



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CAÇAPAVA DO SUL**

CNPJ:88.142.302/0001-45 - Fone./fax:(55)3281-1351 - Rua XV de Novembro,438 - CEP 96.570-000 - Caçapava do Sul-RS

Central de Atendimento, Regulação e Transporte

Augusto Tolfo

Rosane Coradini Abdala

João Tertuliano Silveira Lopes

Maria Geni Gomes de Oliveira

Priscila Machado Silva

Caçapava do Sul - RS / 2015

## SUMÁRIO

- 1 - Introdução
- 2 - Objetivo
- 3 - Complexo Regulador
  - 3.1 - Central de Atendimento ao Público.
    - 3.1.1 - Serviço de Atendimento.
    - 3.1.2 - Serviço de Informações.
- 4 - Central de Regulação e Avaliação.
  - 4.1 – Avaliação da Atenção à Saúde.
  - 4.2 – A Central Municipal de Regulação.
  - 4.3 – Central de Transporte.
- 5 - Visão sistêmica organizacional.
  - 5.1 - Serviços de Central de Atendimento.
  - 5.2 - Fluxo de Informações.
- 6 - Estrutura Física.
- 7 - Estrutura de Recursos Humanos.
- 8 - Função dos Cargos.
  - 8.1 - Assistente em Saúde.
  - 8.2 - Técnico de enfermagem.
  - 8.3 - Enfermeiro regulador.
  - 8.4 - Médico regulador.
  - 8.5 - Analisa de Gestão em Saúde.
  - 8.6 – Vigilante.
- 9 – Conclusão.

## 1 - Introdução

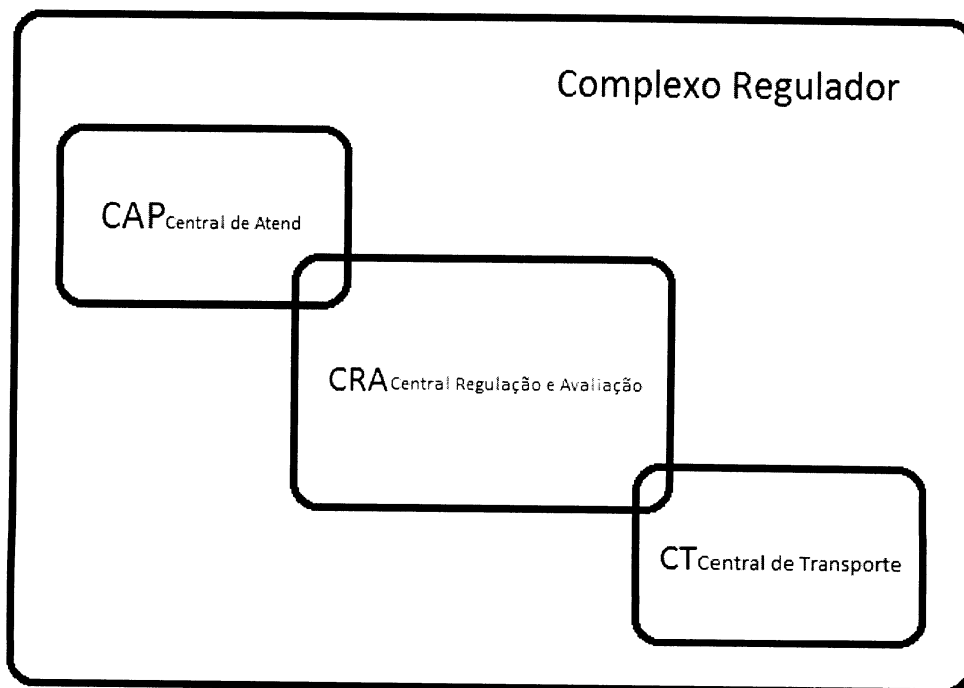
Com o objetivo de modernizar e agilizar ordenadamente o processo de marcação de consulta e exames especializados pelo SUS, e procurando atender em sua totalidade os princípios que regem o sistema único de saúde, motivou-nos a estudar e elaborar um projeto para implantação de uma estrutura organizada, responsável por gerenciar e conduzir as solicitações de atendimento, na secretaria municipal de saúde, buscando qualificar o atendimento, permitindo ao usuário acompanhar as solicitações, tornando-o mais eficiente, transparente e humanizado.

## 2 - Objetivo

Criar e implantar um Complexo Regulador na Secretaria Municipal de Saúde de Caçapava do Sul, organizando os processos de solicitação de atendimento, através da aplicação de um modelo específico, elaborado para atender as necessidades dos usuários do SUS auxiliando a tomada de decisão através do uso de ações reguladoras e protocolos pré definidos pelo Sistema Único de Saúde.

## 3 - Complexo Regulador.

O Complexo Regulador de Caçapava do Sul tem como objetivo Inicial, formar um conjunto sistêmico composto de três setores fundamentais: Central de Atendimento ao Público, Central de Regulação e Central de Transporte.



### **3.1 - Central de Atendimento ao Público.**

A Central de Atendimento ao Público é estruturada por quatro pontos: Guichês de Atendimento, Guichês de informação, Call Center e Portal Web. A Central de Atendimento será a porta de entrada para os serviços, também servindo para esclarecimento das dúvidas e acompanhamento das solicitações.

O agrupamento dos serviços oferecidos pela secretaria de saúde, ira tornar o acesso ao atendimento mais simples. A central de Atendimento disponibilizará apenas dois únicos serviço: O "Serviço de Atendimento" e o "O Serviço de Informações".

**3.1.1 - Serviço de Atendimento** - O serviço de Atendimento terá a finalidade de captar as solicitações efetuadas por cada usuário, gerando uma pasta contendo as solicitações do usuário devidamente registradas em um formulário, protocoladas e assinado tanto pelo usuário como pelo Atendente que efetuou o registro. Este serviço será disponibilizado na Central de Atendimento ao Publico, que estará localizada no prédio da Secretaria da Saúde e nas unidades de saúde, aumentando a disponibilidade de acesso aos serviços de saúde. Após a finalização do atendimento, as solicitações deverão ser devidamente encaminhados para o CRA Municipal (Central de Regulação e Avaliação do Município).

**3.1.2 - Serviço de Informações** - Este serviço terá por finalidade disponibilizar as informações aos usuários, sobre as solicitações efetuadas pelo Serviço de Atendimento, tornando transparente a condução de cada solicitações. Este serviço estará disponível na Central de Atendimento, através do balcão de informações, unidades de saúde, Call Center e WEB (Portal Eletrônico).

### **4 - Central de Regulação e Avaliação - CRA**

A Central de Regulação e Avaliação tem por finalidade, gerenciar as solicitações de atendimento especializado, garantindo o acesso à assistência a saúde bem com avaliar a execução dos serviços contratualizados.

A Central de Regulação e Avaliação é dividida em três subsetores, sendo eles: Avaliação da Atenção à Saúde, A Central Municipal de Regulação e Central de Transporte.

**4.1 – Avaliação da Atenção à Saúde** – Conjunto de operações que permite emitir um juízo de valor sobre as ações finais da atenção à saúde buscando medir os graus de resolubilidade, qualidade, humanização, satisfação do usuário. Significa comparar o realizado com o esperado, definido por parâmetros de ótimo, pelos objetivos e metas determinadas, subsidiando o planejamento das ações.

**4.2 – A Central Municipal de Regulação** - Responsável pelo agendamento das consultas e exames; regulação dos procedimentos ambulatoriais de média e alta complexidade e autorização de internações hospitalares bem como procedimentos de alto custo (APAC). "É uma estrutura que compreende toda a ação meio do processo regulatório, ou seja, é o local que recebe as solicitações de atendimento, avalia, processa e agenda, garantindo a assistência integral de forma ágil e qualificada aos

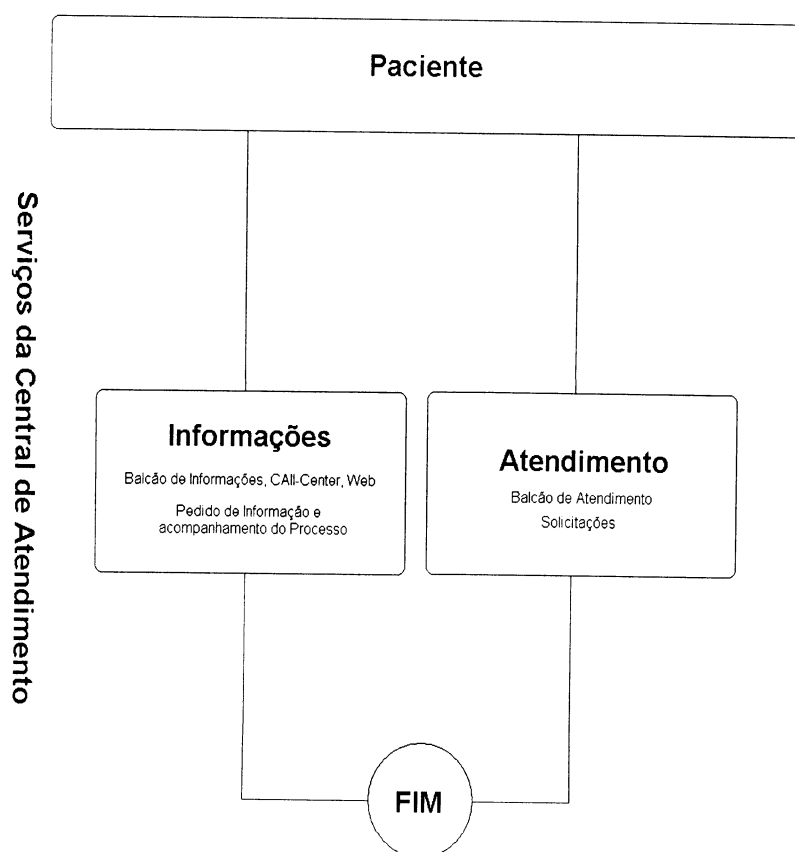
usuários do Sistema de Saúde, a partir do conhecimento da capacidade de produção instalada nas unidades prestadoras de serviços”.

**4.3 - Central de Transporte** - A Central de Transporte, como parte integrante do Complexo Regulador, garante a sustentação de transportar os pacientes regulados pela Central de Regulação e Avaliação, caberá a Central de Regulação e Avaliação, repassar a lista de pessoa que necessitam de transporte antecipadamente. A central de transporte terá outras responsabilidades, bem como gerenciar os veículos, elaborar rotas, controle e liberação de passagens, locação de veículos, elaboração de escala dos motoristas, entre outros.

## 5 - Visão Sistêmica e Organizacional.

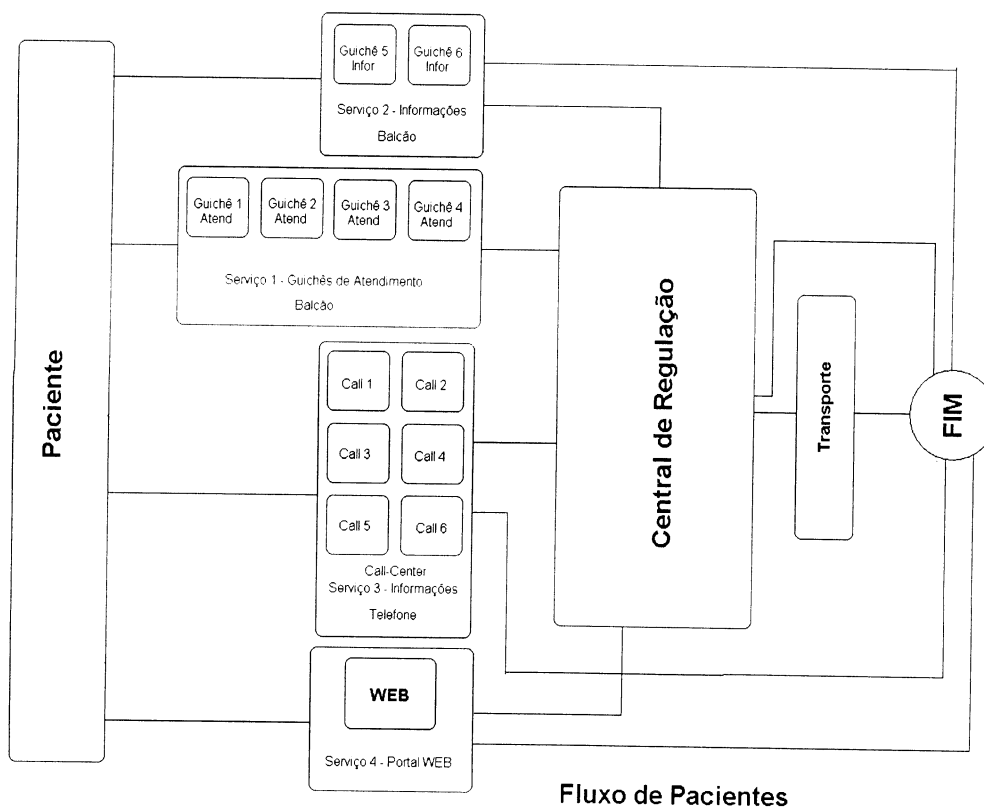
O projeto permite visualizar de uma forma geral todo o tramite organizacional que pretendemos implantar com o novo modelo de assistência a saúde de Caçapava do Sul.

### 5.1- Serviços Central de Atendimento.



Como a imagem mostra acima o usuário terá disponível somente os dois serviços, esse agrupamento de serviços irá reduzir o tempo de permanência do paciente dando mais agilidade de atendimento ao cidadão.

## 5.2 – Fluxo de Informação.



Na Central de Atendimento ao Público - CAP, estarão disponíveis a todos os usuários o acesso aos dois serviços da Secretaria de Saúde: O "Serviço de Atendimento" e o "Serviços de Informação".

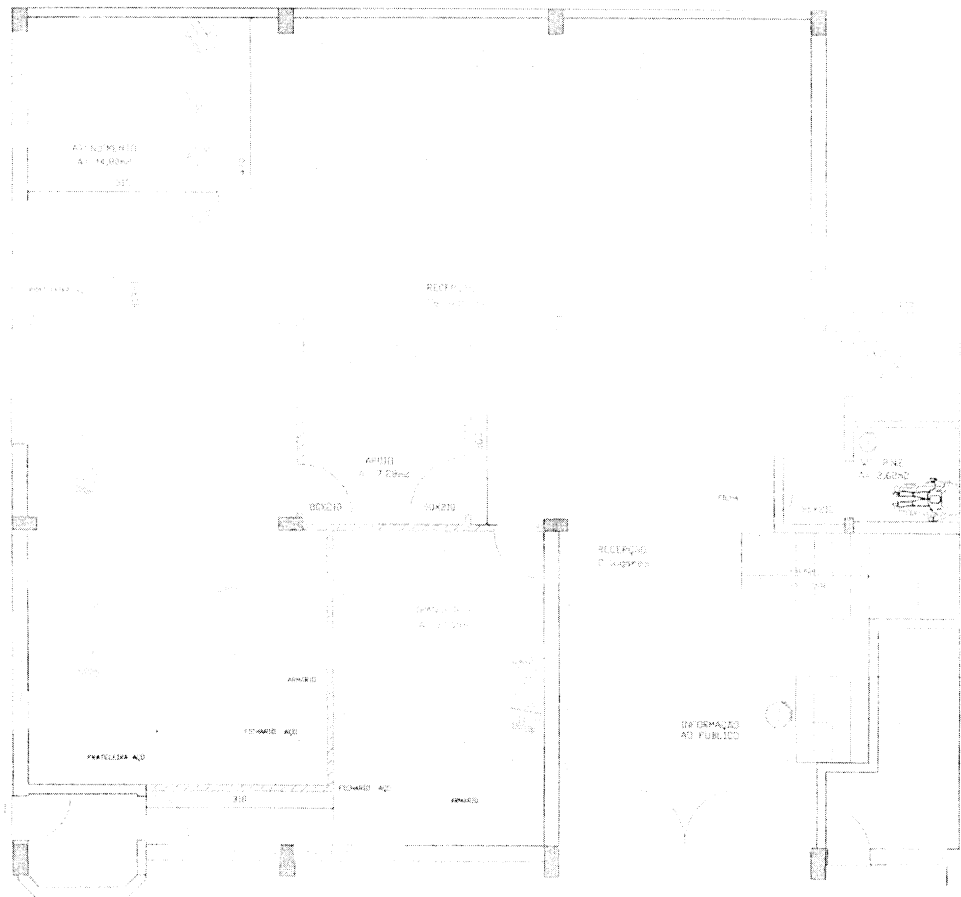
Em um primeiro momento o usuário solicitará na Central de Atendimento ao Público, suas consultas e exames especializados, onde o atendente irá registrar tudo em um formulário eletrônico e único, este formulário conterá o registro de protocolo e as assinaturas do usuário solicitante e do atendente.

O número de protocolo deverá ser disponibilizado para o paciente para que este efetue o acompanhamento dos seus pedidos de solicitação. O Acompanhamento poderá ser efetuados de três Maneiras: Através do Call Center ( 0800 ... ), WEB ( Portal Eletrônico ) ou pelo Balcão de informações.

Após a solicitação ser concluída e protocolada, esta será encaminhada para uma Central de Regulação e Avaliação do Município - CRA, onde as solicitações serão reguladas, agendadas e devidamente registradas nos diversos sistemas competentes de cunho municipal e estadual ( AIH's, SISreg AGHOS...), e posteriormente encaminhados a central de transporte.

## 6 - Estrutura Física.

Em todo o processo de implantação previsto, estão relacionadas também questões estruturais, que sustentarão o fluxo de pacientes e de informações, como podemos analisar abaixo.



## 7 - Estrutura de Recursos Humanos.

Para a implantação do complexo regulador serão necessário alguns investimento como qualificação e contratação de profissionais, para exercer as funções, em pontos estratégicos.

Número mínimo de profissionais necessário para o funcionamento do Complexo Regulador

<b>Cargo/Função</b>	<b>Formação</b>	<b>Quant</b>
Assistente em Saúde	Ensino Médio	7
Técnico de Enfermagem	Técnico de Enfermagem	3
Enfermeiro Regulador	Enfermeiro	1
Médico Regulador	Médico	1
Analista de Gestão em Saúde	- Graduação em sistemas de informação especialização em saúde.	3
Vigilante	- Nível Médio	1

## **8- Função dos Cargos**

Como previsto, para a implantação da Central de Regulação do município de Caçapava do sul se faz necessária a devida estruturação profissional que garanta o pleno funcionamento da regulação. Para isso é de extrema importância a devida criação de novos cargos com funções específicas responsáveis por gerenciar os processos de solicitação de atendimentos especializados de média e alta complexidade, bem como ampliar, avaliar e reestruturar as tecnologias dos diversos sistemas de saúde, acompanhando e monitorando todos os serviços contratualizados referente a saúde pública do município.

Tendo em vista o alto nível de complexidade dos serviços de regulação, e a importância da formação de uma rede de informações consistentes e integrantes com outros serviços municipais e estaduais, viabiliza-se a criação da unidade, com servidores concursados para esta função, onde deverão receber treinamento específico no município, na região e no estado, ficando assim proibitiva a troca e o rodízio de servidores na unidade.



## **8.1 - Assistente em Saúde.**

O Assistente em saúde é o profissional que terá a função de registrar, e protocolar todas as solicitações de atendimento efetuadas pelos usuários de saúde, utilizando os sistemas de informação disponibilizadas pela secretaria municipal de saúde. Local de Trabalho: CAP - Central de Atendimento ao Público.

### **Descrição Analítica das Atribuições:**

- 1 – Classificar documentos ou papéis em geral a serem protocolados na repartição;
- 2 – Protocolizar processos e documentos na repartição registrando entradas saídas e movimentações;
- 3 – Preparar índices e fichários de acordo com a orientação recebida;
- 4 – Auxiliar no arquivamento de processos, documentos e papéis em geral, bem como nas tarefas de registro de dados em fichas e outros processos de controle e pesquisa em arquivos;
- 5 – Auxiliar na elaboração de balancetes, inventários e balanços do material movimentado ou em estoque;
- 6 – Auxiliar no levantamento de dados para a proposta orçamentária;
- 7 – Auxiliar os trabalhos de coleta e registro de dados pertinentes as atividades do setor de trabalho;
- 8 – Estudar e informar processos de rotina, referente as atividades específicas do setor de trabalho, de acordo com orientação recebida;
- 9 – Executar tarefas de digitação relacionadas com as atividades do setor de trabalho;
- 10 – Identificar, qualificar e registrar pacientes, para fins de atendimento médico e hospitalar de acordo com orientação recebida;
- 11 – Receber, registrar e anexar o prontuário de pacientes, fichas clínicas, laudos de exames laboratórias, bem como qualquer documentação semelhante, de acordo com normas pré-determinadas.
- 12 – Organizar, atualizar e arquivar os prontuários de pacientes, bem como efetuar sua movimentação e guarda, de acordo com orientação recebida.
- 13 – Efetuar tarefas de rotinas administrativas, em estabelecimentos hospitalares, clínicos e administrativos de acordo com orientação recebida.
- 14 – Efetuar registro de frequência de pessoal.
- 15 – Requisitar e manter suprimento de material necessário ao trabalho de acordo com determinação superior.
- 16 – Zelar pela conservação do equipamento em uso providenciando nos consertos que se fizerem necessários.
- 17 – Atender ao público prestando as informações solicitadas.
- 18 – Efetuar os devidos registros digitalmente com vista ao processamento eletrônico.
- 19 – Executar outras tarefas semelhantes.
- 20 – Atuar no atendimento de pessoas registrando e organizando os processos de Solicitação de atendimento de saúde especializado.
- 21 – Atuar no setor de informações.

**Forma de Recrutamento:** Concurso Público de Provas e de Provas e Títulos.

**Qualificações Específicas para Recrutamento:**

- Ensino Médio com curso técnico na área da saúde ( Técnico em enfermagem, Técnico em Radiologia, Técnico em análises clínicas, etc ).
- Idade acima de 18 Anos.
- Outras conforme as instruções reguladores do processo seletivo.

**Horário Semanal de Trabalho:** As atividades do cargo serão desenvolvidas no horário normal de quarenta (40) horas semanais de trabalho.

**8.2 - Técnico de Enfermagem.**

O Técnico de Enfermagem terá a função de regular solicitações de consultas e exames, de média e alta complexidade, baseando-as na aplicação de protocolos de atendimento, bem como distribuir a demanda aos respectivos prestadores de serviços contratualizados pelo município e estado para a prestação do serviço de saúde. Local de Trabalho: CRA – Central de Regulação e Avaliação.

**Descrição Analítica das Atribuições:**

- 1 – Planejar, programar, orientar e supervisionar atividades de assistência de enfermagem;
- 2 – Prestar cuidados diretos de enfermagem em estado grave;
- 3 – Atuar na prevenção e controle de doenças, transmissíveis em geral, em programas de vigilância epidemiológica;
- 4 – Atuar no controle sistemático de danos físicos que possam ser causados à pacientes durante a assistência a saúde;
- 5 – Atuar na prevenção e no controle sistemático da infecção Hospitalar;
- 6 – Executar as atividades de assistência de enfermagem;
- 7 – Sugerir medidas visando o aproveitamento dos recursos da secretaria de município de saúde.
- 8 – Responsabilizar-se por equipe de auxiliares necessário a execução de atividades próprias do cargo;
- 9 – Preencher fichas e relatórios de atendimento;
- 10 – Manter registro necessário ao bom funcionamento da Secretaria de Município da Saúde.
- 11 – Integrar a equipe de saúde;
- 12 – Executar tarefas afins, inclusive as editadas no respectivo regulamento da profissão.
- 13 – Conduzir, cadastrar, regular as solicitações de exames ambulatoriais e laboratoriais.
- 14 – Efetuar Agendamentos e Marcações de Consultas e Cirurgias nas Referencias regionais do município.
- 15 – Efetuar registro e conduzir solicitações através de sistemas municipais e estaduais como ( Consulfarma, SISREG, AGHOS ).

**Formas de recrutamento:** Concurso Público de provas ou de provas e Títulos.

**Qualificações essenciais para o recrutamento:**

- Curso específico pós-médio de técnico de enfermagem e registro no COREN;
- Idade acima de 18 anos;

**Horário semanal de trabalho:** as atribuições do cargo serão desenvolvidas no horário normal de quarenta (40) horas semanais de trabalho, o exercício do cargo exige a prestação de serviço a noite, sábados, domingos e feriados, sujeito a regime de atendimento ao público.

### **8.3 - Enfermeiro regulador**

O Enfermeiro Regulador terá função de regular as solicitações de consultas e exames de média complexidade no ambiente SUS, baseando-as na aplicação de protocolos de atendimentos, registrando nos sistemas de cunho municipal e estadual, a evolução dos processos administrativos, respeitando a regionalização dos serviços de saúde. Local de Trabalho: CRA – Central de Regulação e Avaliação.

#### **Descrição Analítica das atribuições:**

- 1 – Planejar, organizar, coordenar e avaliar serviços de enfermagem;
- 2 – Prestar serviços de enfermagem em hospitais, unidades sanitárias, ambulatórios, setores administrativos e seções próprias;
- 3 – Prestar cuidados de enfermagem aos pacientes hospitalizados;
- 4 – Ministrando medicamentos prescritos bem como cumprir outras determinações médicas;
- 5 – Velar pelo bem-estar físico e psíquico dos pacientes;
- 6 – Preparar o campo operatório e estabilizar o material;
- 7 – Orientar o isolamento de pacientes;
- 8 – Supervisionar o serviço de higienização dos pacientes;
- 9 – Orientar, Coordenar e supervisionar a execução das tarefas, relacionadas com a prescrição alimentar;
- 10 – Planejar, executar, supervisionar e avaliar a assistência integral de enfermagem a pacientes de alto e médio risco, enfatizando e participando de sua alta da instituição médica;
- 11 – Acompanhar o desenvolvimento dos programas de treinamento de recursos humanos para a área de enfermagem;
- 12 – Ministrando treinamento na área de enfermagem;
- 13 – Aplicar terapia dentro da área de sua competência sob controle médico;
- 14 – Prestar os primeiros socorros;
- 15 – Apurar exames de laboratório, raio x e outros;
- 16 – Aplicar terapia especializado sobre controle médico;
- 17 – Promover e participar de estudos para o estabelecimento de normas e padrões de serviço de enfermagem;
- 18 – Participar de programas de educação sanitária e de programas de saúde pública em geral;
- 19 – Auxiliar nos programas de atendimento materno infantil;
- 20 – Participar nos programas de imunização;

- 21 – Realizar visitas domiciliares para prestar esclarecimentos sobre trabalhos a serem desenvolvidos por equipes auxiliares;
- 22 – Realizar consulta de enfermagem a sadios e portadores de doenças prolongadas.
- 23 – Prover e controlar o estoque de medicamentos;
- 24 – Manter contato com unidades médicas e enfermaria, para promover a integração do serviço de enfermagem com os de assistência médica;
- 25 – Participar de inquéritos epidemiologias;
- 26 – Participar de programas de atendimento a comunidades atingidas por situação de emergência ou de calamidade pública;
- 27 – Realizar e interpretar testes imuno-diagnósticos, e auxiliares de diagnósticos;
- 28 – Requisitar exames de rotina para pacientes em controle de saúde, com vista a aplicação de medidas preventivas;
- 29 – Colher material para exames laboratoriais;
- 30 – prestar assessoramento para autoridades em assuntos de sua competência;
- 31 – Emitir parecerem em matéria de sua especialidade;
- 32 – Orientar, coordenar, supervisionar, trabalhos a serem desenvolvidos por equipes auxiliares;
- 33 – Executar outras atividades semelhantes.
- 34 - Regular e autorizar solicitações de média Complexidades baseado na aplicação de protocolos de saúde.

**Horário Semanal de Trabalho:** Carga Horaria de quarenta (40) horas semanais, incluindo regime de plantão e trabalhos em domingos e feriados.

**Formas de Recrutamento:** Concurso Publico de Provas e de Provas e Títulos.

**Requisito para Ingresso:** Idade acima de 18 anos, instrução curso superior completo, habilitação legal para o exercício da profissão de enfermeiro e registro no Conselho Regional de Enfermagem.

#### **8.4 - Médico regulador**

O Profissional Médico Regulador terá função de regular as solicitações de Alta Complexidade, bem como autorizar as Internações Hospitalares e avaliar os tratamentos fora do município, podendo este autorizar o tratamento ou reencaminhar para a Atenção Básica. Registrando-as, devidamente, em sistemas específicos. Local de Trabalho: CRA – Central de Regulação e Avaliação.

#### **Descrição Analíticas das Atribuições:**

- 1 - Realizar exames de sanidade para avaliação de capacidade física e mental dos candidatos a ingresso na função pública municipal.
- 2 – Atender a consultas médicas em ambulatórios, hospitais e unidades sanitárias.
- 3 – Efetuar exames médicos em escolares e pré-escolares.

- 4 – Fazer estudo caracterológico de pacientes, evidenciar suas predisposições constitucionais e encaminhá-lo á tratamento médico especializado, quando for o caso.
- 5 – Fazer diagnóstico e prescrever medicações.
- 6 – Prescrever regimes dietéticos;
- 7 – Solicitar exames laboratoriais e outros que se fizerem necessários.
- 8 – Encaminhar casos especiais a setores especializados.
- 9 – Aplicar métodos de medicina preventiva, como medida precaução contra enfermidades.
- 10 – Participar de juntas médicas.
- 11 – Participar de programas voltados para a saúde pública.
- 12 – Efetuar inspeção de saúde em funcionários municipais ou nos seus familiares nos termos previstos em lei.
- 13 – Realizar pericia médica e emitir outros respectivos laudos.
- 14 – Realizar estudos sobre a incidência da moléstia, a fim de preveni-los e proporcionar condições favoráveis, nos servidores de ambiente de trabalho.
- 15 – fornecer dados que orientem a aquisição de aparelhos e equipamentos para o uso de sua especialidade.
- 17 – Promover a elaboração de estatística correspondente, a exames realizados e apresentar relatórios técnicos.
- 18 – Executar outras tarefas semelhantes.
- 19 – Avaliar, auditar e autorizar Tratamentos Fora Domicilio (TFD).
- 20 – Acompanhar e Autorização todas as internações hospitalares no ambiente SUS (AIH).
- 21 – Regular e autorizar solicitações de Média e Alta Complexidades baseado na aplicação de protocolos de saúde.
- 22 – Utilização dos sistemas de informação municipais e estaduais para registro específico.

**Horário Semanal de Trabalho:** Carga horaria de vinte (20) horas semanais.

**Formas de Recrutamento:** Concurso Publico de Provas e de Provas e Títulos.

**Requisito para Ingresso:** Idade acima de 18 anos, instrução curso superior completo, habilitação legal para o exercício da profissão de Médico Clínico Geral no Conselho Regional de Medicina

### **8.5 - Analisa de Gestão em Saúde.**

O profissional Analista de Gestão em Saúde tem por suas funções a aplicação, avaliação e utilização das tecnologias vigentes no ambiente SUS, bem como auditar contratos comparando o contratualizado com o executado. Efetuar a devida parametrização de cotas de exames e consultas. Elaboração de projetos tecnológicos específicos para a evolução da saúde. Condução de projeto que visam a estruturação da informação da saúde, unificando-a sem perder a herança individual de cada unidade de saúde. Construir indicadores de saúde que transpareçam de forma individual e consolidada a realidade local. Gerar a informação necessária para o planejamento e estruturação da rede de saúde. Elaborar mecanismos tecnológicos que garantam a continuidade plena e íntegra dos processos de saúde. Gestão técnica

e administrativa dos sistemas de informação do Ministério da Saúde, Secretaria Estadual de Saúde e Secretaria Municipal de Saúde. Elaboração, controle e avaliação da produção ambulatorial na atenção básica e média complexidade. Elaboração e monitoramentos dos instrumentos de gestão. Local de Trabalho: CRA – Central de Regulação e Avaliação.

**Descrição Analítica do Cargo:**

- 1 – Identificação das necessidades de soluções em Tecnologia de Informação.
- 2 – Alinhamento das ações tecnológicas com gestão estratégica organizacional.
- 3 – Prospecção em Tecnologia de Informação orientada a inovação.
- 4 – Gestão da qualidade dos serviços tecnológicos de gestão.
- 5 – Gestão dos riscos em tecnologia e segurança da informação, mapeando, analisando, elaborando planos e controlando riscos.
- 6 – Planejar, Monitorar, avaliar e gerir o desenvolvimento tecnológico.
- 7 – Prospecção tecnológica, oportunidades de desenvolvimento tecnológico, transferência de tecnologia.
- 8 – Levantamento e monitoramento, tratamento e disseminação da informação, inovação e estratégias institucionais.
- 9 – Elaboração de pareceres e estudos setoriais, relacionadas as áreas de tecnologia aplicadas a gestão da saúde.
- 10 – Capacidade para desenvolver projetos tecnológicos, envolvendo fomentos e financiamento para a área de Tecnologia de Informação.
- 11 – Implantação, expansão e modernização das atividades relacionadas à produção e inovação dos processos de saúde.
- 12 – Auditar contratos de execução de serviço de saúde.
- 13 – Elaborar relatórios referentes aos instrumentos de gestão em saúde municipal ( RMGS, SARGSUS, SIOPS, PMS, PAS ... etc ).
- 14 – Executar, monitorar e avaliar rotinas de faturamento SUS referente a atenção básica e média complexidade.
- 15 – Gestão integral dos sistemas de informações da secretaria de saúde.

**Horário Semanal de Trabalho:** Carga Horaria de quarenta (40) horas semanais.

**Formas de Recrutamento:** Concurso Publico de Provas e de Provas e Títulos.

**Qualificações Específicas para Recrutamento:**

- Curso superior na área em Sistemas de Informação.
- Especialização na área de saúde.

**8.6 – Vigilante.**

O profissional Vigilante tem por finalidade informar e orientar os usuários do sistema único de saúde sobre o fluxo de pessoas e de informação na rede de saúde municipal.

**Descrição Analíticas das Atribuições:**

- 1 – Abrir e fechar portas e janelas das repartições no início e no término do expediente;
- 2 – Supervisionar os serviços de limpeza e conservação das instalações do prédio;
- 3 – Distribuir o pessoal destinado ao recebimento e entrega de correspondência externa.
- 4 – Manter a vigilância permanente os locais de acesso ao público, durante o expediente das repartições.
- 5 – Hastear e Arriar o pavilhão nacional.
- 6 – Fazer ronda de inspeção em intervalos fixados adotando providências tendentes a evitar roubos.
- 7 – Fiscalizar a entrada e saída de pessoas e veículos, pelos portões e portas de acesso ao local que estiver sob sua responsabilidade.
- 8 – Verificar a autorizações para os respectivos locais e vedar a entrada de pessoas não autorizadas.
- 9 – Verificar se as portas e as salas estão devidamente fechadas.
- 10 – Investigar quaisquer condições anormais que tenha observado.
- 11 – Responder as chamadas telefônicas e anotar recados.
- 12 – Levar ao conhecimento das autoridades competentes, quaisquer irregularidades verificadas.
- 13 – Executar outras tarefas semelhantes.
- 14 – Orientar e organizar o fluxo de pessoas no ambiente de recepção e atendimentos.

**Formas de Recrutamento:** Concurso Publico de Provas e de Provas e Títulos.

**Qualificação essencial para Recrutamento:**

- Ensino Fundamental.
- Idade entre 18 e 50 anos.
- Outras conforme as instruções reguladoras do processo seletivo.

**Horário semanal de trabalho:** As atribuições de cargo serão desenvolvidas no Horário normal de (40) Horas semanais de trabalho.

## **9 - Conclusão.**

Sabemos das dificuldades existentes em se fazer reformulações estruturais e administrativas em ambientes de serviços públicos, ainda assim os fatores alegados, tais como: financeiro, administrativo e político não podem sobretudo não devem ser óbices para a necessária reestruturação do serviço que visa reformular o atendimento aos usuários do SUS, agregando mais transparência, equidade, humanização e acessibilidade.

Conclui-se portanto que a implantação do Complexo Regulador, se faz necessário para construção de uma nova visão de atendimento, regulação, e execução dos serviços de saúde, trazendo grandes vantagens aos usuários do SUS, vindo ao encontro de um aperfeiçoamento estrutural e administrativo, necessário para melhor atender as pessoas que necessitam dos serviços oferecidos pelo Sistema Único de Saúde.