atendimento, agendamento e entrega de exames
- Carência de especialistas
- Falta de vagas nas maternidades
- Desrespeito à preferência

Valores Necessários:

- +Agilidade no atendimento, agendamento e entrega de exames
- +Eficiência
- +Ter Especialistas
- +Conhecimento prévio da assistência ao parto (Maternidade)
- +Respeito a preferência

Pontos Críticos:

- Carência de ginecologista e/ou obstetra
- Morosidade no atendimento, agendamento e entrega de exames
- Carência de educação em saúde/ planejamento familiar
- Maternidades superlotadas
- Rede Cegonha parcialmente efetiva



HOMEM

Nome: Antônio
Idade: 40 anos
Cidade: Poço verde
Estado Civil: Casado

Hábitos: Sedentário, fumante e alimentação inadequada.

Perfil: Cadeirante, obesidade Grau II e Diabetes Tipo II.

Consumo: Vai ao médico generalista semestralmente.

Necessidade: Melhoria da infraestrutura com acessibilidade, consulta com especialista, educação em saúde, assistência de saúde orientada por resultados com monitoramento, transporte gratuito para deficientes acompanhados pela unidade com necessidades específicas.

Conforto: Agendamento online para exames e consultas, acompanhamento domiciliar periódico, recebimento de medicamento em domicílio.

Sonho: Integralidade da assistência.

Expectativas

Estudo de Experiência do Beneficiário

Fatores que reduzem a satisfação do Beneficiário:

- Lentidão no atendimento
- Distância da unidade de saúde
- Desrespeito à preferência
- Supressão da infraestrutura com acessibilidade
- Falta de integralidade na saúde

Valores Necessários:

- + Agilidade no atendimento
- + Eficiência
- + Unidade de saúde próxima
- + Transporte acessível para unidade mais próxima
- + Respeito a preferência
- + Infraestrutura com acessibilidade adequada

Pontos Críticos:

- Morosidade no atendimento
- Unidade de saúde distante da sua cidade
- Carência de educação em saúde
- Falta de integralidade na saúde
- Escassez de transporte para unidades de saúde



ADOLESCENTE

Nome: Pedro
Idade: 16 anos
Cidade: Nossa Senhora do Socorro
Estado Civil: Solteiro

Hábitos: Sedentário e higiene corporal inadequada.

Perfil: Usuário de drogas desde 12 anos.

Consumo: Não procura serviços de saúde, mas a família procurou o CAPS-AD;

Necessidade: Assistência Psicossocial ao paciente e a família, acompanhamento médico e psicológico, internação, educação em saúde, capacitação e suporte familiar para cuidados básicos, personalização do atendimento, assistência do CAPS AD, inclusão social.

Conforto: Atendimento em domicílio (paciente e família), inserção em programas de reintegração à sociedade de acordo com o perfil.

Sonho: Integralidade da assistência, saúde ocupacional totalmente eficiente.

Expectativas

Estudo de Experiência do Beneficiário

Fatores que reduzem a satisfação do Beneficiário:

- Não gosta de ir ao médico
- Infraestrutura inadequada
- Ineficiência dos serviços de reabilitação

Valores Necessários:

- + Agilidade no atendimento
- + Eficiência
- + Infraestrutura adequada
- + Respeito a preferência

Pontos Críticos:

- Carência de capacitação contínua a família
- Morosidade na resolutividade dos problemas
- Carência de educação em saúde
- CAPS-AD com infraestrutura insuficiente
- Insuficiência de infraestrutura para tratamento e internação hospitalar (Urgências Psiquiátricas)



Matriz de Características do Beneficiário

Proposição de Valor para o Beneficiário



Quais são as necessidades dos clientes?	Que soluções de conforto o beneficiário quer?	Quais são os sonhos que atraem os beneficiários?	Qual o conceito e a ética da marca que o beneficiário quer comprar?	Como podemos fazer o beneficiário se sentir único?	O que o beneficiário quer ser?
<ul style="list-style-type: none"> • Saúde Humanizada de Qualidade; • Integralidade da Saúde; • Rede assistencial integrada com médicos especialistas; • Prevenção e Promoção em saúde; • Agilidade no atendimento e resolutividade; • Disponibilidade frequente da equipe de saúde; • Assistência de saúde orientada por resultados com monitoramento; • Efetividade dos programas assistenciais existentes; • Celeridade na realização e entrega de exames; • Oferta de medicamentos; • Infraestrutura adequada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Humanização na prestação dos serviços; • Região de saúde e sua integralidade; • Práticas orientadas para a prevenção de doenças e promoção da saúde; • Controle de qualidade do atendimento; • Número de profissionais de saúde adequado ao quantitativo de habitantes; • Rede de Atenção à Saúde; • Aumento da oferta de exames; • Canais digitais para agendamento exames e consultas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Saúde de qualidade, efetividade dos programas de saúde preventiva; • Disponibilidade de medicamentos e médicos em todas as especialidades; • Disponibilidade de leitos, infraestrutura adequada, melhoria da acessibilidade. 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade; • Compromisso; • Satisfação; • Competência; • Eficácia; • Eficiência; • Responsabilidade sócio ambiental; • Respeito; • Profissionais atenciosos; • Ser tratado como cidadão de forma humanizada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respeitar as suas individualidades, oferecendo apoio, acolhimento e serviço adequado, com humanização no atendimento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Um cidadão tratado com humanidade, dignidade, respeito, valor e ter a certeza que os profissionais estarão cuidando dele com satisfação, dedicação, competência e profissionalismo.



Análise do Ambiente Externo

PESTAL

Político

- Reforma administrativa
- Política tributária

Econômico

- Instabilidade Cambial;
- Recuperação econômica;
- Déficit da Balança Comercial
- PPA para disponibilidade de recursos

Social

- Hospitais superlotados
- Filas para atendimento

Tecnológico

- Investimentos no setor de P&D a nível estadual
- Problemas na aparelhagem

Ambiental

- Descarte adequado de resíduos hospitalares
- Responsabilidade socioambiental

Legal

- Constituição da República
- Lei orgânica da saúde – 8080/90 e 8142/90
- Plano e Fundo Nacional da Saúde e o Pacto pela Saúde;
- Normas operacionais (NOAS , NOB's)
- Normas Técnicas e Regulamentadoras (MS)
- Caderno de Diretrizes (Objetivos e Metas)
- Portarias
- Legislação Trabalhista



Análise do Ambiente Interno

Processos-chave de Criação de Valor



Processos-chave de Criação de Valor

Processos de Gestão Operacional

Abastecimento:

- Medicamentos, substâncias e materiais
- Equipamentos
- Uniformes
- Rouparia
- EPI's
- Mobiliário
- Alimentação

Produção:

- Infraestrutura
- Profissionais capacitados

Distribuição:

- Alocação de Profissionais
- Alocação de Leitos
- Alocação de Ambulância
- Distribuição de medicamentos e recursos materiais

Gerenciamento de Riscos:

- Greve
- Falta de recursos materiais
- Ausência e Escassez de profissionais
- Indisponibilidade de ambulâncias
- Atraso na entrega de Recursos Gerais

Processos de Gestão de beneficiários

Seleção:

- Cadastro do SUS
- Cadastro na unidade da ESF

Conquista:

- Promover serviços de saúde com excelência e humanização

Retenção:

- Assistência de saúde orientada por resultados com monitoramento

Crescimento:

- Ter plano de crescimento na saúde básica
- Aumento no número de altas na rede hospitalar

Processos de Inovação

Identificação de Oportunidades:

- Identificar e implantar novas ferramentas de gestão estratégica

Portifólio de P&D:

- Portal da Saúde

Projeto / Desenvolvimento:

- Ambiente Virtual de Agendamento
- Acesso Online às informações

Lançamento:

- Novos projetos

Processos Regulatório e Sociais

Meio Ambiente:

- Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Saúde (PGRSS)

Segurança e Saúde:

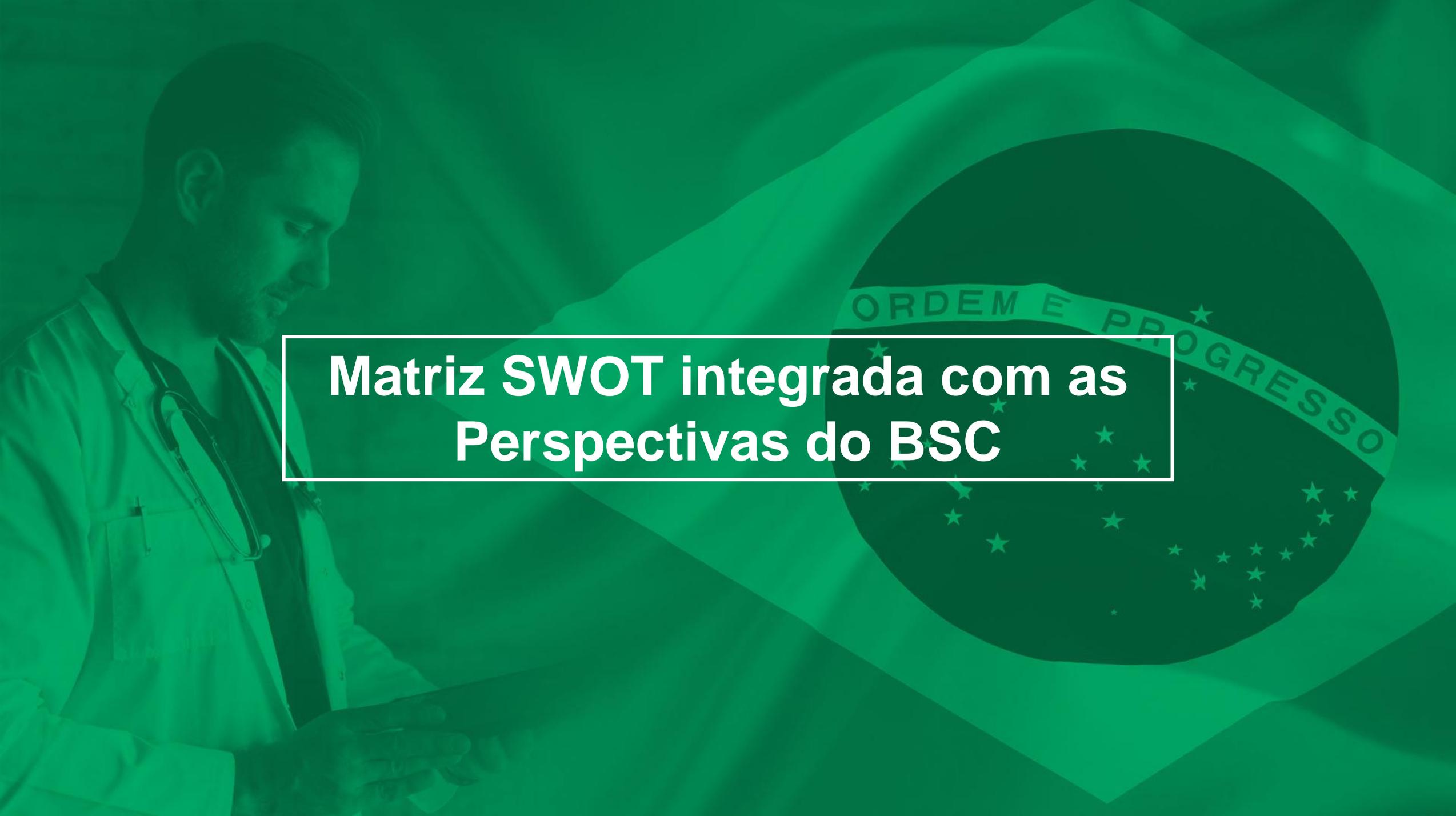
- Segurança do trabalho (Normas Regulamentadoras)
- Campanhas de conscientização sobre doenças

Sindicais / Trabalhistas:

- Manter boas relações sindicais e trabalhistas

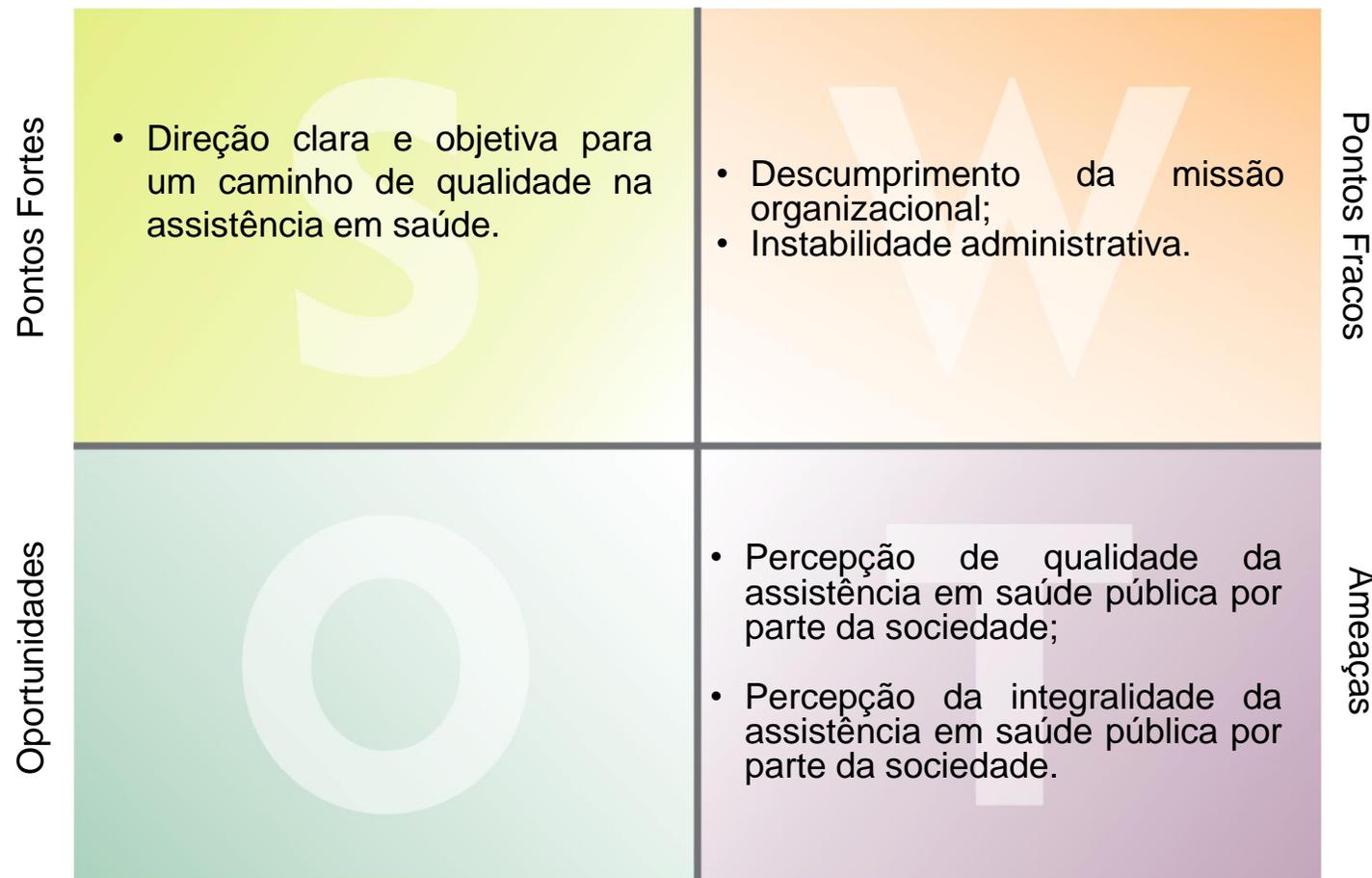
Comunidade:

- Comunidade

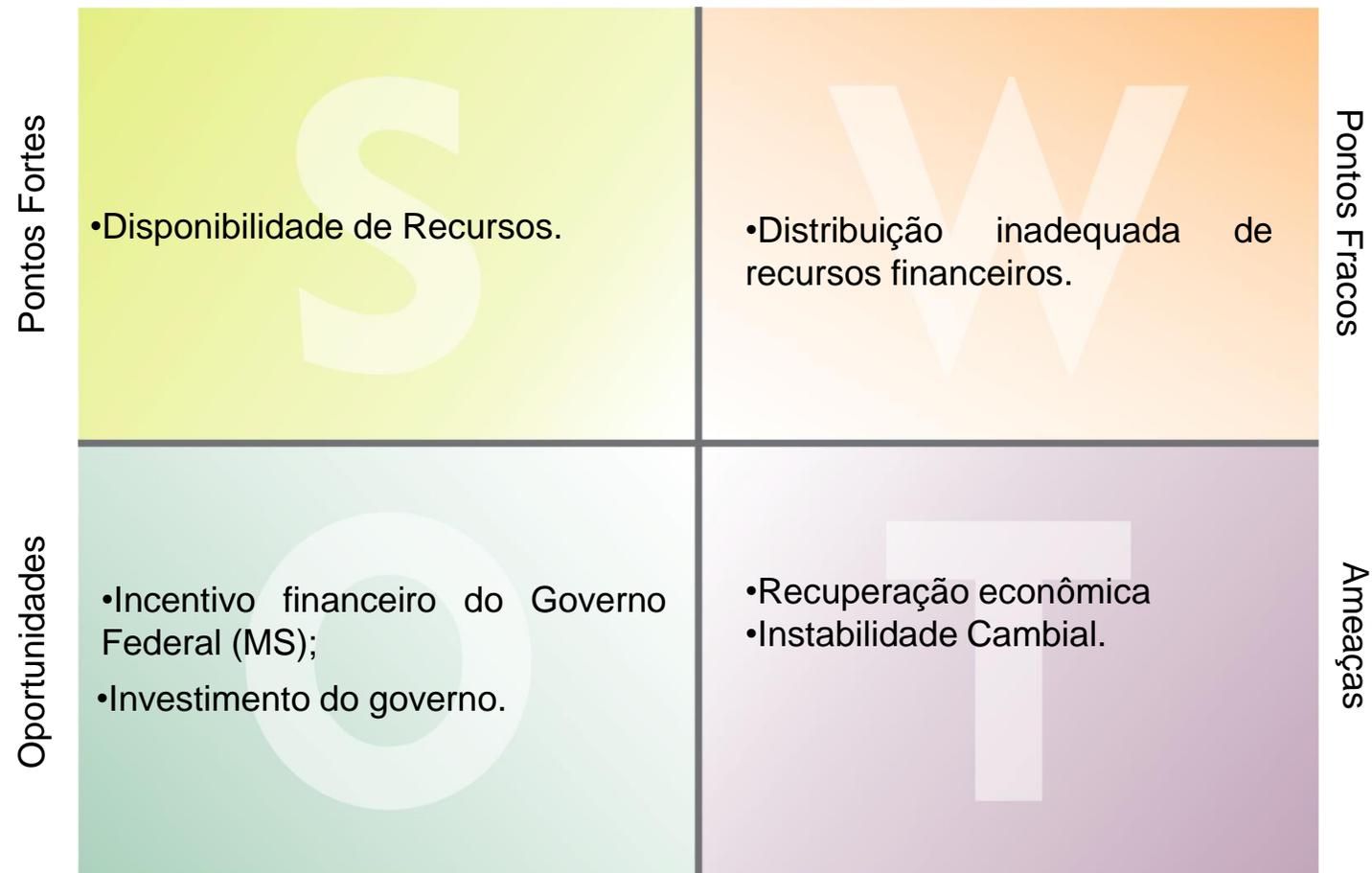


**Matriz SWOT integrada com as
Perspectivas do BSC**

Missão



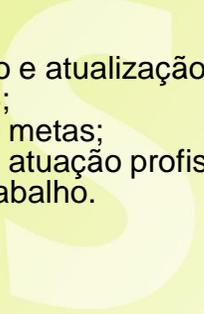
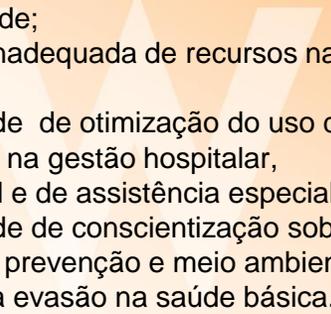
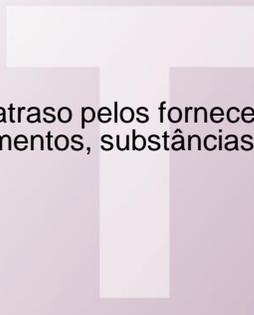
Financeira



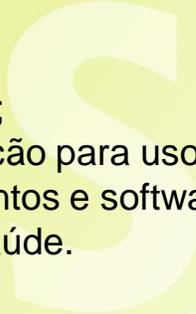
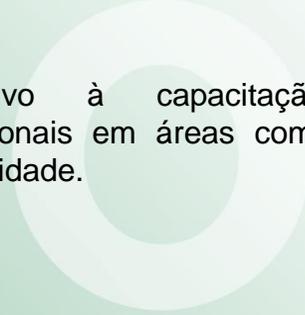
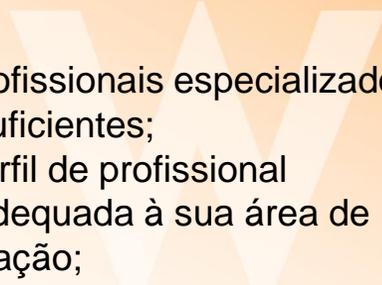
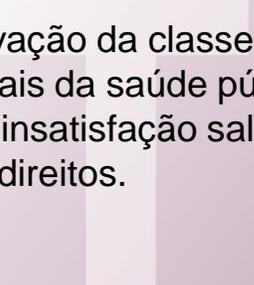
Cidadão/Sociedade

Pontos Fortes	<ul style="list-style-type: none"> •Oferta de novos programas de atenção à saúde; •Programas de Saúde já existentes; •Grande necessidade de utilização pelos beneficiários da saúde pública. 	Pontos Fracos
Oportunidades		Ameaças
	<ul style="list-style-type: none"> •Insegurança nas unidades de saúde; •Abrangência limitada dos Programas de Saúde. 	
	<ul style="list-style-type: none"> •Descumprimento de medidas preventivas no controle de endemias e imunização; •Evasão de tratamentos (médicos, enfermagem, psicológico, odontológico); •Crescimento ao consumo e dependência de Drogas; •Atraso na distribuição de Medicamentos, substâncias e materiais; •Concorrência entre os setores público e privado. •Gestão da pandemia COVID-19 	

Processo Internos

Pontos Fortes	 <ul style="list-style-type: none">•Alimentação e atualização de dados no DataSUS;•Controle de metas;•Controle de atuação profissional em campo de trabalho.	 <ul style="list-style-type: none">•Alocação inadequada de Profissionais na área de saúde;•Alocação Inadequada de recursos na área de saúde.•Necessidade de otimização do uso de ferramentas na gestão hospitalar, ambulatorial e de assistência especializada;•Necessidade de conscientização sobre segurança, prevenção e meio ambiente;•Controle da evasão na saúde básica.	Pontos Fracos
Oportunidades	 <ul style="list-style-type: none">•Ambiente Virtual da Saúde (MS).	 <ul style="list-style-type: none">• Greves;• Falta e atraso pelos fornecedores de medicamentos, substâncias e Materiais.	Ameaças

Pessoas e Inovação

Pontos Fortes	 <ul style="list-style-type: none">•DataSUS;•Capacitação para uso dos equipamentos e softwares na área da saúde.	Pontos Fracos
Oportunidades	 <ul style="list-style-type: none">•Incentivo à capacitação de profissionais em áreas com maior necessidade.	Ameaças
	 <ul style="list-style-type: none">•Profissionais especializados insuficientes;•Perfil de profissional inadequada à sua área de atuação;•Desmotivação profissional.	
	 <ul style="list-style-type: none">•Desmotivação da classe dos profissionais da saúde pública em relação à insatisfação salarial e dos seus direitos.	

Agenda de Mudanças Estratégicas

	Estratégia	Onde Estamos?	Onde Queremos chegar?
Cumprimento da Missão	Cumprimento Qualitativo	Não promove totalmente saúde humanizada	Promover saúde humanizada e integral aos Beneficiário
	Cumprimento Quantitativo	% de beneficiários atendidos inferior a 100%	Garantir 100% dos atendimentos dos beneficiários
Desempenho Financeiro	Produtividade / Rentabilidade	Baixa efetividade na alocação de recursos financeiros em todas unidades de saúde	Alocação efetiva de recursos financeiros em todas unidades de saúde
	Crescimento da Receita	Manutenção inadequada do nº de pacientes atendidos na rede pública de saúde	Gerir de forma eficiente o nº pacientes atendidos na rede pública de saúde
Valor do Beneficiário	Imagem / Conceito	Credibilidade parcial da saúde pública	Saúde pública de referência
	Intimidade com o Beneficiário / Relacionamento	Relacionamento fragilizado entre os serviços de saúde e o beneficiário	Fortalecimento dos laços de relacionamento entre a área de saúde e o beneficiário
	Atributos do Produtos / Serviços	Requisitos insuficientes à garantia da promoção e assistência da saúde	Garantir totalmente a promoção e assistência da saúde

Agenda de Mudanças Estratégicas

	Estratégia	Onde Estamos?	Onde Queremos chegar?
Excelência dos Processos Internos	Regulatórios e Sociais	Cumprimento parcial de normas legais, regulatórias e técnicas	Cumprimento total de normas legais, regulatórias e técnicas
	Inovação	<ul style="list-style-type: none"> Quantitativo reduzido de utilização de ferramentas multimídias ; Canal digital com agendamento, entrega de resultados e consulta via web não implementado. 	<ul style="list-style-type: none"> Massificar a oferta de acesso a ferramentas multimídias; Disponibilizar canal digital com todas as funções
	Gestão de Beneficiários	<ul style="list-style-type: none"> Controle parcial da evasão de tratamentos; Processo ineficaz do controle de atendimento; 	<ul style="list-style-type: none"> Controle total da evasão de tratamentos; Eficácia no processo do controle de atendimento;
	Operação e logística	<ul style="list-style-type: none"> Alocação inadequada de Medicamentos, Substâncias e Materiais; Infraestrutura deficitária; Alocação de profissionais dissonante com o perfil de competências necessárias Gerenciamento de processos de distribuição ineficaz de leitos; Serviços de manutenção geral ineficiente; 	<ul style="list-style-type: none"> Alocação otimizada de Medicamentos, Substâncias e Materiais; Infraestrutura adequada; Alocação de profissionais com o perfil de competências necessárias. Gestão de processo eficaz na distribuição de leitos; Eficiência nos serviços de manutenção geral;
Pessoas e Inovação	Capital Organizacional (cultura / valores)	<ul style="list-style-type: none"> Deficiência na comunicação entre escola e cidadão; Relacionamento fragilizado entre a escola e o cidadão 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação transparente e efetiva; Construção de fortes laços de relacionamento entre a família, a escola e o aluno
	Capital da Informação (Tecnologia)	Infraestrutura de TI (Sistemas de Informação, links, rede) deficientes	Infraestrutura de TI com disponibilidade e integrada via Web
	Capital Humano (Competências)	Falta de incentivo à especialização do profissional da saúde	Incentivo total à especialização do profissional da saúde

Missão: Promover saúde humanizada e integralizada aos cidadãos.

Qual a percepção de
qualidade que o
produto/serviço
precisa transmitir
para o Beneficiário?



NECESSIDADES

Garantir totalmente a promoção e assistência da saúde



SONHOS

Garantir a interação entre a unidade de saúde e o beneficiário



QUER SER

Oferecer saúde pública de qualidade nos padrões de excelência



CONFORTO

Garantir soluções de conforto de acordo com o perfil do beneficiário



SE SENTIR ÚNICO

Respeitar as suas individualidades



CONCEITO

Saúde de qualidade, eficiente e eficaz, tratando o beneficiário de forma humanizada



CRESCIMENTO

Gerir de forma eficiente o número de pacientes em cada unidade de saúde



PRODUTIVIDADE

Gerir de forma efetiva os recursos financeiros em todas as unidades de saúde



- Otimizar prazos e alocação de medicamentos, materiais, e substâncias;
- Adequar infraestrutura conforme demanda;
- Alocar profissionais conforme perfil de competências;
- Gerir de forma eficaz o processo de distribuição de leitos;
- Gerir de forma eficiente os serviços de manutenção geral.

PROCESSOS DE GESTÃO DO BENEFICIÁRIO

- Diminuir a taxa de abandono dos pacientes durante o tratamento;
- Controlar de forma eficaz o processo de atendimento..

PROCESSOS DE GESTÃO OPERACIONAL

[clique aqui](#)

PROCESSOS REGULATÓRIOS E SOCIAIS

- Cumprir totalmente as normas legais, regulatórias e técnicas.

PROCESSOS DE INOVAÇÃO

- Promover o uso de ferramentas multimídias;
- Otimizar serviços tecnológicos de forma integrada e acessível via web

QUAL A CULTURA ORGANIZACIONAL PRECISAMOS?

- Melhorar a Motivação do servidor da saúde
- Promover uma cultura de resultados

QUE COMPETÊNCIA A EQUIPE PRECISA TER?

- Incentivar o profissional a especializar-se na sua área de atuação.

QUAL TECNOLOGIA PRECISAMOS USAR?

- Promover atualização tecnológica

Quais processos chave
precisa ser excelentes?



**Mapa Estratégico da Secretaria
Municipal de Saúde**

Visão
Ser referência em saúde na rede pública municipal na região até 2024

Valores

Ética

Transparência

Qualidade

Humanização

Compromisso

Inovação

Qualitativo da Missão

Promover saúde humanizada e integral aos beneficiários

Quantitativo da Missão

Garantir 100% o atendimento aos beneficiários.

Valor do Cliente

Imagem

Oferecer saúde pública de qualidade nos padrões de excelência.

Serviços

Garantir a promoção e assistência da saúde

Relacionamento

Garantir a interação entre a unidade de saúde e o beneficiário.

Processos Internos

Operacional

Gerir de forma eficiente os serviços de manutenção geral.

Operacional

Otimizar prazos e alocação de medicamentos, materiais e substâncias.

Operacional

Gerir de forma eficaz o processo de distribuição de leitos.

Financeiro

Receita

Gerir de forma efetiva de recursos financeiros em todas unidades de saúde.

Produtividade

Gerir de forma eficiente o número de pacientes em cada unidade de saúde.

Cientes

Ofertar saúde e serviços conforme a expectativa do beneficiário.

Operacional

Adequar infraestrutura conforme demanda.

Inovação

Incentivar o uso de ferramentas multimídias.

Inovação

Otimizar infraestrutura de TI de forma integrada e acessível.

Regulatórios

Cumprir total de normas legais, regulatórias e técnicas.

Cientes

Diminuir a taxa de abandono dos pacientes durante o tratamento.

Operacional

Alocar profissionais conforme perfil de competências.

Cientes

Controlar de forma eficaz o processo de atendimento.

Inovação

Oferecer canal digital com agendamentos, consultas e entrega de exames.

Pessoas e Inovação

Cultura

Melhorar a motivação do servidor de saúde pública.

Cultura

Promover uma cultura de resultados.

Competências

Incentivar o profissional a especializar-se na sua área.

Tecnologia

Promover atualização tecnológica.

S
A
U
D
E

