ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE CLÍNICOS VETERINÁRIOS DE PEQUENOS ANIMAIS - ANCLIVEPA-SP
CNPJ: 45.877.305/0001-14

ENDEREÇO: RUA ULISSES CRUZ 285 • TATUAPÉ • SÃO PAULO/SP • CEP: 03077000
CONTATO: (11) 9962-9088 financeiro@anclivepa-sp.com.br

PROPOSTA APRESENTADA EM Chamamento Público 01/2026 MROSC: **04045-00000840/2026-18**	Valor:	R$ 95.149.439,40
	Contrapartida:	R$ 0,00

APRESENTAÇÃO

APRESENTAÇÃO DA ANCLIVEPA

Organização da Sociedade Civil	**Associação Nacional de Clínicos Veterinários de Pequenos Animais – ANCLIVEPA-SP**
Registro da Instituição	14955/PJ (CRMV-SP)
CNPJ	45.877.305/0001-14
Finalidade Estatutária (CNAI)	72.10-0-00 - Pesquisa e desenvolvimento experimental em ciências físicas e naturais 74.90-1-99 - Outras atividades profissionais, científicas e técnicas não especificadas anteriormente 75.00-1-00 - Atividades veterinárias 82.30-0-01 - Serviços de organização de feiras, congressos, exposições e festas 85.32-5-00 - Educação superior - graduação e pós-graduação 85.41-4-00 - Educação profissional de nível técnico 85.99-6-99 - Outras atividades de ensino não especificadas anteriormente 94.93-6-00 - Atividades de organizações associativas ligadas à cultura e à arte 96.09-2-07 - Alojamento de animais domésticos
Data de Abertura	12/06/1981
Endereço	Rua Ulisses Cruz, 285 – Tatuapé – SP, CEP 03077000
E-mail da instituição	diretoria@Anclivepa-sp.com.br
Site da instituição:	https://anclivepa-sp.org.br/
Representante Legal	Cauê Pereira Toscano
Telefone de Contato	(11) 93371-5134
CPF Representante Legal	358.525.168-48
RG:	33.934.902-5 SSP/SP
Cargo	Diretor Presidente
Período de Mandato	20/12/2022 a 19/12/2026
Endereço Residencial	Rua Bela Aliança, 44 ap 14 tor B – Bela Aliança, 05088-030, São Paulo.
Telefone:	11 98733-5322
Email:	diretoria@Anclivepa-sp.com.br

Nossa história

A Associação Nacional de Clínicos Veterinários de Pequenos Animais – São Paulo – ANCLIVEPA-SP, fundada em 29 de setembro de 1975, é uma associação sem fins econômicos (pessoa jurídica de direito privado com previsão no art. 44 do Código Civil e art. 5°, inciso XVII da Constituição Federal), regularmente constituída desde 1981, administrada exclusivamente por Médicos Veterinários titulados (Doutores, Mestres e Especialistas), e possui as finalidades: Associativa, Educativa e de Assistência à Saúde.
As finalidades da ANCLIVEPA-SP compreendem as modalidades associativa (defesa da prerrogativa da classe médico-veterinária e seu permanente aprimoramento); educativa (promoção de cursos de pós-graduação, contando com mais de 31 (trinta e um) cursos de especialização e MBA); e de gestão em saúde (gestão e operação de unidades de atendimento médico-veterinário à população, em parceria com o poder público).

Com os laboratórios mais completos da América Latina, a ANCLIVEPA-SP se tornou um polo de referência, reunindo clínicos, pesquisadores, professores e estudantes para impulsionar o desenvolvimento da Medicina Veterinária em todas as suas vertentes. O objetivo é não apenas melhorar a qualidade dos serviços prestados aos animais, mas também enriquecer a trajetória profissional do médico veterinário.
Ao oferecer programas de educação continuada, a ANCLIVEPA-SP proporciona atualizações constantes aos seus membros, mantendo-os atualizados sobre os mais recentes avanços e práticas na área veterinária. Essa abordagem ajuda a garantir que os profissionais estejam sempre capacitados para oferecer os melhores cuidados aos animais e atender às demandas em constante evolução da profissão.
Os eventos científicos promovidos pela ANCLIVEPA-SP são uma oportunidade única para o intercâmbio de conhecimento e experiência entre profissionais do ramo. Palestras, workshops e congressos abordam uma ampla variedade de temas, desde técnicas cirúrgicas avançadas até as últimas descobertas em medicina veterinária, proporcionando um ambiente propício para aprendizado e networking.
Nossa prestação de serviços em hospitais públicos teve início em 2012, por meio de um convênio estabelecido com a Prefeitura Municipal de São Paulo, situado no bairro da Zona Leste. O objetivo desse convênio é garantir atendimento veterinário gratuito para cães e gatos residentes no município. Ao longo desses anos já foram implantadas mais 9(nove) unidades, atendidos aproximadamente 1.5 milhões de animais.

Corpo Técnico da ANCLIVEPA-SP

Currículo Resumido: Cauê Pereira Toscano
Formação Acadêmica e Títulos

- MBA em Administração para Graduados
  - Fundação Getúlio Vargas (FGV)
- Título de Especialista em Cirurgia Veterinária
  - Concedido pelo Colégio Brasileiro de Cirurgia Veterinária (CBCV) em 2017
  - Homologado pelo Conselho Federal de Medicina Veterinária
- Curso de Especialização em Cirurgia de Tecidos Moles
  - Associação Nacional de Clínicos Veterinários de Pequenos Animais de São Paulo (ANCLIVEPA-SP)
- Residência em Clínica Cirúrgica de Pequenos Animais
  - Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo (FMVZ-USP)
  - Conclusão em janeiro de 2011
- Graduação em Medicina Veterinária
  - Faculdade de Medicina Veterinária e Zootecnia da Universidade de São Paulo (FMVZ-USP)
  - Conclusão em 2008

Atuação Profissional

- Cirurgião Autônomo
  - Atua como cirurgião de tecidos moles sob demanda para diversas clínicas e

hospitais.
- Coordenador da Equipe Cirúrgica
  - Responsável pela coordenação da equipe cirúrgica em hospitais como Hospital Vet Quality, All Care e Zoovet.
- Cargos de Liderança em Entidades de Classe
  - Diretor Presidente da ANCLIVEPA-SP (2022-2026).
  - Diretor Tesoureiro do Colégio Brasileiro de Cirurgia Veterinária (CBCV) (2021-2023).
  - Vice-presidente da ANCLIVEPA-SP (2019-2022).
- Cargos de Coordenação e Ensino
  - Coordenador do Núcleo de Cirurgia da ANCLIVEPA-SP.
  - Coordenador do Curso de Especialização em Cirurgia de Cães e Gatos da ANCLIVEPA-SP.

Produção Científica e Publicações

- Autor de Artigos Científicos
  - Coautor do estudo "Primary Cardiac Hemangiosarcoma in a Dog - Long Survival Time after Auriculectomy", publicado na revista *Acta Scientiae Veterinariae*.
  - Contribuiu para o artigo "A new model for thoracic radiology teaching and research in cadavers of embalmed dogs", publicado na revista *Ciência Rural*, atuando na concepção, escrita e revisão crítica do manuscrito.
  - Publicou um artigo sobre sarcoma renal bilateral em cadela na revista *Clínica Veterinária*.

QUALIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL TÉCNICO – LEANDRO ALVES

Comprovação da Qualificação do Responsável Técnico Leandro Alves

CURRICULO RESUMIDO - LEANDRO ALVES
Possui graduação em Medicina Veterinária pela Universidade Cruzeiro do Sul (2008) e Especialização em Anestesiologia de Pequenos Animais (2012).
Treinamento de Coaching de Carreira pela Gestão MKT/ New Image - Prof. Dr. Marco Antonio Gioso.
Monitor do curso de pós-graduação em anestesiologia ANCLIVEPA-SP (2012 - 2014.
Coordenou curso de especialização em Emergência e UTI (2013 - 2017).
Trabalhou no Hospital Veterinário Público de São Paulo como responsável da equipe de Anestesiologia (2012-2015) e Diretor (2012 - 2015).
Exerceu os cargos de Diretor de Sede (2009 - 2012), Secretário Geral (2011 - 2014) e Diretor Membro do Conselho Consultivo (2014 - 2017) na ANCLIVEPA - SP.
É gestor da Clínica Veterinária LA Vet, com duas unidades, Curitiba e São José dos Pinhais.
Docente da Faculdade Alvorada de Saúde (2021 - 2023)
Tem experiência na área de Medicina Veterinária, com ênfase em Anestesiologia de Pequenos Animais e Medicina de Urgência e Intensiva de Pequenos Animais.
Coordenador do programa de Treinamento Corporativo dos Hospitais Veterinários da ANCLIVEPA-SP/ANCLIVEPA Educação (2021),
Membro do Conselho Consultivo ANCLIVEPA-SP 2022 - 2026. Professor integrante do corpo docente da ANCLIVEPA-SP 2012 - 2023.
Atualmente é Diretor clínico e responsável técnico dos três Hospitais Veterinários Públicos da Capital de São Paulo (Zona Leste, Zona Norte e Zona Sul), responsável técnico do Hospital Veterinário Público de São Bernardo do Campo, e diretor e responsável técnico do Hospital Veterinário Público de Osasco pela ANCLIVEPA-SP,
Cursa Especialização em Acupuntura Veterinária - Instituto Bioethicus e Pós-graduação em Gestão de Saúde pelo Hospital Israelita Albert Einstein

Possui graduação em Medicina Veterinária pela Universidade Cruzeiro do Sul (2008) e Especialização em Anestesiologia de Pequenos Animais (2012). Treinamento de Coaching de Carreira pela Gestão MKT/ New Imagem - Prof. Dr. Marco Antonio Gioso.

Monitor do curso de pós-graduação em anestesiologia ANCLIVEPA-SP (2012 - 2014. Coordenou curso de especialização em Emergência e UTI (2013 - 2017). Trabalhou no Hospital Veterinário Público de São Paulo como responsável da equipe de Anestesiologia (2012-2015) e Diretor (2012 - 2015). Exerceu os cargos de Diretor de Sede (2009 - 2012), Secretário Geral (2011 - 2014) e Diretor Membro do Conselho Consultivo (2014 - 2017) na ANCLIVEPA - SP. É gestor da Clínica Veterinária LA Vet, com duas unidades, Curitiba e São José dos Pinhais. Docente da Faculdade Alvorada de Saúde (2021 - 2023) Tem experiência na área de Medicina Veterinária, com ênfase em Anestesiologia de Pequenos Animais e Medicina de Urgência e Intensiva de Pequenos Animais. Coordenador do programa de Treinamento Corporativo dos Hospitais Veterinários da ANCLIVEPA-SP/ANCLIVEPA Educação (2021), Membro do Conselho Consultivo ANCLIVEPA-SP 2022 - 2026. Professor integrante do corpo docente da ANCLIVEPA-SP 2012 - 2023. Atualmente é Diretor clínico e responsável técnico dos três Hospitais Veterinários Públicos da Capital de São Paulo (Zona Leste, Zona Norte e Zona Sul), responsável técnico do Hospital Veterinário Público de São Bernardo do Campo, e diretor e responsável técnico do Hospital Veterinário Público de Osasco pela ANCLIVEPA-SP , cursa Especialização em Acupuntura Veterinária - Instituto Bioethicus e Pós-graduação em Gestão de Saúde pelo Hospital Israelita Albert Einstein. (Texto informado pelo autor)

Identificação

Nome
Leandro Alves
Nome em citações bibliográficas
ALVES, L.
Lattes iD
http://lattes.cnpq.br/3555160246595398
País de Nacionalidade
Brasil

Endereço

Endereço Profissional
Clínica Veterinária LA Vet.
Rua São José dos Pinhais 2073
Sítio Cercado
81920250 - Curitiba, PR - Brasil
Telefone: (41) 31552660

Formação acadêmica/titulação

2023
Especialização em andamento em Acupuntura Veterinária. (Carga Horária: 500h).
Instituto Bioethicus, BIOETHICUS, Brasil.
Título: Acupontos utilizados em afecções da coluna torácica - Relato de Caso.
2022
Especialização em andamento em Gestão em Saúde.
Instituto Israelita de Ensino e Pesquisa Albert Einstein, IIEPAE, Brasil.
2011 - 2012
Especialização em Anestesiologia em pequenos animais. (Carga Horária: 500h).
Associação Nacional de Clínicos Veterinários de Pequenos Animais do Brasil, ANCLIVEPA-BR, Brasil.
Título: Anestesiologia.
2004 - 2008
Graduação em Medicina Veterinária.
Universidade Cruzeiro do Sul, UNICSUL, Brasil.
Orientador: Rogério Loechi Zacariote.

Formação Complementar

2018 - 2019

III Curso de Aperfeiçoamento Terapia Intensiva Veterinária de Cães e Gatos. (Carga horária:144h).
Intercursos UFAPE, INTERCURSOS UFAP, Brasil.
2017 - 2017
Curso de Cirurgia Torácica, Princípios da Cirurgia Cardiovascular [16/09]. (Carga horária: 9h).
Clínica Veterinária LA Vet, LA VET, Brasil.
2016 - 2016
Anestesia local guiada por ultrassom e estimulador de nervos periféricos. (Carga horária: 4h).
Universidade Federal do Paraná, UFPR, Brasil.
2015 - 2015
Desvendando o Hiperadrenocorticismo em Cães. (Carga horária: 3h).
Bionostic Interage, BIONOSTIC, Brasil.
2015 - 2015
HSM Expo Management 2015. (Carga horária: 21h).
HSM Educação Executiva, HSM, Brasil.
2013 - 2013
Programa Executivo - Negociação O que torna uma proposta irresistível. (Carga horária: 8h).
HSM Educação Executiva, HSM, Brasil.
2012 - 2012
Ciclo de Palestras: Intensivíssimo: Atendimento básico de urgência, como fazer? (Carga horária: 2h).
Associação Nacional de Clínicos Veterinários de Pequenos Animais do Brasil, ANCLIVEPA-BR, Brasil.
2012 - 2012
Odontologia: o dente quebrou na hora extração. E agora o que fazer? (Carga horária: 2h).
Associação Nacional de Clínicos Veterinários de Pequenos Animais do Brasil, ANCLIVEPA-BR, Brasil.
2011 - 2011
MBA em Coaching de Carreira e Empresarial. (Carga Horária: 138h).
Curso Gestão e MKT, GMKT, Brasil.
2005 - 2005
Domingo Felino. (Carga horária: 8h).
FUNDAÇÃO MEDICINA VETERINÁRIA, FUMVET, Brasil.
2005 - 2005
Atualização em Medicina Felina. (Carga horária: 8h).
Fundação de Medicina Veterinária, FMV, Brasil.

Atuação Profissional

Clínica Veterinária LA Vet, LA VET, Brasil.
2015 - Atual
Vínculo: Colaborador, Enquadramento Funcional: Gestor
Hospital Veterinário Público de São Paulo, HOVET PÚBLICO, Brasil.

2012 - 2015
Vínculo: Colaborador, Enquadramento Funcional: Diretor
Vínculo institucional

2012 - 2012
Vínculo: Colaborador, Enquadramento Funcional: Chefe da Equipe de Anestesiologia
Associação Nacional de Clínico Veterinários de Pequenos Animais - SP, ANCLIVEPA-SP, Brasil.

2015 - 2019
Vínculo: Celetista, Enquadramento Funcional: Diretor Membro do Conselho Consultivo
Outras informações
Durante a 2ª gestão do Presidente José Fernando Ibañez.

2014 - 2016
Vínculo: Colaborador, Enquadramento Funcional: Coordenador do Curso de Especialização
Outras informações
Coordenação da 2ª Turma do Curso de Especialização em Emergência e UTI na ANCLIVEPA-SP

2012 - 2015
Vínculo: Celetista, Enquadramento Funcional: Secretário Geral, Carga horária: 60
Outras informações
Durante a 1ª gestão do Presidente José Ibañez.

2013 - 2014
Vínculo: Monitor, Enquadramento Funcional: Monitor de Curso de Especialização
Outras informações
Monitoria no Curso de Especialização em Anestesiologia Veterinária

2013 - 2014
Vínculo: Celetista, Enquadramento Funcional: Coordenador do Curso de Especialização
Outras informações
Coordenação da 1ª Turma do Curso de Especialização em Emergência e UTI na ANCLIVEPA-SP

2009 - 2012
Vínculo: Celetista, Enquadramento Funcional: Diretor de Sede, Carga horária: 60

2009 - 2012
Vínculo: Celetista, Enquadramento Funcional: Membro da Comissão Social

2009 - 2012
Vínculo: Celetista, Enquadramento Funcional: Coordenador dos Embaixadores
Centro Acadêmico Profº Dr Fernando Corleto Maiorino, CA, Brasil.

2006 - 2008
Vínculo: Associado, Enquadramento Funcional: Sócio fundador
Centro Veterinário Grassi, CVG, Brasil.

2009 - 2012
Vínculo: Colaborador, Enquadramento Funcional: Médico Veterinário Clínico e Anestesista
Pixoxó Clínica Veterinária, PIXOXÓ, Brasil.

2008 - 2011
Vínculo: Colaborador, Enquadramento Funcional: Médico Veterinário Clínico e Anestesista
Hospital Veterinário Radial Vet, HVR, Brasil.

2013 - 2014
Vínculo: Celetista, Enquadramento Funcional: Chefe do Departamento de Anestesiologia
Sindicato Patronal dos Médicos Veterinários, SINPAVET, Brasil.

2011 - 2014
Vínculo: Membro do Conselho Fiscal, Enquadramento Funcional: Membro do Conselho Fiscal
Associação de Clínicos Veterinários de pequenos animais do Estado de SP, ANCLIVEPA-SP, Brasil.
Vínculo institucional

2022 - Atual
Vínculo: Celetista, Enquadramento Funcional: Membro do Conselho Consultivo
Hospital Veterinário Público ANCLIVEPA-SP/PMSP - Unidade Zona Leste, ANCLIVEPA-SP, Brasil.

2023 - Atual
Vínculo: Pessoa Jurídica, Enquadramento Funcional: Diretor Clínico e Responsável Técnico
Hospital Veterinário Público ANCLIVEPA-SP/PMSP - Unidade Zona Norte, ANCLIVEPA-SP, Brasil.

2023 - Atual
Vínculo: Pessoa Jurídica, Enquadramento Funcional: Diretor Clínico e Responsável Técnico
Hospital Veterinário Público ANCLIVEPS-SP/PMSP - Unidade Zona Sul, ANCLIVEPA-SP, Brasil.

2023 - Atual
Vínculo: Pessoa Jurídica, Enquadramento Funcional: Diretor Clínico e Responsável Técnico
Hospital Veterinário Público ANCLIVEPA-SP/Prefeitura Municipal de SBC, ANCLIVEPA-SP, Brasil.

2024 - Atual
Vínculo: Pessoa Jurídica, Enquadramento Funcional: Responsável Técnico
Hospital Veterinário Público ANCLIVEPA-SP/Prefeitura de Osasco, ANCLIVEPA-SP, Brasil.

2024 - Atual
Vínculo: Pessoa Jurídica, Enquadramento Funcional: Diretor Clínico e Responsável Técnico
Faculdade Alvorada de Saúde, FAS, Brasil.

2021 - 2022
Vínculo: Celetista, Enquadramento Funcional: Docente em anestesiologia veterinária, Carga horária: 8

Áreas de atuação

1. Grande área: Ciências Agrárias / Área: Medicina Veterinária / Subárea: Anestesiologia de Pequenos Animais.
2.Grande área: Ciências Agrárias / Área: Medicina Veterinária / Subárea: Medicina de Urgência e Intensiva de Pequenos Animais.
3.Grande área: Ciências Agrárias / Área: Medicina Veterinária / Subárea: Clínica Médica de Pequenos Animais.

Idiomas

Inglês
Compreende Bem, Fala Razoavelmente, Lê Bem, Escreve Pouco.

Produções

Produção bibliográfica
Apresentações de Trabalho

1.ALVES, L.. Fisiologia da dor: Dor Crônica, dor neuropática e tratamento farmacológico. 2024. (Apresentação de Trabalho/Outra).
2.ALVES, L.. É possível atender rápido e com qualidade? 2024. (Apresentação de Trabalho/Seminário).
3.ALVES, L.. Tratamento Farmacológico da dor aguda em Cães e Gatos. 2023. (Apresentação de Trabalho/Outra).
4.ALVES, L.. Indução e Manutenção Anestésica. 2022. (Apresentação de Trabalho/Outra).
5.ALVES, L.. Medicação Pré-anestésica. 2022. (Apresentação de Trabalho/Outra).
6.ALVES, L.. A Carreira do Médico Veterinário Anestesiologista. 2022. (Apresentação de

Trabalho/Conferência ou palestra).
7.ALVES, L.. Aula Prática de Anestesiologia. 2022. (Apresentação de Trabalho/Outra).
8. ALVES, L.. Acessos Como Via Diagnóstica. 2016. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).
9. ALVES, L.. Anestesia do Paciente com Injúria Renal Aguda. 2016. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).
10. ALVES, L.. Acesso Venoso. 2016. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).
11. ALVES, L.. TCE e Acidentes Vasculares Cerebrais. 2016. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).
12. ALVES, L.. Acessos venosos e outras vias de administração de medicamentos. 2015. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).
13.ALVES, L.. Atualizações em medicação pré-anestésica. 2015. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).
14.ALVES, L.. Anestesia no Paciente Crítico, Como Reduzir os Riscos? 2014. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).
15.ALVES, L.. Os Acessos como Via Diagnóstica: Pressão Arterial e Pressão Venosa Central. 2013. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).
16.ALVES, L.. Aula Prática - Veias e Artérias para Punção e Cateterização (Punção Percutânea e Dissecação), Acesso Venoso Central, Acessos Intraósseos, Coleta de Sangue para Bolsa de Transfusão. 2013. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).
17.ALVES, L.. Anestesia do Paciente Crítico / Anestesia Inalatória vs. Injetável. 2013. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).
18.ALVES, L.. Quando e como anestesiar o Paciente Crítico. 2013. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).
19. ALVES, L.. Quando e como anestesiar o Paciente Crítico: Casos Clínicos. 2013. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).
20.ALVES, L.. Hospital Veterinário Público. 2013. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).
21.ALVES, L.. Técnicas Anestésicas em Pacientes de Risco. 2013. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).
22.ALVES, L.. Curso Prático de Monitorização Anestésica. 2013. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).
23.ALVES, L.. Ações de Bem-estar Animal como Sentinela de Saúde Pública no Exterior. 2012. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).
24.ALVES, L.. Hospital Público. 2012. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).
25.ALVES, L.. Diferentes Técnicas Empregadas na Anestesia de Pequenos Animais. 2011. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).
26.ALVES, L.. As Vantagens do Associativismo. 2011. (Apresentação de Trabalho/Conferência ou palestra).

Produção técnica
Trabalhos técnicos
1.ALVES, L.. Membro fundador do Centro Acadêmico Prof. Dr. Fernando Corleto Maiorino. 2006.

Entrevistas, mesas redondas, programas e comentários na mídia
1.ALVES, L.. Sem dono, sem documento. 2013. (Programa de rádio ou TV/Comentário).
2.ALVES, L.. Programa da Proteção Animal. 2013. (Programa de rádio ou TV/Entrevista).
3.ALVES, L.. Um dia no primeiro hospital público veterinário do Brasil. 2013. (Programa de rádio ou TV/Comentário).
4.ALVES, L.. Programa, da Proteção Animal Wilson Grassi, Part Dr.Leandro Alves ,10.09.2013. 2013. (Programa de rádio ou TV/Entrevista).
5.ALVES, L.. Pets acima do peso sofrem bullying; veja como cuidar do seu bichinho. 2013. (Programa de rádio ou TV/Entrevista).
6.ALVES, L.. Cachorros devem usar caixas e cinto de segurança nos carros. 2013.
7.ALVES, L.. Cachorros devem usar caixas e cinto de segurança nos carros. 2013. (Programa de rádio ou TV/Entrevista).

Demais tipos de produção técnica

1.ALVES, L.. TCE e Acidentes Cerebrais. In.: II Curso de Especialização em Emergência e UTI em Cães e Gatos. 2016. (Curso de curta duração ministrado/Especialização).
2.ALVES, L.. Medicações pré-anestésicas [Palestra na ANCLIVEPA]. 2016. (Atividades em Associações Médicas).
3.ALVES, L.. Fluidoterapia [Palestra na ANCLIVEPA]. 2016. (Atividades em Associações Médicas).
4.ALVES, L.. Fármacos vasoativos. In.: II Curso de Especialização em Emergência e UTI em Cães e Gatos. 2015. (Curso de curta duração ministrado/Especialização).
5.ALVES, L.. Monitorização na ventilação mecânica. In.: I Curso de Especialização em Emergência e UTI em Cães e Gatos. 2015. (Curso de curta duração ministrado/Especialização).
6.ALVES, L.. Inotrópicos e vasodilatadores. In.: II Curso de Especialização em Emergência e UTI em Cães e Gatos. 2015. (Curso de curta duração ministrado/Especialização).
7.ALVES, L.. Aula prática: pressão venosa central (PVC) e acesso arterial. In: I Curso de Especialização em emergência e UTI em cães e gatos. 2014. (Curso de curta duração ministrado/Especialização).
8.ALVES, L.. Demonstração Prática de Anestesia em Cães e Gatos. 2013. (Curso de curta duração ministrado/Outra).

Eventos
Participação em eventos, congressos, exposições e feiras
1. 1° CIMSI - Congresso Internacional de Medicina e Saúde Integrativa. 2023. (Congresso).
2. 1º Simpósio Internacional de Traumatologia Veterinária. 2018. (Simpósio).
3. Simpósio Internacional de Ventilação Mecânica em Pequenos Animais. 2018. (Simpósio).
4. Princípios da Cirurgia Cardiovascular. 2017. (Seminário).
5. Curso Pré-Congresso de Anestesia Local Guiada por Ultrassom e Estimulador de Nervos Periféricos. 2016. (Congresso).
6. XII Congresso Brasileiro de Anestesiologia Veterinária. 2016. (Congresso).
7. Desvendando o Hiperadrenocorticismo em Cães. 2015. (Encontro).
8. HSM - Expo management. 2015. (Congresso).
9. 1º Workshop Internacional de Intensivíssimo e Anestesiologia Veterinária. 2014. (Encontro).
10. 34º Congresso Brasileiro da ANCLIVEPA-BR. 2013. (Congresso).
11. HSM - Executivo - Negociação. 2013. (Encontro).
12. Congresso das Especialidades. Membro da Comissão Social. 2012. (Congresso).
13. Congresso Paulista das Especialidades. 2012. (Congresso).
14. 10º Encontro de Anestesiologia Veterinária. 2011. (Encontro).
15. Congresso das Especialidades. 2011. (Congresso).
16. Congresso das Especialidades. Membro da Comissão Social. 2011. (Congresso).
17. 10º Congresso Paulista de Clínicos Veterinários de Pequenos As Animais. 2010. (Congresso).
18. 10º Congresso Paulista de Clínicos Veterinários de Pequenos As Animais. Membro da Comissão Social. 2010. (Congresso).
19. 34º World Small Veterinary Association Congress - 30º ANCLIVEPA Brassil Congress - 9º CONPAPAVEPA - Regional Congress of Small Animal Veterinary - São Paulo - VI FIAVAC Congress. 2009. (Congresso).
20. 34º World Small Veterinary Association Congress - 30º ANCLIVEPA Brasil Congress - 9º CONPAPAVEPA - Regional Congress of Small Animal Veterinary - São Paulo - VI FIAVAC Congress. Scientific Poster Reviewer. 2009. (Congresso).
21. Ciclo de Atualização em Cardiologia. 2009. (Encontro).
22. 63º Conferência Anual da SPMV. 2008. (Outra).
23. 8º Congresso Paulista de Clínicos Veterinários de Pequenos Animais. 2008. (Congresso).
24. Pré-Congresso de Neurologia do 8º CONPAVEPA. 2008. (Congresso).
25. Pré-Congresso de Neurologia do 8º CONPAVEPA. Embaixador do Evento. 2008. (Congresso).
26. Um dia de cão. Voluntário no stand da Anclivepa. 2008. (Feira).
27. 10º World Veterinary Dental Congress. 2007. (Congresso).
28. 1º Congresso Paulista de Felinos. 2007. (Congresso).
29. 7º Congresso Paulista de Clínicos Veterinários de Pequenos Animais. 2007. (Congresso).

30. II Jornada Acadêmica de Medicina Veterinária. 2007. (Encontro).
31. XXVIII Congresso Brasileiro da ANCLIVEPA. 2007. (Congresso).
32. 1º Jornada Acadêmica de Medicina Veterinária. 2006. (Encontro).
33. 6º Congresso Paulista de Clínicos Veterinários de Pequenos Animais. 2006. (Congresso).
34. 6º Congresso Paulista de Clínicos Veterinários de Pequenos Animais. Embaixador da ANCLIVEPA. 2006. (Congresso).
35. III Congresso da FIAVAC. 2006. (Congresso).
36. XXVII Congresso Brasileiro da Anclivepa. 2006. (Congresso).
37. 5º Congresso Paulista de Clínicos Veterinários de Pequenos Animais. 2005. (Congresso).
38. 5º Congresso Paulista de Clínicos Veterinários de Pequenos Animais. Embaixador do Evento. 2005. (Congresso).
39. Pré-Congresso de Felinos do 5º CONPAVEPA. 2005. (Congresso).
40. 1ª Mostra de Iniciação Científica em Medicina Veterinária. 2004. (Encontro).
41. 2ª Mostra de Iniciação Científica em Patologia da FASM. 2004. (Encontro).
Organização de eventos, congressos, exposições e feiras
1.ALVES, L.. 34º World Small Veterinary Association Congress - 30º ANCLIVEPA Brasil Congress - 9º CONPAVEPA - Regional Congress of Small Animal Veterinary - São Paulo - VI FIAVAC Congress. 2009. (Congresso).

Educação e Popularização de C & T
Entrevistas, mesas redondas, programas e comentários na mídia
1. ALVES, L.. Sem dono, sem documento. 2013. (Programa de rádio ou TV/Comentário).
2.ALVES, L.. Programa da Proteção Animal. 2013. (Programa de rádio ou TV/Entrevista).
3.ALVES, L.. Um dia no primeiro hospital público veterinário do Brasil. 2013. (Programa de rádio ou TV/Comentário).
4.ALVES, L.. Programa da Proteção Animal, Wilson Grassi, Part Dr. Leandro Alves ,10.09.2013. 2013. (Programa de rádio ou TV/Entrevista).
5.ALVES, L.. Pets acima do peso sofrem bullying; veja como cuidar do seu bichinho. 2013. (Programa de rádio ou TV/Entrevista).
6.ALVES, L.. Cachorros devem usar caixas e cinto de segurança nos carros. 2013.
7.ALVES, L.. Cachorros devem usar caixas e cinto de segurança nos carros. 2013. (Programa de rádio ou TV/Entrevista).

Outras informações relevantes

- Voluntário da feira "Um dia de cão", realizada pela Anclivepa-SP, 19 de outubro d 2008 - CH: 4h.
Página gerada pelo Sistema Currículo Lattes em 03/09/2024 às 20:22:38
Somente os dados identificados como públicos pelo autor são apresentados na consulta do seu Currículo Lattes.
https://lattes.cnpq.br/3555160246595398

Missão Visão e Valores

Hospitais sob Gestão da ANCLIVEPA

Os Hospitais Veterinários Públicos traduzem-se como medida integrante de Políticas Públicas de Saúde Única, compondo um dos pilares da medicina veterinária do coletivo e do programa de manejo das populações de cães e gatos, alcançando ainda viés de cunho social, educativo e preventivo.
A ANCLIVEPA-SP consolidou-se como uma parceira estratégica do poder público na administração de hospitais veterinários, oferecendo atendimento acessível e de alta qualidade para animais domésticos em diversas localidades do Brasil.

A. **Pioneirismo na Cidade de São Paulo**

A trajetória da ANCLIVEPA-SP iniciou-se na capital paulista, onde a associação administra três unidades custeadas integralmente pela Prefeitura de São Paulo:

- **Unidade Leste:** Inaugurada em **julho de 2012**, foi a primeira unidade do gênero na cidade, resultante de uma iniciativa da Coordenadoria Especial de Proteção a Animais Domésticos.
- **Unidade Leste II:** Inaugurada em **de 2026**, segunda unidade na zona leste de São Paulo com perfil assistencial de atendimento de animais e procedimentos de média e alta complexidade;
- **Unidade Norte:** A segunda unidade da capital foi inaugurada em **janeiro de 2014**, expandindo o alcance dos serviços veterinários públicos.
- **Unidade Sul:** A mais recente unidade paulistana, inaugurada em **agosto de 2020**, veio para completar a cobertura de atendimento nas principais regiões da metrópole.

Atuação em Outros Municípios e Estados
O sucesso do modelo de gestão impulsionou a expansão da parceria para outras cidades e estados:

- **Osasco (SP):** Gestão das unidades Pet Parque e Parque Industrial Mazzei.
- **Fortaleza (CE):** Responsável pela gestão da Unidade Municipal Jacó, o que demonstra o alcance nacional de sua atuação.
- **Brasília (DF)** Gestão e Operação de Unidade Hospitalar Médico-Veterinária Termo de Colaboração nº 01/2021;
- **Goiânia - GO** Gestão e Operação de Unidade Hospitalar Médico-Veterinária Termo de Colaboração e 2025
- **Sorocaba – SP** Gestão e Operação de Unidade Hospitalar Médico-Veterinária Termo de Colaboração e 2025

Parcerias e Projetos Finalizados
A associação também contribuiu com sua expertise em diversos projetos e parcerias que tiveram seus ciclos concluídos, entre eles:

- **Mogi das Cruzes (SP):** Gestão e Operação da Unidade Hospitalar Médico-Veterinária do Centro de Bem-Estar Animal.
- **Brasília (DF):** Ações itinerantes com atendimento, exames, castração e vacinação.
- **Porto Alegre (RS):** Gestão da Unidade de Saúde Animal Victória (USAV), com serviços de albergagem, adoção e esterilização.
- **Porto Velho (RO):** Execução de projeto para castração e microchipagem de cães e gatos.
- **Amazônia (Parintins, Faro etc.):** Atendimento clínico e vacinação para comunidades ribeirinhas.
- **São Paulo (SP):** Atendimento clínico a cães e gatos na Aldeia Tekoa Pyau.
- **Interior e Litoral (SP/PR):** Campanhas itinerantes de vacinação contra a cinomose.
- **Ferraz de Vasconcelos (SP):** Prestação de assistência médico-veterinária na Clínica Municipal.
- **São Bernardo do Campo (SP):** Administração da unidade municipal desde 2022.
- **Taubaté (SP):** Gestão do hospital municipal, inaugurado em maio de 2022 e mantido pela prefeitura local.

Em todas as suas frentes de atuação, a ANCLIVEPA-SP aplica sua vasta experiência para oferecer serviços veterinários essenciais à população.

Com uma história marcada por conquistas e avanços significativos, a ANCLIVEPA-SP é reconhecida como uma das principais entidades representativas da medicina veterinária de pequenos animais no Brasil. Seu legado de dedicação, comprometimento e excelência continua a inspirar e orientar os profissionais da área, contribuindo para um futuro cada vez mais promissor

para a medicina veterinária e para o bem-estar dos animais em nosso país.

Contratos Celebrados

Qtd.	Local	Unidade	Contrato / Processo	Valor Mensal	Status	Finalidade
1	São Paulo - SP - Leste	Zona Leste	Termo de Convênio nº 001/2012 - SMS.G Termo de Convênio nº 001/SVMA/2014 Edital nº 003/2019/COSAP/SMS	R$ 588.782,20	Em operação	Gestão de Unidade Hospitalar Médico-Veterinária
2	São Paulo - SP - Norte	Zona Norte	Termo de Convênio nº 001/SVMA/2014 Edital nº 003/2019/COSAP/SMS - Proc. Nº 018.2018/0038225-6	R$ 334.498,68	Em operação	Gestão de Unidade Hospitalar Médico-Veterinária
3	São Paulo - SP - Sul	Zona Sul	Processo nº 6018.2019/0053236-5	R$ 550.237,00	Em operação	Gestão de Unidade Hospitalar Médico-Veterinária
4	Osasco - SP - Norte	Zona Norte	Processo nº 10.095/2018	R$ 317.700,00	Em operação	Gestão de Unidade Hospitalar Médico-Veterinária
5	Osasco - SP - Pet Parque	Pet Parque	Processo nº 10.095/2018	R$ 133.300,00	Em operação	Gestão de Unidade Hospitalar Médico-Veterinária
6	Mogi das Cruzes - SP	Centro de Bem-Estar Animal	Termo de Convênio nº 088/2016	R$ 125.000,00	Finalizada	Gestão de Unidade Hospitalar Médico-Veterinária
7	Brasília - DF	Taguatinga	Termo de Colaboração nº 01/2021	R$ 617.478,76	Em operação	Gestão de Unidade Hospitalar Médico-Veterinária
8	Brasília - DF	Itinerante	Ação Pontual 01/09/2019 a 30/11/2019	R$ 480.000,00	Finalizada	Atendimento, exames, castração, vacinação, educação. em saúde
9	Porto Alegre - RS	USAV	Edital nº 002/2020	R$ 312.939,00	Finalizada	Gestão Hospitalar/Albergagem/Adoção / Esterilização
10	Fortaleza - CE	Policlínica Vet. Popular	Edital CPL nº 006/2020	R$ 358.393,71	Em operação	Gestão Hospitalar/Albergagem/Adoção/Esterilização
11	Porto Velho - RO	Castração / Microchipagem	Pregão nº 079/2021	R$ 549.690,00	Finalizada	Castração e Microchipagem de Cães e Gatos
12	Taubaté - SP	Hospital Público	Edital nº 01/22	R$ 262.755,35	Finalizada	Gestão de Unidade Hospitalar Médico-Veterinária
13	Amazônia (Parintins, Faro etc.)	Ribeirinhas	Processo interno	—	Finalizada	Atendimento clínico e vacinação
14	São Paulo - SP	Aldeia Tekoa Pyau	2015 a 2017	—	Finalizada	Atendimento clínico a cães e gatos
15	Interior e litoral - SP	Itinerante	Processo interno	—	Finalizada	Campanha de Vacinação contra Cinomose
16	São Bernardo do Campo - SP	Hospital Público	Termo de Colaboração 001/2022	—	Em operação	Programa de assistência médico-veterinária
17	Ferraz de Vasconcelos - SP	Clínica Municipal	Processo 6014/2022	—	Finalizada	Assistência médico-veterinária
18	Goiânia - GO	Hospital Público Veterinário	Processo Nº 25.17.000003762-5	R$ 552.262,98	Em operação	Gestão de Unidade Hospitalar Médico-Veterinária
19	Sorocaba - SP	Hospital Público Veterinário	Edital de chamamento público 03/2025	R$ 652.137,00	Em Operação	Gestão de Unidade Hospitalar Médico-Veterinária

Governança Corporativa

A ANCLIVEPA adota como estratégia de gestão a abertura de CNPJ filiais para cada contrato de gestão com conta bancária única e exclusiva. E ainda esse modelo corporativo tem os objetivos estratégicos definidos a partir das prioridades sociais. Possui como meta assegurar uma assistência à saúde de excelência, pautada na transparência e sustentabilidade dos processos e na forte integração com as políticas loco-regionais de saúde e respeito ao gestor da parceria. A sustentabilidade do modelo está embasada em um conceito sistêmico relacionado a manutenção dos aspectos econômicos, sociais, ambientais e culturais.
A ANCLIVEPA segue as boas práticas de Governança Corporativa cujo as práticas incluem, estratégia, uso eficiente dos recursos, envolvimento dos stakeholders, auditoria, transparência e prestação de contas, gestão do risco, gestão de qualidade, padrões de ética implantados, comunicação efetiva, ligação positiva com desenvolvimento social, viabilidade econômica, respeito cultural, sustentabilidade ambiental e padrões de governança aceitos internacionalmente.
Por meio de diretrizes, políticas, normas e uma estratégia bem definida, a ANCLIVEPA gerencia sistematicamente: metas contratuais, metas estratégicas de melhoria contínua, compliance, auditoria interna, gestão de inovação, gestão de contratos.

12.8. Modelo Assistencial da ANCLIVEPA

A ANCLIVEPA adota um Modelo Assistencial fundamentado nos princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) – universalidade, integralidade e equidade –, adaptado para o contexto da saúde animal e hierarquizado conforme os níveis municipal, estadual e federal.
O modelo assistencial da ANCLIVEPA é construído com base na articulação entre a estrutura organizacional disponível (recursos humanos, tecnológicos, financeiros, equipamentos e instalações físicas) e a necessidade loco-regional de atenção à saúde animal, conforme definido pelos gestores públicos contratantes. Esta abordagem busca não apenas garantir o acesso qualificado aos serviços, mas também alcançar elevado padrão de qualidade assistencial, com foco na segurança do paciente animal, satisfação do usuário e compromisso com o bem público e meio ambiente.
A gestão da assistência está organizada a partir de cadeias de valor assistencial, que sistematizam os fluxos de entrada, permanência e saída dos pacientes, orientando as intervenções clínicas e cirúrgicas, o encaminhamento e o retorno dos animais aos seus tutores. A humanização do atendimento e a integração com os demais dispositivos da rede pública de saúde animal são pilares essenciais para assegurar uma atenção ampliada, contínua e resolutiva.
Esse modelo possibilita a articulação direta com gestores e tutores e conformidade com a política pública vigente, permitindo melhor organização dos fluxos assistenciais e contribuindo para a estratificação de risco, priorização clínica e atendimento adequado dos casos veterinários.

Objetivos do Modelo Assistencial Aplicado nos serviços sob gestão da ANCLIVEPA - SP
Oferecer assistência veterinária qualificada, orientada pelos determinantes do processo saúde-doença animal, com base nas melhores práticas clínicas e nos diferentes níveis de complexidade assistencial;
Ampliar o acesso da população aos serviços veterinários públicos, priorizando os casos de maior urgência ou gravidade da aplicação de protocolos clínicos de estratificação de risco;
Humanizar a relação entre profissionais e usuários, com foco no acolhimento, vínculo terapêutico e escuta qualificada, por meio de programas de educação continuada, sensibilização e suporte às equipes;
Aprimorar a eficiência da gestão, com uso racional de recursos e adoção de tecnologias inovadoras, visando ampliar a cobertura assistencial veterinária sem comprometer a qualidade;
Promover a qualificação técnica e acadêmica dos profissionais, incentivando a participação em pesquisas, congressos e cursos de atualização voltados à medicina veterinária pública;

Buscar certificações de excelência, quando permitido nas parcerias, com o intuito de obter reconhecimento institucional pela qualidade dos serviços prestados;
Redirecionar o foco da assistência, da doença para o indivíduo animal, valorizando sua condição de sujeito e os vínculos com os tutores e a comunidade;
Fortalecer o trabalho em equipe multidisciplinar, com integração e complementariedade entre os diferentes saberes profissionais, considerando risco, complexidade e tecnologia requerida em cada caso;
Elevar o grau de responsabilização e vínculo entre profissionais e usuários, promovendo relações baseadas na confiança e no cuidado contínuo;

Implementar a clínica ampliada, abordando o paciente animal para além da doença, estimulando o protagonismo do tutor no cuidado e possibilitando a construção de projetos terapêuticos individuais e coletivos.

12.9. Processos assistenciais

Os animais com indicação de cirurgia eletiva são identificados a partir da triagem clínica realizada no ambulatório do serviço veterinário, conduzida por médico-veterinário especialista. Após avaliação, é definida a conduta: procedimento cirúrgico, tratamento clínico ou acompanhamento ambulatorial.
Nos casos cirúrgicos, o paciente é encaminhado para atendimento com o responsável técnico de enfermagem veterinária, que organiza e garante a realização de todos os exames pré-operatórios necessários (exames laboratoriais, de imagem, eletrocardiograma veterinário, entre outros). Avaliações com o anestesista veterinário e, quando necessário, com especialistas em cardiologia veterinária são agendadas conforme o quadro clínico.
Concluídas todas as etapas preparatórias, o profissional de enfermagem veterinária, junto ao médico-veterinário responsável pela especialidade cirúrgica, agenda o procedimento conforme tabela de classificação de risco cirúrgico e gravidade, elaborada internamente pela ANCLIVEPA, com o objetivo de organizar as cirurgias conforme a necessidade de suporte clínico e retaguarda de leitos para internação.
Esse processo permite alinhar o número de cirurgias à capacidade instalada de internação veterinária, considerando a média de permanência por espécie e tipo de procedimento, reduzindo suspensões cirúrgicas por indisponibilidade de leitos.

Fluxo do Atendimento Clínico – Assistência Veterinária

O atendimento clínico especializado é iniciado por meio de triagem no ambulatório do da HVEP, conforme a disponibilidade das especialidades ofertadas e das consultas contratualizadas. De acordo com o quadro clínico e a especialidade, o atendimento pode ocorrer exclusivamente em nível ambulatorial, com planos terapêuticos individualizados.
Gestão de Leitos Hospitalares (quando houver) – Internação Veterinária
A gestão dos leitos veterinários (clínicos, cirúrgicos, isolamentos e intensivos – quando existentes) é de responsabilidade da equipe gestora do serviço. O objetivo é otimizar o uso dos leitos, assegurando o cuidado seguro e humanizado aos animais assistidos e o uso racional dos recursos públicos.

Estratégias da Gestão de Leitos Veterinários:
Reserva para procedimentos programados
Leitos são reservados com antecedência para pacientes com cirurgia agendada e com necessidade de internação no pós-operatório.

Monitoramento da jornada do paciente
Acompanhamento do animal desde a admissão até a alta, assegurando a fluidez no cuidado, incluindo exames, medicações, alimentação e manejo seguro.

Plano Terapêutico Individualizado
Elaborado no momento da internação, com previsão de alta conforme resposta clínica e procedimentos realizados, monitorado pela equipe multiprofissional.

Protocolo de Cuidados Pós-Operatórios
Adotado para reduzir riscos, melhorar a recuperação, minimizar a dor e garantir conforto, especialmente em cirurgias ortopédicas, abdominais ou em pacientes idosos.

Discussão multiprofissional
Equipe composta por médicos-veterinários, enfermeiros veterinários, auxiliares, farmacêuticos, fisioterapeutas (quando aplicável), participa de discussões clínicas e visitas institucionais que orientam condutas e aceleram a alta.

Gestão de leitos de retaguarda
Vagas são reservadas diariamente para cirurgias de maior complexidade ou pacientes em condição clínica instável, garantindo que os procedimentos ocorram conforme o cronograma, sem suspensão por falta de leito.

Política de Compliance e Integridade

A ANCLIVEPA adota como fundamentos centrais de seu programa de compliance o rigoroso cumprimento da legislação vigente e a adesão a padrões nacionais e internacionais de gestão, prezando por uma atuação em plena conformidade com o ambiente regulatório e as boas práticas de governança corporativa. Ao longo dos últimos anos, a instituição tem investido fortemente no fortalecimento de sua cultura de integridade, com o engajamento da alta administração e a institucionalização de instrumentos como o Código de Conduta e Ética, Canal Confidencial para recebimento de denúncias, e políticas internas que orientam o comportamento organizacional. Esse compromisso é evidenciado por um modelo de gestão que considera a diversidade, porte e complexidade das unidades sob sua responsabilidade, sendo sustentado por ferramentas como a padronização de relatórios contábeis e financeiros, informatização de processos, segregação de funções, políticas claras de contratação e avaliação de fornecedores, plataforma eletrônica de compras, disponibilização de informações institucionais e capacitações específicas em compliance e integridade.
A alta administração da ANCLIVEPA participa ativamente na formulação, aprovação e acompanhamento das iniciativas de integridade, fortalecendo a institucionalização de uma cultura organizacional ética. Com esse propósito, apoia medidas como a adesão a pactos e institutos voltados ao combate à corrupção e à promoção da integridade pública e privada. A ANCLIVEPA também adota recomendações de boas práticas regulatórias, como as orientações emitidas pela Controladoria Geral da União, e mantém o compromisso de assegurar transparência nas relações público-privadas. No contexto hospitalar, esse modelo de gestão visa garantir a qualidade dos serviços prestados à população, a segurança jurídica nas relações contratuais e trabalhistas, e a valorização dos colaboradores por meio de políticas estruturadas de gestão de pessoas, incluindo ações de acolhimento, integração, capacitação e desenvolvimento profissional.

Política de Sustentabilidade

A Política de Sustentabilidade da ANCLIVEPA-SP, OSC que gerencia hospitais e serviços veterinários, é um documento abrangente que orienta as operações da entidade sob os eixos ambiental, social, econômico e técnico-profissional. Alinhada ao conceito de "Saúde Única", a política busca integrar práticas sustentáveis às atividades de ensino, assistência e gestão, reafirmando o compromisso da associação com o desenvolvimento ético e responsável da medicina veterinária. Seus principais objetivos incluem a definição de compromissos institucionais e o engajamento de colaboradores e parceiros em uma atuação ambiental e socialmente consciente.

Na dimensão ambiental: A política foca em minimizar o impacto ecológico por meio de ações práticas. Isso inclui a gestão integrada de resíduos veterinários, com orientações para segregação e destinação adequada, e a redução progressiva do uso de papel através da digitalização de prontuários e processos. Além disso, a ANCLIVEPA-SP se compromete a implantar medidas de eficiência hídrica e energética em suas instalações, a substituir materiais descartáveis por opções reutilizáveis e a promover a educação ambiental.
Na dimensão econômica: Complementa esses esforços, incentivando a contratação de fornecedores locais e a inserção de critérios de sustentabilidade em processos de compra e na seleção de parceiros.
No âmbito social: A política visa fortalecer o papel da medicina veterinária na sociedade, promovendo equidade e inclusão. As diretrizes incluem assegurar um

ambiente de trabalho saudável, seguro e diversificado, com programas que combatem a discriminação e o assédio. A ANCLIVEPA-SP também atua diretamente em ações sociais como campanhas de castração, além de estabelecer parcerias com outras instituições para ampliar o alcance de suas iniciativas. A gestão dos serviços de saúde veterinária é outro pilar, com a aplicação de protocolos baseados em evidências, monitoramento de indicadores de desempenho e investimento em tecnologias que aumentam a segurança e a eficiência.
Por fim, a política enfatiza a educação e a governança como elementos-chave para sua implementação. A entidade se compromete a incluir temas de sustentabilidade nos serviços que estão sob gestão, em seus cursos e eventos, estimulando a pesquisa e a disseminação de boas práticas profissionais. Em termos de governança, a política estabelece que as decisões administrativas devem considerar o impacto socioambiental das ações.

Política de Compras e Regulamento de compras

Regulamentos de compras da ANCLIVEPA têm um papel fundamental em organizações, também serve para estabelecer regras e diretrizes que orientam o processo de aquisição de bens e serviços e obras, ou seja, serve como um guia para que as organizações ajam de forma adequada e em conformidade com as normas estabelecidas pela instituição.
Principais funções observadas no regulamento de compras da ANCLIVEPA:

- Transparência e Justiça: Os regulamentos garantem que o processo de seleção de fornecedores seja transparente e justo, uma vez, que estabelece critérios objetivos para avaliar propostas e escolher os melhores fornecedores.
- Proporciona igualdade de Oportunidades: Ao seguir regulamentos, os funcionários da ANCLIVEPA oferecem igualdade de oportunidades a todos os fornecedores interessados. Isso evita favorecimentos indevidos e promove a concorrência saudável.
- Prevenção de Conflitos: O regulamento ajuda a evitar conflitos entre partes interessadas. Ao definir regras claras, eles minimizam mal-entendidos e disputas.
- Eficiência e Efetividade: O regulamento otimiza o processo de compras, tornando-o mais eficiente e efetivo. Ele estabelece etapas, prazos e responsabilidades para garantir que as aquisições sejam realizadas de maneira adequada.
- Bem-Estar Coletivo: Ao seguir regulamento, a ANCLIVEPA busca o bem-estar coletivo. Ele garante que os recursos sejam utilizados de forma responsável e em benefício de todos.

Abaixo colocamos na Íntegra a Política de Compras da ANCLIVAPA:

REGULAMENTO DE COMPRAS GERAIS E CONTRATAÇÃO DE OBRAS E SERVIÇOS, APLICÁVEL À TODAS AS UNIDADES HOSPITALARES E CLÍNICAS DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE CLÍNICOS VETERINÁRIOS DE PEQUENOS ANIMAIS – ANCLIVEPA-SP.
Dispõe sobre os procedimentos internos necessários para aquisição de bens, contratações de serviços e obras para o desenvolvimento das atividades da Associação Nacional De Clínicos Veterinários De Pequenos Animais – ANCLIVEPA-SP.

CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES
Artigo. 1º. O presente Regulamento de Compras tem como objetivo estabelecer normas, rotinas e critérios para aquisição de bens, contratação de serviços e obras pela Associação Nacional De Clínicos Veterinários De Pequenos Animais – ANCLIVEPA-SP, doravante chamado simplesmente de ANCLIVEPA-SP.
Parágrafo Único. 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 ajustes no âmbito da Administração Pública.
Artigo. 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 ANCLIVEPA-SP; IV) Buscar a eficiência, celeridade e economicidade;
§ 1º. O presente regulamento aplica-se às compras gerais e contratações realizadas com recursos públicos em sentido amplo, objetivando selecionar, dentre as propostas, a mais vantajosa para a ANCLIVEPA-SP.
§ 2º. O presente regulamento aplica-se também aos recursos provenientes da ANCLIVEPA-SP.
§ 3º. Os procedimentos aqui previstos serão regidos pelos princípios da legalidade, moralidade e boa-fé, probidade, economicidade, impessoalidade, isonomia, eficiência e publicidade, previstos no art. 37, XXI da Constituição Federal de 1988, e o regramento em liame com a Lei 8.666/93 e suas alterações, Lei 14.133/21 e suas alterações e a Lei 13019/14 e alterações posteriores.
§ 4º. Todo o processo de compras e contratações de que trata este Regulamento será devidamente documentado, propiciando o acompanhamento, controle e fiscalização pelos órgãos internos e externos competentes.
Artigo 3º – Caracteriza-se como compra a aquisição remunerada de materiais de consumo, medicamentos, equipamentos médicos e equipamentos gerais, gêneros alimentícios, bem como a contratação de prestadores autônomos de serviços, pessoas físicas ou jurídicas, com a finalidade de suprir as Unidades, geridas pela ANCLIVEPA-SP com os recursos necessários ao desenvolvimento de suas atividades.

CAPÍTULO II - DAS DEFINIÇÕES

Artigo 4º. Para os fins deste regulamento, considera-se:
I – **Compra** - Toda aquisição remunerada de bens de consumo e materiais permanentes com fornecimento único ou parcelado, com a finalidade de suprir as Unidades geridas pela ANCLIVEPA-SP, com os materiais necessários ao desenvolvimento de suas atividades.
II - **Obra** - Toda construção, reforma, fabricação, recuperação ou ampliação, realizada por execução direta ou indireta nas dependências da ANCLIVEPA-SP e das Unidades Veterinárias por ela geridas.
III - **Serviços**, a atividade destinada a obter determinada utilidade de interesse para a ANCLIVEPA-SP, gerir com eficiência seus ajustes jurídicos, tais como: demolição, conserto, instalação, montagem, operação, conservação, reparação, adaptação, manutenção, transporte, locação de bens, publicidade, seguro ou trabalhos técnico-profissionais.

CAPÍTULO III - DAS COMPRAS EM GERAL

Artigo 5º - As compras serão efetuadas pelo setor de compras da ANCLIVEPA-SP, conforme designados em seus ajustes jurídicos, após solicitação do setor requisitante, aprovada pela Coordenação, com base em orçamentos de preços cotados junto a 3 (três) fornecedores, no mínimo. As cotações poderão ser realizadas via fone, correspondência escrita, fax e/ou meio eletrônico (e-mail, comunidade de compras ou Portal Eletrônico) e serão sempre documentadas.
I) As requisições de compra deverão partir das unidades de serviços, levando em conta as seguintes informações: a. Descrição do bem ou serviço a ser adquirido;

b. Especificações técnicas; c. Quantidade a ser adquirida; d. Regime da compra; e. Compra de rotina (com todas as regras técnicas definidas); f. Prazo para resposta ao pedido de orçamento; g. Prazo para entrega; h. Prazo para pagamento.
§ 1º - As compras da ANCLIVEPA-SP serão disponibilizadas nas devidas prestações de contas da Unidade Solicitante a serem apresentadas à Administração Pública, e inseridas no sítio eletrônico.

§ 2º. Quando as consultas forem efetuadas por telefone, deverão ser confirmadas por documento escrito.

CAPÍTULO IV - DO PROCEDIMENTO DE COTAÇÃO DE PREÇOS

Artigo 6º - Para a aquisição de bens se faz necessário o cumprimento das seguintes etapas:
I. Requisição de compras pelo setor solicitante, via manual, via sistema ou e-mail; II. Apuração da melhor oferta III. Seleção/Declaração de Fornecedores vencedores; IV. Emissão da autorização de compra, que deverá ser assinada pelo Responsável pela Compra e devidamente autorizada pela Coordenação da Unidade Solicitante; V. Formalização do pedido de compra junto aos fornecedores, por e-mail ou ofício;

§ 1º. Quando se tratar de compra de material médico-ambulatorial, equipamentos médicos ou de contratação de profissionais ou empresas prestadores de serviços médicos deverá haver, também, manifestação conclusiva do Coordenador da Unidade em todas as fases acima previstas.
§ 2º. As requisições de compra deverão partir das unidades solicitantes, levando em conta as seguintes informações:
I. Descrição do bem ou serviço a ser adquirido; II. Especificações técnicas; III. Quantidade a ser adquirida; IV. Regime da compra:
§ 3º. A coleta de preço será realizada com a participação de, no mínimo, 3 (três) fornecedores, previamente qualificados pelo Setor de Compras, e deverá ser sempre documentada por meio de correspondência escrita, e-mail ou fax.
§ 4º. Deverá ainda ser verificado pelo comprador se a atividade comercial do fornecedor guarda relação com o objeto a ser adquirido, devendo consultar e realizar a juntada do cartão do Cadastro Nacional De Pessoas Jurídicas (CNPJ).
Artigo 7º. Nas aquisições acima de R$ 50.000,00 e de equipamentos de grande porte, em especial, a qualificação do fornecedor candidato será precedida da verificação dos documentos legais que deverão ser apresentados, atualizados e dentro do prazo de validade, para comprovar a regularidade no exercício de suas atividades, em especial: CNPJ, Inscrição Estadual, Contrato Social em vigor ou Estatuto, Análise do Capital Social da empresa proponente de compatibilidade com a transação

comercial, enfim todas cautelas de estilo previstas nas legislação que rege este Manual de Compras e quando for conveniente fazer visita em loco.
Artigo 8º. O setor de Compras avaliará os fornecedores considerando: idoneidade, qualidade e menor custo, além da garantia de manutenção, reposição de peças e atendimento de urgência, quando for o caso.
§ 1º. A escolha do fornecedor contemplará os aspectos adiante relacionados, e não apenas o menor preço, a serem avaliados pelo responsável pela compra: a. Custo de transporte e seguro até o local da entrega; b. Forma de pagamento; c. Prazo e disponibilidade de entrega; d. Custo para operação do produto, eficiência e compatibilidade; e. Durabilidade e prazo de validade do produto; f. Credibilidade mercadológica da empresa proponente; g. Marca; h. Eventual necessidade de treinamento de pessoal e a estrutura de suporte técnico do fornecedor; i. Qualidade do produto; j. Registro nos órgãos competentes;
Artigo 9º. Após aprovada a compra, o Setor de Compras emitirá a Autorização de Compras, por meio eletrônico, e planilha de acompanhamento.
Parágrafo Único. Cada procedimento de compras deverá ser mantido em pastas, arquivada pelo tempo mínimo de 5 (cinco) anos.
Artigo 10º - A qualquer tempo, fica reservado pelo seu responsável de Compras, o direito de desclassificar a proposta ou desqualificar o proponente sem que a esse caiba direito à indenização ou ao reembolso,

na hipótese de vir a tomar conhecimento de fato ou circunstância que desabone sua idoneidade financeira e técnica ou comprometa sua capacidade de produção, relativo ao prazo de entrega e qualidade dos produtos.
Artigo. 11º - O Setor de Compras manterá um banco de dados, atualizado mensalmente, para acompanhamento e registro do preço médio dos produtos e itens de maior consumo contínuo.

CAPÍTULO -V – DA DISPENSA DE COTAÇÃO DE PREÇOS

Artigo 12º - Haverá dispensa do procedimento previsto na seção anterior nos casos em que:
I) Haja carência de fornecedores; II) Exclusividade de fornecedor ou singularidade do objeto (desde que comprovada conforme previsão legal); III) Urgência de aquisição.
§ 1º. As compras com dispensa de cotação prévia deverão ser justificadas por escrito pela Unidade solicitante e desde que aprovadas por esse, deverão ser ratificadas pelo Coordenador da Unidade e do Presidente da ANCLIVEPA-SP.
§ 2º. Será considerado regime de compra urgente: a aquisição de material e equipamentos inexistente no estoque, com imediata necessidade de utilização ou serviços de emergência.
§3º. Para as compras realizadas em regime de urgência, compras terá como parâmetro o banco de dados de que trata o artigo 11, ou, sempre

que possível sem prejuízo ao regime de urgência e na medida da disponibilidade, providenciará 2 (duas) cotações via telefônica, fax e/ou meio eletrônico, sempre com aprovação da Coordenação.
§4º. Toda aquisição com dispensa de cotação prévia, terá numeração sequencial de registro e a documentação pertinente, deverá também ficar arquivada pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.
Parágrafo único. As cotações serão sempre apresentadas pelos fornecedores por escrito, fax ou por meio eletrônico, devendo as mesmas ser arquivadas no Serviço de Compras pelo prazo de 05 anos.

CAPÍTULO VI - DO RECEBIMENTO DOS MATERIAIS E BENS ADQUIRIDOS

Artigo 13º – O recebimento dos bens e materiais adquiridos deverá ser realizado pelo Setor Responsável pela conferência dos materiais, consoante as especificações contidas no Pedido de Compra, com identificação e assinatura do recebedor e conferente, alimentando o Sistema de Informação da entidade, conforme as normas e procedimentos definidos.

CAPÍTULO VII - DA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

Artigo 14º - Para fins do presente Regulamento, considera-se Serviço toda atividade prestada por terceiros, mediante contrato de prestação de serviços, destinada a obter determinada utilidade de interesse para a ANCLIVEPA-SP, tais como: demolição, conserto, instalação, montagem, operação, conservação, reparação, adaptação, manutenção, transporte, locação de bens, publicidade, seguro, consultoria, assessoria, hospedagem, alimentação, serviços técnico-profissionais especializados,

produção artística, serviços gráficos, bem como obras civis, englobando construção, reforma, recuperação ou ampliação.
Artigo 15º – A critério da Presidência, aplicar-se-ão à contratação de serviços, no que couber, as regras estabelecidas nos capítulos anteriores.
Artigo 16º – Os contratos de prestação de serviços firmados com terceiros, pessoas físicas ou jurídicas, deverão estabelecer com clareza e precisão as condições de execução, aplicando-se a eles as normas do Direito Civil e os princípios da teoria geral dos contratos.

CAPÍTULO VIII - DA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICO-PROFISSIONAIS ESPECIALIZADOS

Artigo 17º – Consideram-se serviços técnico-profissionais especializados:
I – Estudos técnicos, planejamentos e projetos básicos ou executivos; II – Pareceres, perícias E avaliações em geral; III – Assessorias ou consultorias técnicas, jurídicas e auditorias financeiras; IV – Fiscalização, supervisão ou gerenciamento de obras ou serviços; V – Patrocínio ou defesa de causas judiciais ou administrativas; VI – Treinamento e aperfeiçoamento de pessoal; VII – Prestação de serviços de assistência à saúde animal; VIII – Informática, inclusive quando envolver aquisição de programas.
§ 1º. Os Recursos Humanos, com a aprovação da Presidência da ANCLIVEPA, selecionarão criteriosamente os prestadores de serviços

técnico-profissionais especializados, pessoas físicas ou jurídicas, considerando a idoneidade e a especialização do contratado, dentro de sua respectiva área, em especial os prestadores da área médica veterinária e paramédica.
§ 2º. As contratações que tratam o § 1º, poderão ser delegadas de acordo com critério e autorização da Presidência.

CAPÍTULO IX - DA CONTRATAÇÃO DE OBRAS CIVIS

Artigo 18º – Considera-se obra civil toda construção, reforma ou recuperação de áreas físicas.
Artigo 19º - As contratações para a execução de obras civis obedecerão ao disposto neste artigo e, em particular, à seguinte sequência:
I – Para a realização de construções e grandes reformas, deverão ser elaborados previamente os projetos básicos e executivos, bem como o cronograma físico-financeiro; II – Na elaboração dos projetos básicos e executivos deverão ser considerados os seguintes requisitos: segurança; funcionalidade; economia na execução, conservação e operação da obra; adoção de normas técnicas adequadas; avaliação de custo, definição de métodos e prazo de execução. III –Compras deverá colher, no mínimo, três orçamentos de empresas diferentes, que atuem no ramo da construção civil; IV – O contrato de empreitada e/ou prestação de serviços regular-se-á pelas suas cláusulas e pelas normas de Direito Civil, em especial pelos princípios da teoria geral dos contratos;

V – A execução da obra será fiscalizada de modo sistemático e permanente, de maneira a que sejam rigorosamente cumpridos os prazos, condições e especificações previstas no contrato e no projeto de execução; VI – A ANCLIVEPA-SP poderá exigir, a qualquer tempo, as atualizações das certidões legais vinculadas ao ramo da construção civil e somente poderão autorizar o pagamento das faturas mediante a apresentação da seguinte documentação: a) cópia autenticada da folha de pagamento de salários, férias e décimo terceiro, elaborada separadamente para os empregados que trabalham na obra; b) cópia autenticada da Guia de Recolhimento da Previdência Social (GPS), correspondente à folha de pagamento apresentada, contendo as seguintes especificações, número de matrícula da obra , data e valor total da Nota Fiscal de Serviço/Fatura à qual se vincula; c) cópia autenticada da Guia de Recolhimento do FGTS (GFIP); d) certificado de regularidade do FGTS atualizado (CRF); e) Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho dos empregados da obra, com as respectivas guias de recolhimento rescisório do FGTS e da Contribuição Social; f) cópia autenticada da Guia de Recolhimento do ISSQN, caso o mesmo não seja retido na fonte; VII – A ANCLIVEPA-SP reterá o pagamento, caso a empresa contratada não apresente os documentos mencionados nesse artigo;

VIII – Para a aprovação do orçamento vencedor, a ANCLIVEPA-SP levará em conta o

menor preço, a melhor condição de pagamento, o menor prazo para a conclusão da obra e a qualidade de execução de serviço do prestador a ser contratado.
Parágrafo único - Ficam dispensados os projetos do inciso I, em caso de pequenos reparos ou consertos de obras.
Artigo 20º - As empresas participantes deverão apresentar proposta de execução da obra nos moldes do projeto de execução, por meio de um cronograma de execução da obra e o custo total. Deverão, ainda, apresentar os seguintes documentos:
I. Cópia do contrato social registrado na junta comercial ou no órgão competente; II. Índices contábeis exigidos em Lei; III. Certidões públicas de inexistência de débito (municipais, estaduais, federais, INSS, FGTS); IV. Certidões forenses da empresa e dos sócios (Justiça Federal, Trabalhista, Estadual de distribuições cíveis e criminais, executivos fiscais, falência, recuperação judicial, etc); V. Apresentação da inscrição junto ao CREA.
Parágrafo único. Somente poderão participar da seleção as empresas que atenderem todos os requisitos do presente artigo.

CAPÍTULO X - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS
Artigo 21º – A venda ou fornecimento de bens e serviços para a ANCLIVEPA-SP implica em aceitação integral e irretratável dos elementos

técnicos e instruções fornecidas aos interessados pela Instituição, assim como a observância deste Regulamento e normas aplicáveis.
Parágrafo Único. Para todas as compras de bens e serviços deverão ser emitidas, pelo fornecedor, notas fiscais, devidamente preenchidas.
Artigo 22º – Fica estabelecido que as normas aqui definidas serão aplicadas a todas as unidades da ANCLIVEPA-SP.
Artigo 23º - As cláusulas que atinjam terceiros deverão, obrigatoriamente, serem inseridas no contrato firmado com as empresas vencedoras de prestação de serviços e fornecedoras de bens.

CAPÍTULO XI – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS
Artigo. 24º. Todos os procedimentos estipulados neste Manual de Compras poderão ser suprimidos ou ampliados, sempre de forma motivada, objetivando melhor adequação às particularidades do caso e garantia do interesse público.
Artigo. 25º. A disciplina estabelecida neste Manual de Compras poderá ser complementada por adendos publicados no site da ANCLIVEPA, que será parte integrante deste.
Artigo. 26º. O presente regulamento entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração, nos termos expostos pelo Estatuto da ANCLIVEPA-SP.

Política de Qualidade

1. APRESENTAÇÃO

A Política da Qualidade é a nossa bússola. Ela orienta cada decisão, cada procedimento e cada interação, assegurando que todas as nossas unidades e colaboradores atuem de forma alinhada e com um propósito comum.
Como Entidade Filantrópica, temos a honra de gerir serviços de saúde veterinária em parceria com o Poder Público. Essa responsabilidade exige que nossa atuação seja pautada por padrões rigorosos, que garantam tanto a confiança da sociedade quanto o melhor cuidado possível aos nossos pacientes.
Nosso Compromisso Fundamental
A ANCLIVEPA, como Entidade Filantrópica voltada à gestão de serviços de saúde, reafirma seu compromisso inabalável com a vida, o bem-estar animal e a saúde pública.
Trabalhamos em colaboração com o Poder Público para assegurar que a população tenha acesso a uma medicina veterinária de excelência, sustentada pelos valores da ética, da transparência e da eficiência.
Nossa Política da Qualidade é a diretriz que norteia todas as nossas ações — do

planejamento estratégico à assistência diária prestada a cada paciente e tutor.

2. OBJETIVOS

Apresentar e disseminar a Política da Qualidade da ANCLIVEPA, garantindo que cada colaborador, gestor e parceiro compreenda nossos princípios fundamentais e reconheça seu papel ativo na construção de um serviço de saúde veterinária pública de máxima excelência e integridade.

4. PRINCÍPIOS GERAIS

Nossa política é construída sobre quatro princípios gerais que representam a essência da ANCLIVEPA:
COMPROMISSO COM A VIDA: A saúde e o bem-estar do paciente animal são a razão da nossa existência e o foco central de todas as nossas ações.
RESPONSABILIDADE PÚBLICA: Gerimos recursos públicos e, portanto, a transparência, a eficiência e a integridade são pilares inegociáveis de nossa conduta.
BUSCA PELA EXCELÊNCIA: Não nos contentamos com o bom. Buscamos continuamente o aprimoramento técnico, operacional e humano em tudo o que fazemos.
VALORIZAÇÃO HUMANA: Acreditamos que a qualidade é feita por pessoas. Por isso, valorizamos tanto nossa equipe, que entrega o cuidado, quanto os tutores, que confiam em nosso trabalho.

5. EXCELÊNCIA NO CUIDADO AO PACIENTE E ACOLHIMENTO AO TUTOR

Assegurar a prestação de serviços médico-veterinários com o mais alto padrão técnico-científico, priorizando a segurança do paciente, a adoção de protocolos baseados em evidências e o uso racional de recursos diagnósticos e terapêuticos.
Promover um atendimento humanizado, tratando tutores com empatia, respeito e transparência, fornecendo informações claras e completas para que sejam parceiros ativos na saúde de seus animais.

6. RESPONSABILIDADE E TRANSPARÊNCIA NA GESTÃO PÚBLICA

Zelar pela gestão eficiente, íntegra e transparente dos recursos públicos, honrando a confiança depositada pela sociedade e pelos entes parceiros, em estrita conformidade com os Contratos de Gestão.
Garantir a rastreabilidade e a legalidade em todos os nossos processos administrativos, financeiros e de suprimentos, prestando contas de nossos atos com clareza e precisão.

7. MELHORIA CONTÍNUA E GESTÃO INTEGRADA DA REDE

Fomentar uma cultura de melhoria contínua em todos os níveis da organização, utilizando o monitoramento de indicadores de desempenho, a análise crítica de resultados e as auditorias internas como ferramentas para aprimorar constantemente nossos serviços.
Padronizar processos e protocolos em toda a nossa rede de hospitais para garantir a uniformidade e a equidade no atendimento, promovendo a troca de conhecimento e as melhores práticas entre as unidades.

8. CONFORMIDADE, ÉTICA E GOVERNANÇA

Cumprir rigorosamente a legislação vigente, as normas do Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV) e todos os requisitos estabelecidos nos Contratos de Gestão e demais instrumentos legais.
Fortalecer nossas instâncias de governança, incluindo as Comissões de Ética e de Integridade, para assegurar que todas as nossas atividades sejam conduzidas sob os mais elevados padrões de conduta profissional.

9. VALORIZAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DAS PESSOAS

Capacitar e desenvolver continuamente nossos colaboradores, pois entendemos que uma equipe competente, engajada e valorizada é o principal ativo para a entrega de um serviço de qualidade.

Promover um ambiente de trabalho seguro, saudável, colaborativo e respeitoso, onde cada membro da equipe se sinta parte essencial da nossa missão.

10. DISSEMINAÇÃO E RESPONSABILIDADE

A Diretoria Executiva da ANCLIVEPA se compromete a liderar pelo exemplo, disseminando esta política em todos os níveis da organização e provendo os recursos necessários para sua plena implementação. A qualidade é uma responsabilidade compartilhada e um compromisso de todos nós com os animais, seus tutores e a sociedade.

Desenvolvimento e Inovações aplicadas nos Projetos Geridos pela ANCLIVEPA

Contexto e Modelo de Gestão

A atuação da ANCLIVEPA-SP, OSC que gerencia hospitais e serviços veterinários, na gestão de hospitais veterinários públicos tem garantido o fortalecimento da causa animal, aliando assistência clínica, formação profissional e ações de inovação social e tecnológica. A entidade apresenta um modelo de gestão que articula políticas públicas, educação e cuidados em saúde animal como componentes indissociáveis. Nos hospitais sob sua responsabilidade — como as unidades Leste, Norte e Sul em São Paulo, Osasco e Distrito Federal — são desenvolvidos projetos de inovação com impactos diretos na operação, na ampliação do acesso ao atendimento e na transformação do território.

Inovações Tecnológicas e Operacionais

No campo tecnológico, destacam-se os projetos voltados à **digitalização de processos** e ao uso de aplicativos para triagem, agendamento, acompanhamento de tratamentos e cadastro de animais. Essas ferramentas permitem maior controle de fluxo, redução de filas e agilidade na resposta clínica, além de facilitar o monitoramento de casos reincidentes ou crônicos. Ao implantar soluções digitais integradas, a ANCLIVEPA assegura uma operação mais eficiente e transparente, fortalecendo a governança e permitindo o uso inteligente dos recursos públicos.

A Inteligência Artificial (IA) é utilizada na análise de grandes volumes de dados, o que otimiza a tomada de decisões clínicas e fornece informações para os gestores públicos. Essas tecnologias, combinadas com a gestão do **Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP)**, garantem uma operação transparente e eficiente, otimizando o uso dos recursos públicos e fortalecendo a governança. Ao assumir novos projetos, essas inovações poderão ser incorporadas, promovendo uma conectividade inédita entre tutores, equipes e a gestão.

Do ponto de vista operacional, a ANCLIVEPA desenvolve fluxos assistenciais padronizados, protocolos clínicos atualizados e mutirões de atendimento que contribuem para a resolutividade dos serviços. A integração com universidades e instituições de proteção animal fortalece a rede de apoio e amplia a capacidade de atendimento, especialmente em regiões de maior vulnerabilidade social. Os mutirões de castração, vacinação e microchipagem são exemplos práticos de como a gestão eficiente impacta positivamente a saúde pública e o controle populacional de animais.

Projetos Sociais e Dimensão Ambiental

Os projetos sociais desempenham papel igualmente estratégico, com foco em ações educativas e campanhas criativas de adoção e combate ao abandono. A experiência acumulada em campanhas realizadas com sucesso em São Paulo, e que serão replicadas no Distrito Federal, evidencia o potencial dessas ações para promover a sensibilização da comunidade. Com materiais educativos acessíveis, feiras de adoção, oficinas em escolas e mutirões informativos, os hospitais tornam-se espaços de conscientização e pertencimento, fortalecendo o vínculo entre a população e os animais acolhidos.

Na dimensão ambiental, os projetos desenvolvidos priorizam o **uso racional de insumos**, a **gestão adequada de resíduos hospitalares** e o reaproveitamento de materiais sempre que possível, contribuindo para a sustentabilidade das unidades. A adoção de práticas ecologicamente corretas, como a substituição de materiais descartáveis por reutilizáveis e o encaminhamento responsável de resíduos biológicos, reforça o compromisso da ANCLIVEPA com a agenda ambiental. Tais medidas podem ser ampliadas no Distrito Federal, integrando os princípios da saúde única, que reconhece a interdependência entre saúde animal, humana e ambiental.

O Papel do Setor de Tecnologia da Informação (TI)

O Setor de Tecnologia da Informação (TI) da ANCLIVEPA tem a responsabilidade de garantir segurança e eficiência dos processos hospitalares. É responsável por garantir que os sistemas de informação, infraestrutura de redes, segurança cibernética e suporte técnico estejam operando de forma eficiente para apoiar a equipe médica e administrativa.

Principais Funções e Responsabilidades:

- **Infraestrutura de TI:**
  - Garantir toda a infraestrutura de TI do serviço veterinário (computadores, estrutura de rede, servidores etc.).
  - Manutenção e monitoramento de servidores, redes e banco de dados.
  - Garantia da conectividade estável entre setores e unidades hospitalares.
  - Implementação de tecnologias de alta disponibilidade para evitar falhas críticas.
- **Sistemas de Informação Hospitalar (HIS):**
  - Gerenciamento do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP).
  - Integração de sistemas de agendamento, faturamento e controle de estoque.
  - Suporte a softwares de telemedicina e gestão hospitalar.
  - Gestão e monitoramento dos contratos do setor.
- **Segurança da Informação:**
  - Implementação de protocolos de proteção de dados sensíveis dos pacientes, com o objetivo de garantir total conformidade com a LGPD.
  - Monitoramento contra-ataques cibernéticos e vazamentos de informações.
  - Backup e recuperação de dados para garantir a continuidade dos serviços.
- **Gestão do Sistema de Informação:**
  - Monitorar a gestão de contrato do software com no mínimo as seguintes funcionalidades:
    - Registro eletrônico de admissão e alta do usuário;
    - Prescrição Médica;
    - Marcação de Consultas;
    - Emissão de laudo de exame;
    - Gestão de procedimentos cirúrgicos;
    - Dispensação de medicamentos;
    - Solicitação, controle e dispensação de insumos;
    - Controle de estoque (almoxarifado e farmácia).
- **Suporte Técnico e Atendimento:**
  - Atendimento e suporte técnico aos profissionais da saúde e equipe administrativa.
  - Treinamento para o uso correto de sistemas e equipamentos tecnológicos.
  - Resolução de problemas técnicos para garantir o funcionamento das operações.

Os projetos de pesquisa, inovação e educação

Os projetos de pesquisa, inovação e educação implementados pela ANCLIVEPA nos hospitais sob sua gestão demonstram que é possível aliar excelência técnica, compromisso social e responsabilidade ambiental na prestação de serviços públicos veterinários. Ao adotar soluções tecnológicas, promover campanhas educativas, estabelecer parcerias operacionais e adotar práticas sustentáveis, a entidade oferece um modelo replicável que poderá beneficiar significativamente o município e fortalecer as políticas locais de proteção e bem-estar animal.

12.15. Gestão Guiada por Processos

A Gestão por Processos é um modelo de gestão organizacional que estrutura as atividades da instituição com foco nos processos – e não apenas nas áreas ou departamentos –, buscando eficiência, eficácia, qualidade e geração de valor para os usuários, pacientes e demais partes interessadas. Esse modelo tem como base o mapeamento, padronização, monitoramento e melhoria contínua dos processos institucionais, com o objetivo de alinhar todas as ações às estratégias organizacionais,

otimizando recursos, eliminando desperdícios e fortalecendo a integração entre as áreas.

Um processo é um conjunto de atividades inter-relacionadas, com entradas (insumos) e saídas (produtos ou resultados), que transformam recursos (humanos, materiais, tecnológicos, financeiros) com o propósito de alcançar um objetivo específico. Na área da saúde, por exemplo, o processo de atendimento a um paciente no Hospital envolve desde a recepção, classificação de risco, atendimento médico, realização de exames, medicação, até a alta ou encaminhamento, sendo todas essas etapas interdependentes.

Princípios da Gestão por Processos

Foco no usuário/paciente: os processos devem ser desenhados para gerar valor à população atendida.

Visão sistêmica: compreende a organização como um todo integrado, onde os processos se conectam e se influenciam.

Transversalidade: ultrapassa os limites das unidades organizacionais, promovendo colaboração entre setores.

Padronização e melhoria contínua: busca eliminar variações desnecessárias e promover boas práticas.

Mensuração de desempenho: define indicadores para monitorar eficiência, qualidade e resultado dos processos.

Gestão baseada em dados e evidências: utiliza informações para embasar decisões e promover melhorias.

Aplicação nos Serviços Hospitalares

Na gestão hospitalar e dos serviços públicos de saúde, a gestão por processos permite:

Redução de retrabalhos e filas.

Melhoria do tempo de resposta em atendimentos de urgência.

Integração entre as áreas assistenciais e administrativas.

Padronização da linha de cuidado (ex: pré-natal, urgência obstétrica, alta hospitalar segura).

Melhor gestão de recursos humanos e materiais.

Gestão da Qualidade

A Gestão da Qualidade é uma abordagem sistemática que visa garantir que os produtos e serviços de uma organização atendam consistentemente às expectativas e exigências dos usuários. No contexto dos serviços de saúde animal, a gestão da qualidade não se restringe a aspectos técnicos, mas abrange toda a organização, com foco na prevenção de falhas, melhoria contínua e excelência no atendimento ao paciente. Isso envolve o controle de qualidade (QC), que identifica erros após os processos, e a garantia de qualidade (QA), que trabalha para prevenir problemas antes que eles ocorram por meio de protocolos e boas práticas. A ANCLIVEPA adota esse modelo para garantir que seus serviços atendam aos mais altos padrões de qualidade e segurança, em consonância com as melhores práticas do setor.

Nos serviços de saúde, a aplicação da Gestão da Qualidade Total (TQM) e de metodologias como o Ciclo PDCA e Six Sigma é essencial para promover uma cultura de excelência. A ANCLIVEPA, ao adotar o modelo de Gestão da Qualidade Total, envolve todos os níveis da organização, desde a alta administração até os profissionais de linha de frente, para garantir que todos colaborem na melhoria contínua. No ambiente hospitalar, isso se traduz em práticas como a redução de desperdícios, aumento da eficiência e a implementação de novas tecnologias para o aprimoramento dos processos assistenciais, alinhadas com as diretrizes da Secretaria Estadual de Saúde e com as necessidades da comunidade.

Os aspectos da Gestão da Qualidade na saúde incluem a segurança do paciente, com a adoção de protocolos, além de estratégias para evitar eventos adversos. No modelo da ANCLIVEPA, a qualidade assistencial é medida por indicadores como taxa de infecção hospitalar, tempo médio de internação e a satisfação dos pacientes, que é constantemente monitorada por meio de pesquisas de experiência. A ANCLIVEPA também utiliza a gestão por indicadores, como taxas de alta segura e prontuários completos, para garantir o controle de qualidade nas suas unidades, reforçando o compromisso com a excelência e a segurança.

A acreditação e são importantes ferramentas no modelo adotado pela ANCLIVEPA para garantir a qualidade institucional e o reconhecimento de excelência. A gestão da

qualidade também envolve a educação permanente, com programas de capacitação contínuos para todos os profissionais, garantindo a atualização das práticas e a adesão às melhores diretrizes clínicas. Ao integrar esses elementos, a ANCLIVEPA assegura um atendimento seguro, eficaz e humanizado, com um foco constante em melhorar a experiência do paciente e a gestão hospitalar dos serviços veterinários.

Projetos Educacionais e Pesquisas realizadas pela ANCLIVEPA

Os projetos de pesquisa e educação realizados pela ANCLIVEPA-SP têm se consolidado como pilares fundamentais para o fortalecimento da causa animal no Brasil, especialmente por meio da qualificação profissional e da educação em saúde junto à população. Atuando diretamente na gestão de hospitais veterinários públicos em diversos municípios e estados, a associação alia a assistência clínica gratuita à formação técnica e ao compromisso com políticas públicas voltadas ao bem-estar animal, promovendo um modelo inovador de cuidado veterinário com foco na saúde única — animal, humana e ambiental.

A experiência acumulada desde 2012, com a inauguração da Unidade Leste do Hospital Veterinário Público de São Paulo, permitiu à ANCLIVEPA estruturar um ambiente de aprendizado e prática clínica de alta complexidade, onde estudantes e profissionais da medicina veterinária participam de estágios, residências e programas de especialização. Esses projetos de formação, que também se estendem às unidades Norte (2014), Sul (2020), Taubaté (2022), Osasco e Distrito Federal, resultam na qualificação contínua da mão de obra que atua na rede pública veterinária e garantem atendimentos mais resolutivos, humanizados e seguros para a população de baixa renda.

Os hospitais geridos pela ANCLIVEPA funcionam como campos de pesquisa aplicada, onde o conhecimento científico se desenvolve a partir de casos clínicos reais, envolvendo zoonoses, enfermidades emergentes, medicina preventiva e reabilitação animal. A sistematização de dados clínicos e o acompanhamento epidemiológico dos atendimentos possibilitam a produção de estudos que subsidiam políticas públicas, como estratégias para o controle populacional de cães e gatos, protocolos de manejo sanitário em áreas urbanas e ações integradas com a vigilância em saúde.

Além da qualificação técnica, a ANCLIVEPA desenvolve campanhas permanentes de conscientização e educação em saúde junto à população, como parte de sua estratégia de atuação comunitária. As unidades hospitalares promovem feiras de adoção, atividades educativas em escolas e praças, distribuição de materiais informativos sobre guarda responsável e zoonoses, entre outras ações. Exemplo disso são as campanhas “Adotar é um Ato de Amor” e “Saúde Animal é Saúde Pública”, amplamente realizadas nas unidades de São Paulo e replicadas em Taubaté, Osasco e Distrito Federal, com resultados concretos na redução de abandonos e na melhoria da relação entre humanos e animais.

Essa integração entre assistência clínica, formação profissional e educação em saúde torna os hospitais veterinários públicos geridos pela ANCLIVEPA núcleos de inovação social. Ao formar profissionais comprometidos com a ética, promover acesso gratuito à saúde animal e conscientizar a população sobre o cuidado responsável, esses projetos ampliam a efetividade das políticas públicas de proteção e bem-estar animal, e contribuem diretamente para a redução das desigualdades no acesso ao cuidado veterinário.

Portanto, os projetos de pesquisa, educacionais e de inovação desenvolvidos pela ANCLIVEPA não apenas qualificam a assistência prestada nas unidades hospitalares sob sua gestão, mas também transformam significativamente os territórios em que estão inseridos. Por meio de estratégias que integram ensino, ciência e prática assistencial, a associação promove avanços concretos na saúde animal e no bem-estar coletivo. Com presença consolidada em regiões como São Paulo, Taubaté, Osasco e o Distrito Federal, a ANCLIVEPA demonstra que é possível aliar cuidado veterinário gratuito e de qualidade à formação de profissionais éticos e comprometidos, além de fomentar uma cultura de respeito, responsabilidade e pertencimento em torno da causa animal.

Política de Recursos Humanos

Nossa Política de Recursos Humanos

A importância de desenvolver uma política de Recursos Humanos (RH) para um hospital veterinário é fundamental para garantir a eficácia na gestão de sua equipe e o cumprimento de seus objetivos, metas e valores. Considerando as especificidades do

setor, a ANCLIVEPA-SP descreve passo a passo da política de recursos humanos praticada:

Política de Recursos Humanos da ANCLIVEPA

Visão: Ser uma Clínica Veterinária referência em cuidados de saúde animal, proporcionando um ambiente de trabalho seguro, acolhedor e de crescimento profissional para nossa equipe.
Missão: Promover o bem-estar dos animais, oferecendo serviços veterinários de alta qualidade por meio de uma equipe dedicada, capacitada e comprometida
Princípios e Valores:
Bem-estar animal: Colocamos o bem-estar dos animais em primeiro lugar, garantindo cuidados compassivos, éticos e de qualidade.
Equipe comprometida: Reconhecemos que nossa equipe é o ativo mais importante e promovemos um ambiente de trabalho inclusivo, respeitoso e que valoriza o comprometimento.
Excelência profissional: Buscamos a excelência por meio da constante atualização e formação da equipe, garantindo que estejam sempre preparados para oferecer o melhor atendimento aos animais e seus tutores.
Integridade: Agimos com honestidade e transparência em todas as interações, tanto com nossos colegas de trabalho quanto com os clientes.
Responsabilidade social e ambiental: Comprometemo-nos a ser uma clínica veterinária ecologicamente consciente, adotando práticas sustentáveis sempre que possível.

Diretrizes de RH

Recrutamento e Seleção:

- Contratar profissionais formados e comprometidos com nossa visão e valores.
- Promover a diversidade e a igualdade de oportunidades.

Desenvolvimento e Capacitação:
• Oferecer treinamentos contínuos para melhorar as habilidades técnicas e interpessoais de nossa equipe.
- Estimular o crescimento profissional e a promoção interna.

Ambiente de Trabalho:
• fornece um ambiente seguro, saudável e acolhedor
• Incentivar a comunicação aberta e a colaboração entre os membros da equipe.

Avaliação de Desempenho:
• Realizar avaliações regulares de desempenho para fornecer feedback construtivo e reconhecimento
• Estabelecer metas e planos de desenvolvimento individual.

Políticas de Benefícios e Remuneração:
• Oferecer benefícios competitivos, incluindo assistência médica, licença remunerada e programas de bem-estar animal.
• Garantir uma política de remuneração justa e baseada no desempenho.

Código de Conduta:
• Estabelecer um código de conduta que promova a ética, a integridade e o respeito no ambiente de trabalho.

Responsabilidade Ambiental:
•promover ações de sustentabilidade, como a redução de resíduos e o uso responsável de recursos.

Relações com Clientes e Comunidade:
• Incentivar a empatia e a comunicação eficaz com os tutores dos animais
• Participar ativamente em ações de responsabilidade social.

Esta política de RH servirá como um guia para a gestão de recursos humanos no dos

serviços geridos pela ANCLIVEPA, alinhando a equipe com a visão, missão e valores da organização, garantindo um ambiente de trabalho saudável e capacitando os colaboradores a oferecerem os melhores cuidados aos animais e tutores. Ela deve principalmente para se adaptar às mudanças no setor e nas necessidades da organização. Além disso, é essencial que todos os membros da equipe sejam informados sobre essa política, compreendam garantir a eficácia da política de Recursos Humanos, é importante implementar práticas de RH consistentes e manter a comunicação aberta com os colaboradores.

Aqui estão algumas diretrizes adicionais:

Implementação

Comunicação interna:

Garantir que todos os funcionários estejam cientes da política de RH, dos benefícios e das práticas de organização. Realização de sessões de integração para novos funcionários.

Feedback contínuo:

Um sistema de feedback, estabelecido, que permite que os colaboradores expressem suas preocupações, sugestões e ideias, por meio de reuniões regulares, pesquisas de satisfação.

Avaliação de desempenho:

Realizar avaliações de desempenho regulares e construtivas para confirmar as conquistas dos funcionários e identificar áreas de melhoria.

Desenvolvimento profissional:

Oferece programas de desenvolvimento e treinamento contínuo para capacitar os funcionários a aprimorarem suas habilidades. Manutenção e Aperfeiçoamento:

Revisão periódica:

A política de RH é revisada periodicamente para se adaptar às mudanças na legislação, nas melhores práticas do setor e nas necessidades organizacionais.

Medição de resultados:

Utilização de indicadores-chave de desempenho para medir o impacto da política de RH, como a retenção de funcionários, a satisfação da equipe e a qualidade do atendimento ao tutor.

Inovação e Melhoria Contínua:

Promova uma cultura de inovação e melhoria contínua, incentivando os funcionários a proporem novas ideias e soluções para aprimorar os processos e serviços.

Reconhecimento e Recompensas:

Reconheça e recompense os funcionários que demonstrem excelência em seu trabalho, alinhando o reconhecimento com os valores e objetivos da organização.

Avaliação do Clima Organizacional:

Realizar pesquisas regulares de clima organizacional para avaliar a satisfação dos funcionários e identificar áreas de preocupação.

Treinamento em Ética e Responsabilidade Social:

Divulgação aos funcionários sobre o código de conduta, a ética e as práticas de responsabilidade social da organização. A política de RH eficaz é uma ferramenta poderosa para o sucesso de um hospital veterinário, pois ajuda a atrair, desenvolver e reter talentos, além de manter um ambiente de trabalho saudável e ético. Ela também contribui para a promoção do bem-estar animal e a satisfação dos clientes, fortalecendo a confiança e a excelência do hospital veterinário.

Portanto, a política de recursos humanos deve manter um compromisso constante com a melhoria e aprimoramento dessa política, garantindo que ela seja uma parte integrante da cultura organizacional.

Código de Ética e Conduta

O Código de Ética e Conduta do Médico Veterinário é uma ferramenta normativa para o exercício dos profissionais da Medicina Veterinária, sendo um consenso da categoria sobre o procedimento que deve ser seguido por todos, não só na sua conduta sob a ótica laboral, como também sua utilização no espaço social, uma vez que determinados comportamentos podem trazer prejuízos para o bom nome da profissão.

O Código de Ética do Médico Veterinário tem o seu texto determinado pela Resolução do Conselho Federal do Profissional Médico Veterinário e têm por atribuição a defesa do

nome da classe, dos seus símbolos e defesa da sociedade na relação com os seus profissionais registrados. O Código traz elementos que são universais, tais como a honestidade, a responsabilidade e a competência.
Tem o objetivo de trazer conhecimento sobre do papel do Conselho de Fiscalização da Profissional, que tem o condão de atuar na defesa da sociedade e não na defesa dos profissionais envolvidos. Em caso de infrações o Código norteia como atuar em um tribunal de honra, e se necessário abrir os processos éticos- profissionais para investigação dos fatos, deliberando sob uma decisão quanto à aplicação ou não de penalidades previstas.
A ANCLIVEPA-SP acredita que o profissional Médico Veterinário deve sempre atuar em todas as suas atividades, seguindo os princípios determinados pela sociedade e pelos membros da classe profissional.
O código de ética da profissão feita pelo Conselho Federal de Medicina Veterinária é o regramento norteador para ANCLIVEPA-SP, através da Resolução CFMV Nº 1138, de 16 de dezembro de 2016, que dispõe sobre o Novo Código de Ética do Profissional Médico Veterinário Brasileiro, sendo composto por 38 artigos e seus incisos, os quais instruem as regras Gerais e Especiais.
É Parte integrante desse documento através do Anexo I o “Atual Código de Ética do Profissional Médico Veterinário Brasileiro.

Cursos de Especialidades Médico Veterinárias Oferecidos na ANCLIVEPA-SP

Adoção	Cirurgia de Tecidos Moles
Albergagem e Gestão de Canis Municipais Anestesiologia	Dermatologia
Bem-Estar Animal	Diagnóstico Laboratorial
Biotecnologia e Biossegurança	Diagnóstico por Imagem
Campanhas de educação para tutela	Emergência e Terapia Intensiva
Campanhas de esterilização	Endocrinologia e Metabologia
Campanhas de vacinação	Endoscopia Veterinária
Cardiologia	Esterilização Cirúrgica
Clínica Médica	Fisiatria em Pequenos Animais
Cirurgia Geral	Formação e Capacitação de Médicos Veterinários e Auxiliares Veterinários
Geriatria	Gastroenterologia
Gestão Hospitalar	Nutróloga
Medicina de Animais Silvestres	Odontologia
Medicina de Felinos	Oftalmologia
Medicina Integrativa (Acupuntura, Fisioterapia, Homeopatia, Magnetoterapia, Moxaterpaia e Ozonioterapia)	Oncologia
Medicina de Terapia Intensiva	Ortopedia
Nefrologia e Urologia	Patologia Clínica
Neurologia	Perícia Forense

I. PLANEJAMENTO TÉCNICO

Item 1 – Planejamento da parceria

ANÁLISE DO CENÁRIO

O escopo de serviços integrados a ser operado pela ANCLIVEPA-SP está dimensionado para cobrir de forma completa as necessidades preventivas, curativas, cirúrgicas e diagnósticas de pequenos animais. Em conformidade com o edital e a Nota Técnica, a proposta técnica garante a execução de metas contratuais consolidadas e, como diferencial, a ampliação da capacidade operacional em +50% nos principais eixos de estrangulamento para reduzir a demanda reprimida do Distrito Federal.

Item	Código/Descrição do Procedimento Veterinário	Und	Meta Qtd Mensal	Quantidade Anual	Metodologia / Inovação Proposta
1	Implantação de microchips	Instalação	**Conforme Demanda**	**Conforme Demanda**	Implantação do Microchip Durante a Triagem
2	Atendimento de Retorno por Telemedicina	Instalação	**Conforme Demanda**	**Conforme Demanda**	Implantação dos serviço de Telemedicina para Consulta de Retorno
3	Consulta Clínica Médica Veterinária (inclusive Emergências)	Cons.	2.100	25.200	Classificação de risco de Manchester integrada síncronamente ao sistema VETUS.
4	Consulta Cardiológica Veterinária	Cons	36	432	Classificação de risco de Manchester integrada síncronamente ao sistema VETUS.
5	Consulta Cirúrgica Veterinária	Cons	300	3.600	Classificação de risco de Manchester integrada síncronamente ao sistema VETUS.
6	Consulta Dermatológica Veterinária	Cons	75	900	Classificação de risco de Manchester integrada síncronamente ao sistema VETUS.
7	Consulta Oftalmológica Veterinária	Cons	36	432	Classificação de risco de Manchester integrada síncronamente ao sistema VETUS.
8	Consulta Oncológica Veterinária	Cons	72	864	Classificação de risco de Manchester integrada síncronamente ao sistema VETUS.
9	Consulta Ortopédica Veterinária	Cons	180	2.160	Classificação de risco de Manchester integrada síncronamente ao sistema VETUS.
10	Procedimentos Cirúrgicos de Baixa Complexidade até 20 kg	Proc	90	1.080	Implantação do 4º Centro Cirúrgico ativo para diminuir filas de mastectomia e osteossíntese.
11	Procedimentos Cirúrgicos Gerais/Oncológicos até 20 kg	Proc	429	5.148	Classificação de risco de Manchester integrada síncronamente ao sistema VETUS.
12	Procedimentos Cirúrgicos Ortopédicos até 20 kg	Proc	45	540	Classificação de risco de Manchester integrada síncronamente ao sistema VETUS.
13	Quimioterápico - Vincristina (Sessão)	Proc	30	360	Classificação de risco de Manchester integrada síncronamente ao sistema VETUS.
14	Exame Laboratorial - Hemograma	Exam	2.100	25.200	Processamento laboratorial próprio in loco com laudo eletrônico integrado no VETUS em até 20 min.
15	Exame Laboratorial - Pesquisa de Hematozoário	Exam	225	2.700	Processamento laboratorial próprio in loco com laudo eletrônico integrado no VETUS em até 20 min.

16	Exames Laboratoriais (Perfil Renal - Uréia, Creatinina, Cálcio, Fósforo)	Exam	4.200	50.400	Processamento laboratorial próprio in loco com laudo eletrônico integrado no VETUS em até 20 min.
17	Exame Laboratorial (Perfil Endócrino - Triglicerídeos, Colesterol, Glicemia)	Exam	1.050	12.600	Processamento laboratorial próprio in loco com laudo eletrônico integrado no VETUS em até 20 min.
18	Exame Laboratorial (Perfil Hepático - Albumina, ALT, Bilirrubina, FA, GGT)	Exam	6.750	81.000	Processamento laboratorial próprio in loco com laudo eletrônico integrado no VETUS em até 20 min.
19	Exame Laboratorial - Citologia	Exam	207	2.484	Processamento laboratorial próprio in loco com laudo eletrônico integrado no VETUS em até 20 min.
20	Exame Laboratorial - Punção de Medula	Exam	51	612	Processamento laboratorial próprio in loco com laudo eletrônico integrado no VETUS em até 20 min.
21	Exame Laboratorial - Raspado de Pele	Exam	30	360	Processamento laboratorial próprio in loco com laudo eletrônico integrado no VETUS em até 20 min.
22	Exame Laboratorial - Urinálise	Exam	45	540	Processamento laboratorial próprio in loco com laudo eletrônico integrado no VETUS em até 20 min.
23	Internação Veterinária até 20 kg (Diária com suporte 24h)	Diár	1.500	18.000	Alas físicas segregadas para cães e gatos. Monitoramento ativo com tapetes térmicos digitais.
24	Exames de Diagnóstico por Imagem - Radiografias Digitais	Exam	576	6.912	Imagens digitais de alta resolução arquivadas na nuvem e acessíveis pelo tutor via internet.
25	Ultrassonografia Abdominal Total (Aparelho Doppler)	Exam	600	7.200	Imagens digitais de alta resolução arquivadas na nuvem e acessíveis pelo tutor via internet.
26	Procedimentos Ambulatoriais - Curativos (Pequeno, Médio e Grande)	Proc	450	5.400	Classificação de risco de Manchester integrada síncronamente ao sistema VETUS.
27	Procedimentos Ambulatoriais - Oxigenoterapia (Sessão)	Proc	450	5.400	Classificação de risco de Manchester integrada síncronamente ao sistema VETUS.
28	Procedimentos Ambulatoriais - Sondagem (Geral, Alimentar ou Uretral)	Proc	150	1.800	Classificação de risco de Manchester integrada síncronamente ao sistema VETUS.
29	Procedimentos Ambulatoriais - Toracocentese e Abdominocentese	Proc	75	900	Classificação de risco de Manchester integrada síncronamente ao sistema VETUS.
30	Procedimento Anestésico Inalatório até 20 kg (com monitorização)	Proc	564	6.768	Classificação de risco de Manchester integrada síncronamente ao sistema VETUS.
31	Tranquilização/Sedação até 20 kg (Contenção farmacológica)	Proc	225	2.700	Classificação de risco de Manchester integrada síncronamente ao sistema VETUS.

32	Vacinação Polivalente Felina V4 (Medida compensatória itinerante)	Proc	15	180	Classificação de risco de Manchester integrada síncronamente ao sistema VETUS.
33	Vacina Polivalente Canina V8 (Medida compensatória itinerante)	Proc	15	180	Classificação de risco de Manchester integrada síncronamente ao sistema VETUS.
34	Ecocardiografia (Estudo estrutural do coração)	Exam	36	432	Imagens digitais de alta resolução arquivadas na nuvem e acessíveis pelo tutor via internet.
35	Eletrocardiograma (Estudo elétrico do coração)	Exam	36	432	Imagens digitais de alta resolução arquivadas na nuvem e acessíveis pelo tutor via internet.
36	Eutanasia Humanitária (seguindo protocolo CFMV 1.000/2012)	Proc	41	486	Realizada na 'Sala da Despedida' sob Resolução CFMV nº 1000/2012, com apoio de psicólogo e assistente social
TOTAL GERAL DO VALOR COMPENSADO / METAS MENSAL			**22.784**	**273.402**	

1 - Fluxo de atendimento do HVEP

Em conformidade com a Lei Distrital nº 2.547/2000, o HVEP sob a gestão da ANCLIVEPA-SP garante tempos máximos de espera regulados por meio do Protocolo de Triagem e Classificação de Risco adaptado da escala de Manchester para pequenos animais. Este fluxo baseia-se em 4 categorias de classificação assistencial imediata na triagem do HVEP

O atendimento no Hospital Veterinário Público do Distrito Federal (HVEP) é realizado por meio de fluxo assistencial padronizado, estruturado para garantir acesso ordenado, triagem adequada, segurança clínica, eficiência operacional e continuidade do cuidado, em conformidade com os Protocolos Operacionais Padrão (POPs) da unidade e com os princípios da Administração Pública.

2- Acesso e acolhimento inicial

O ingresso dos tutores ocorre pela recepção do hospital, mediante distribuição de senhas por ordem de chegada, respeitados os critérios de prioridade clínica. No momento do acolhimento inicial, é realizada a identificação do tutor e do animal, bem como a verificação da elegibilidade ao serviço, conforme os critérios definidos no Plano de Trabalho, incluindo residência no Distrito Federal e atendimento ao público-alvo pactuado.

O atendimento médico-veterinário é destinado exclusivamente aos animais pertencentes aos moradores do Distrito Federal de baixa renda e inscrita no CadÚnico. Os tutores devem apresentar um dos seguintes documentos: comprovante de endereço em seu nome ou de parentes de primeiro grau, ou uma declaração de inquilino devidamente registrada em cartório e/ou com firma reconhecida por semelhança em cartório, (RG. CPF).

O atendimento ao público será realizado mediante triagem, a população de baixa renda, devendo apresentar documentação necessária. Deverá ser preenchido termo de responsabilidade do animal, bem como deverá ser identificado com microchip. Todo processo com documentação pertinente deve ser apresentado junto ao Departamento de Proteção e Defesa dos Animais ou órgão equivalente para devido registro e acompanhamento.

Todo procedimento deverá ser com anuência do proprietário;

Todas as condutas e procedimentos veterinários estão em conformidade com as normas

e protocolos estabelecidos pelos Conselhos Federal e Regional de Medicina Veterinária. Os médicos da ANCLIVEPA-SP tomarão todas as medidas necessárias para preservar a vida do animal atendido, incluindo a realização de procedimentos emergenciais quando necessário.
Os tutores dos animais têm direito a um relatório completo de atendimento, contendo informações sobre procedimentos realizados, consultas e tratamentos. Além disso, têm acesso aos laudos dos exames complementares. Estes dados poderão ser fornecidos em formato impresso ou enviado por e-mail, cadastrado pelo recepcionista da unidade ou em plataforma online.
Todos os dados e informações dos tutores e pacientes são tratados com confidencialidade e sigilo, sendo utilizados exclusivamente para a prestação dos serviços oferecidos. O acesso a terceiros só é permitido mediante ordem judicial.
Cadastro de tutores e animais: Os tutores e seus animais devem ser cadastrados pela recepção no momento da abertura de ficha, com imediata anotação em prontuário eletrônico. Todas as informações necessárias relacionadas a qualquer atendimento e procedimento realizado serão armazenados em prontuário eletrônico, cujo acesso, em tempo real, estará à disposição da Secretaria, assegurado o encaminhamento ao tutor, sempre que solicitado.

3- Triagem assistencial e classificação de risco

Após o acolhimento administrativo, os animais são submetidos à triagem assistencial realizada por médico-veterinário, com classificação do grau de prioridade do atendimento, considerando critérios de urgência e emergência. Casos caracterizados como emergência, com risco iminente de morte, recebem atendimento imediato, independentemente da distribuição de senhas, assegurando a preservação da vida e a segurança do paciente.
Será adotado o sistema de Triagem de Manchester para classificação do quadro clínico do animal, segundo as premissas:
Os casos classificados como urgentes ou eletivos seguem o fluxo regular de atendimento, conforme a capacidade operacional diária da unidade.

4 - Atendimento clínico e definição de conduta

O atendimento clínico é realizado exclusivamente por médicos-veterinários devidamente habilitados, responsáveis pela avaliação clínica, definição diagnóstica, prescrição terapêutica e indicação de exames, procedimentos ou encaminhamentos necessários. Todas as informações relativas à consulta, incluindo sinais clínicos, exames solicitados, tratamentos instituídos e orientações ao tutor, são registradas no prontuário eletrônico.
Quando indicado, o paciente é encaminhado para atendimento em especialidades, realização de exames complementares ou avaliação cirúrgica, conforme protocolos assistenciais e disponibilidade técnica da unidade.

5 - Exames complementares e apoio diagnóstico

Os exames complementares, incluindo análises laboratoriais e exames de diagnóstico por imagem, são realizados conforme indicação clínica, integrando-se ao fluxo assistencial do hospital. Os resultados são disponibilizados no prontuário eletrônico e avaliados pelo corpo clínico responsável, subsidiando a definição da conduta terapêutica subsequente.

6 - Atendimento cirúrgico e internação

Nos casos em que há indicação de intervenção cirúrgica ou necessidade de medicação hospitalar, o paciente é encaminhado ao centro cirúrgico ou ao setor de internação, permanecendo sob monitoramento clínico contínuo até estabilização ou conclusão do tratamento. A decisão sobre internação e procedimentos é sempre comunicada ao tutor, com registro de anuência quando aplicável.
O trâmite cirúrgico e de internação é acompanhado por monitoramento anestésico multiparamétrico contínuo, obedecendo às fases sequenciais:
1. Admissão Cirúrgica e Checklist Pré-Operatório: O paciente agendado é recebido na

recepção interna do Bloco II. Realiza-se a conferência documental, jejum recomendado (8 a 12 horas para sólidos), histórico anestésico anterior e laudos de exames laboratoriais/cardiológicos integrados.
2. Preparo e Pré-anestésica (Sala Pré-Cirúrgica): Aplicação da medicação pré-anestésica (MPA), tricotomia mecânica ampla do sítio cirúrgico, assepsia química com Clorexidina e cateterização venosa periférica para fluidoterapia imediata.
3. Indução e Manutenção Anestésica: O paciente entra no centro cirúrgico. Realiza-se a intubação endotraqueal com sonda de balonete (cuff), acoplamento ao aparelho de anestesia inalatória com ventilador mecânico computadorizado e instalação de sensores do monitor multiparamétrico (ECG, SpO2, Capnografia, Pressão Arterial e Temperatura).
4. Intervenção Cirúrgica (Centros Cirúrgicos Ativos): Execução do procedimento por cirurgião habilitado com kit de instrumentais estéreis específicos embalados em TNT duplo. A desinfecção intermediária de mesas e calhas cirúrgicas ocorre sistematicamente com álcool 70% ou amônio quaternário entre cada cirurgia.
5. Recuperação Anestésica Monitorada (Pós-Cirúrgico): O anestesista acompanha a recuperação do reflexo de deglutição laríngeo. O paciente é acomodado sobre tapetes elétricos térmicos com regulagem digital para prevenção de hipotermia pós-anestésica até restabelecimento dos parâmetros vitais básicos.
6. Destinação Clínica (Alta Assistida ou Internação 24h): Após avaliação de estabilidade, o paciente é encaminhado à Internação de Alta Complexidade 24h (com alas físicas caninas e felinas 100% segregadas) ou recebe alta eletrônica com prescrição e termo de cuidados pós-operatórios detalhado.

7- Alta, orientações e acompanhamento

Ao término do atendimento ambulatorial, cirúrgico ou do período de internação, o fluxo assistencial é encerrado com a alta médica ou dispensação do paciente. O tutor recebe orientações claras sobre cuidados domiciliares, medicação prescrita, sinais de alerta e necessidade de retorno ou acompanhamento especializado.
Os retornos ambulatoriais, quando indicados, são agendados conforme critérios clínicos e não são computados como novos atendimentos assistenciais, nos termos do plano de trabalho.
Ao término de cada atendimento, o tutor recebe orientações formais e registro do plano assistencial, com agendamento futuro definido, seja para retorno presencial, teleatendimento, reavaliação clínica, acompanhamento pós-operatório ou nova marcação de com profissional especialista, quando indicado. Esse fluxo assegura a continuidade do cuidado, o acompanhamento adequado do caso, a organização da demanda assistencial e a rastreabilidade do atendimento, garantindo que o paciente não seja desligado do serviço sem direcionamento clínico e administrativo adequado.

8 - Aspectos operacionais e de governança assistencial

Todo o fluxo assistencial é executado por equipe técnica habilitada, com distinção clara de atribuições entre médicos-veterinários, equipe de apoio, estagiários e demais profissionais, observadas as normas do Conselho Federal e Regional de Medicina Veterinária. Os estagiários atuam exclusivamente sob supervisão direta de médicos-veterinários, sendo vedada a realização de procedimentos sem prescrição ou acompanhamento técnico.
As equipes de apoio, incluindo recepção, limpeza, manejo animal, segurança e administração, são dimensionadas para assegurar condições adequadas de funcionamento da unidade, higiene ambiental, biossegurança e atendimento digno à população.
Todos os profissionais utilizam identificação visual padronizada e mantêm esquemas vacinais atualizados, conforme recomendações sanitárias aplicáveis.

9 - Padronização, registros e transparência

Todas as etapas do fluxo assistencial encontram-se descritas nos Protocolos

Operacionais Padrão (POPs) do HVEP, garantindo uniformidade das condutas, definição de responsabilidades por setor e rastreabilidade das ações. Os registros assistenciais permanecem disponíveis para fins de acompanhamento, fiscalização e prestação de contas à Secretaria competente, resguardado o sigilo das informações pessoais e clínicas, nos termos da legislação vigente.

10- Planejamento Terapêutico e Linhas de Cuidado Assistencial

O planejamento terapêutico constitui uma etapa essencial na atenção médico-veterinária, integrando diagnóstico clínico, prognóstico e a definição de condutas individualizadas para cada animal. No âmbito do Serviço, este processo é conduzido de forma sistemática, colaborativa e rastreável, assegurando um cuidado resolutivo, seguro e ético.

1. O Processo de Planejamento Terapêutico

O desenvolvimento de um plano terapêutico eficaz segue um fluxo estruturado em três etapas principais:
1.1. Etapa 1: Avaliação Clínica e Formulação do Plano
Após o acolhimento e a triagem, a equipe técnica realiza um exame físico completo e, quando necessário, solicita exames complementares. Com base na hipótese ou confirmação diagnóstica, é formulado um plano terapêutico detalhado, contendo:

- Objetivo clínico e prognóstico do caso.
- Escolha racional do tratamento medicamentoso ou do procedimento cirúrgico.
- Definição precisa de doses, vias de administração, frequência e duração do tratamento.
- Análise da necessidade de internação, isolamento ou outros cuidados especiais.
- Indicação cirúrgica, quando aplicável, com agendamento conforme protocolo.
- Planeamento do acompanhamento evolutivo e agendamento de retornos.

1.2. Etapa 2: Abordagem Interdisciplinar e Revisão Contínua

O planejamento pode envolver a discussão do caso com profissionais de diferentes áreas (clínica, cirurgia, anestesia, diagnóstico por imagem) para garantir uma abordagem completa, especialmente em casos complexos.

- Revisão Periódica: Em situações de internação ou tratamentos prolongados, o plano é revisado sistematicamente, com reavaliação diária dos sinais clínicos e exames de controlo.
- Comunicação com o Tutor: O tutor é sempre informado sobre o diagnóstico, as opções terapêuticas, os riscos e benefícios. Um termo de consentimento livre e esclarecido é obtido para procedimentos invasivos ou internações, sendo o acolhimento humanizado fundamental para a adesão ao tratamento.

1.3. Etapa 3: Monitoramento e Avaliação de Resultados (Desfechos)

Todos os planos terapêuticos são submetidos a um acompanhamento clínico rigoroso para avaliar a sua eficácia. Os principais parâmetros de avaliação incluem:

- Resposta clínica: Remissão de sinais e sintomas.
- Tempo de recuperação: Duração da internação ou do tratamento.
- Ocorrência de efeitos adversos.
- Necessidade de ajuste ou mudança na conduta terapêutica.
- Taxa de reinternações ou consultas de retorno não programadas.

2. Integração às Linhas de Cuidado Assistencial

O planejamento terapêutico está sempre articulado com as linhas de cuidado assistencial da unidade. Essas linhas organizam a atenção em eixos clínicos estruturados, garantindo a integralidade, a continuidade e a resolutividade do atendimento, desde a entrada do paciente até o desfecho clínico.

LINHA DE CUIDADO E DESCRIÇÃO
Clínico-Ambulatorial
Para casos agudos e crónicos manejáveis em nível ambulatorial, com consultas, acompanhamento clínico e prescrição medicamentosa.
Cirúrgico: Abrange o planeamento pré-operatório, a realização da cirurgia, os cuidados pós-operatórios e o acompanhamento da reabilitação.
Doenças Infectocontagiosas e Zoonoses: Inclui o manejo clínico de animais com suspeita ou confirmação de doenças transmissíveis, respeitando protocolos de biossegurança.
Castração e Controlo Populacional: Contempla a triagem, os exames pré-operatórios, a esterilização cirúrgica e o retorno clínico programado.
Animais de Tutor em Vulnerabilidade Social: Prioriza atendimentos conforme critérios socioeconómicos, garantindo equidade no acesso e maior proteção aos animais.
Intensivo / Internação Clínica: Voltada para pacientes que necessitem de monitoramento contínuo, fluidoterapia, medicação parenteral ou suporte intensivo.
Cada linha de cuidado possui protocolos clínicos e terapêuticos próprios, com algoritmos decisórios e fluxos assistenciais definidos, que servem de base para a construção do plano individual de cada animal. Esta metodologia de gestão permite maior previsibilidade na alocação de recursos, melhor gestão do tempo assistencial e uma qualificação efetiva do cuidado prestado.

11. Descrição dos atendimentos

1. Consulta clínica

Compreende o primeiro atendimento dado pelo médico veterinário clínico geral ou os atendimentos subsequentes dados pelos veterinários especialistas. O retorno da consulta dentro de 30 dias não será computado como nova consulta. As consultas disponibilizadas com especialista serão nas seguintes especialidades: ortopedia, cirurgia, oncologia, dermatologia, cardiologia e oftalmologia. A consulta clínica deverá ser ofertada diariamente, enquanto as consultas com especialistas poderão ser realizadas em dias específicos e agendadas conforme a demanda.

2. Consultas com Especialistas:

Atendimentos focados em áreas específicas da medicina veterinária, realizados por profissionais com conhecimento aprofundado nas seguintes especialidades: Ortopedia, Cirurgia, Oncologia, Dermatologia, Cardiologia e Oftalmologia. Estas consultas serão agendadas conforme a demanda e disponibilidade dos especialistas.

3. Teleatendimento

A ANCLIVEPA-SP iniciou em maio de 2022 um projeto-piloto na unidade do HVEP com teleatendimento autorizado pelo Conselho Federal de Medicina Veterinária por meio da Resolução nº 1.465 de 27 de junho de 2022- CFMV, esse atendimento consiste em atendimento virtual onde o tutor pode retornar de uma consulta e falar diretamente com o Médico Veterinário em plataforma de videoconferência para se necessário, comparecer na unidade médica. A inovação proporciona o conforto para o tutor e o animal receberem atendimento em casa evitando aglomerações e deslocamentos desnecessários, reduzindo filas de espera.
Essa modalidade expandirá o atendimento veterinário no Distrito Federal, beneficiando assim toda a população. Além da triagem, o tutor poderá esclarecer dúvidas quanto a medicações prescritas em atendimentos presenciais e resultados de exames sempre a critério do Médico Veterinário.
No que se refere à mensuração de produção, o teleatendimento não constitui meta assistencial quantitativa autônoma, uma vez que se destina exclusivamente a retornos, orientações e acompanhamento complementar de casos previamente atendidos presencialmente, não caracterizando nova consulta clínica nem substituindo atendimento presencial. Sua realização ocorre de forma espontânea e proporcional ao volume de atendimentos presenciais efetivados pelo HVEP Brasília, sendo impossível a

previsão de quantitativo fixo ou pré-determinado.
Para fins de monitoramento, todos os atendimentos realizados por esta modalidade são devidamente registrados em prontuário e consolidados nos Relatórios de Execução do Objeto, permitindo à fiscalização acesso integral à produção efetivamente realizada, assegurando plena transparência quanto ao uso desta ferramenta assistencial.
O serviço será implantado apenas com autorização do gestor da parceria.

4. Cirurgias

Por cirurgias se entendem todos os procedimentos cirúrgicos realizados em sala de cirurgia com presença de cirurgião e anestesista e serão divididas em grupos (I, II, III e IV) segundo o grau de complexidade.

Cirurgias de Baixa Complexidade até 20kg :Compreendem os procedimentos realizados em bloco cirúrgico e sob anestesia geral, de simples execução e curto período de duração, contemplando anestesia e materiais de consumo/insumos hospitalares e equipamentos necessários para a sua realização. Incluem-se nesta categoria: debridamento de feridas, suturas de pele, sepultamento de terceira pálpebra, otohematoma, reposicionamento do reto com sutura em bolsa de fumo para correção de prolapso retal, remoção de espinhos de ouriço, sondagem uretral em felino e esofagostomia.

Cirurgias Gerais: Compreendem todos os procedimentos cirúrgicos realizados inerentes aos tecidos moles, excluindo- se as cirurgias ortopédicas, oncológicas e de baixa complexidade. Estão inclusos para a realização dos procedimentos todos os materiais de consumo/insumos hospitalares necessários à sua execução.

Cirurgias oncológicas até 20kg: Compreendem os procedimentos cirúrgicos inerentes à remoção ou ressecção de tecidos afetados por neoplasias e as suas reparações, e cirúrgicos oncológicos de biópsias (coleta com punch e biópsias incisionais).

Cirurgias ortopédicas: Compreendem os procedimentos cirúrgicos inerentes à restauração das estruturas do aparelho locomotor incluindo osteossínteses, artroplastias, artrodese, reconstituições ligamentares, procedimentos cirúrgicos ortopédicos de biópsias ósseas, remoção de implantes e remoção de fixadores externos, amputações, colocefalectomia e laminectomia. Estão inclusos para a realização dos procedimentos as próteses, pinos intramedulares, placas, placas compressivas, hastes bloqueadas, parafusos ortopédicos e demais materiais de consumo/insumos hospitalares e equipamentos.

5. Tratamento Quimioterápico

Compreende o preparo (higienização e preparo para infusão) e aplicação no animal, assim como a medicação todos os insumos hospitalares como seringas, luvas de procedimentos, agulhas, cateteres, algodão, gaze, esparadrapos entre outros necessários a realização do procedimento serão totalmente gratuito. Será disponibilizado o tratamento para formações neoplásicas (tumores cancerígenos) através de sessão de quimioterapia, que poderá ser realizada de forma prévia ao tratamento cirúrgico e em situações após a cirurgia.

6. Diagnóstico de Análises Clínicas

Exames Laboratoriais

Os serviços de análises clínicas são executados por meio de laboratório instalado fisicamente na unidade hospitalar, responsável pela disponibilização integral da infraestrutura laboratorial necessária à realização dos exames contratados, incluindo equipamentos, insumos, mão de obra especializada.
A atuação do laboratório ocorre de forma integrada ao fluxo assistencial do HVEP, respeitando os protocolos clínicos, operacionais e administrativos da unidade, sem prejuízo da autonomia técnica das partes e sem transferência da titularidade do serviço público, que permanece sob responsabilidade da Administração Pública, conforme o plano de trabalho e o instrumento de parceria. Segue abaixo as etapas do fluxo

operacional integrado:
I – Solicitação e coleta do exame
A indicação de exames laboratoriais é realizada exclusivamente pelo médico-veterinário da unidade, no contexto do atendimento clínico ou cirúrgico. A coleta do material biológico é executada pela equipe assistencial do HVEP, conforme protocolos técnicos e sanitários estabelecidos.
II – Registro e encaminhamento
Após a coleta, o exame é devidamente registrado no sistema de prontuário eletrônico da unidade (VETUS), garantindo rastreabilidade, identificação do paciente e vinculação ao atendimento assistencial. O material coletado é então encaminhado ao laboratório terceirizado para processamento.
III – Processamento e análise laboratorial
O laboratório Hope realiza o processamento das amostras, a execução dos exames contratados e a análise técnica dos resultados, utilizando sua própria estrutura física, equipamentos, insumos e equipe técnica especializada, observadas as boas práticas laboratoriais e normas aplicáveis.
IV – Disponibilização dos resultados
Os resultados dos exames são inseridos no sistema de gestão utilizado pela unidade, ficando disponíveis para consulta pelos médicos-veterinários responsáveis pelo atendimento, integrando-se ao prontuário do paciente e subsidiando a definição da conduta clínica.
V – Suporte técnico e situações de urgência
O laboratório terceirizado mantém interface direta com a equipe assistencial do HVEP para esclarecimento de dúvidas técnicas relacionadas aos exames realizados, bem como para atendimento de demandas emergenciais, quando clinicamente indicadas, assegurando agilidade diagnóstica e suporte à tomada de decisão médica.

A responsabilidade pela indicação clínica dos exames, interpretação dos resultados e definição das condutas terapêuticas permanece integralmente sob responsabilidade do corpo clínico do HVEP.

As análises efetuadas no laboratório envolvem a coleta e análise de amostras biológicas, como sangue, urina, fezes, fluidos corporais e tecidos, para identificar alterações fisiológicas, detectar doenças, monitorar o progresso do tratamento e avaliar a função orgânica. Aqui estão algumas das principais análises clínicas utilizadas na prática veterinária:
Hematologia: A hematologia estuda as células do sangue e é usada para avaliar a contagem de glóbulos vermelhos, glóbulos brancos e plaquetas. Os exames de hematologia são úteis para diagnosticar anemias, infecções, distúrbios de coagulação sanguínea e doenças hematológicas.

Bioquímica sanguínea: A bioquímica sanguínea analisa os componentes químicos do sangue, como enzimas, eletrólitos, proteínas e metabólitos. Esses exames fornecem informações sobre a função hepática, renal, pancreática, cardíaca e outros órgãos, ajudando a diagnosticar doenças como insuficiência renal, hepatite, diabetes e distúrbios eletrolíticos.

Urinálise: A urinálise avalia a composição física, química e microscópica da urina, incluindo a presença de sangue, proteínas, glicose, células e cristais. É útil para diagnosticar doenças renais, infecções do trato urinário, diabetes mellitus, e distúrbios metabólicos.

Parasitologia: Os exames parasitológicos identificam a presença de parasitas internos e externos no organismo do animal, como vermes intestinais, protozoários e ectoparasitas. Eles são importantes para o diagnóstico e tratamento de infestações parasitárias e para a prevenção de zoonoses.

Microbiologia: A microbiologia estuda microrganismos patogênicos, como bactérias, fungos e vírus, presentes em amostras biológicas. Os exames microbiológicos são utilizados para diagnosticar infecções bacterianas, fúngicas e virais, guiar o tratamento antimicrobiano e monitorar a eficácia do tratamento.

Citologia: A citologia envolve a análise microscópica de células e tecidos para detectar alterações celulares indicativas de inflamação, infecção, neoplasias e outras condições patológicas. Os exames citológicos são frequentemente realizados em amostras de sangue, fluidos corporais, lesões cutâneas e massas tumorais.
Abaixo a relação dos exames que serão realizados na unidade.

- Hemograma
- Pesquisa de Hematozoário
- Perfil Renal - Uréia, Creatinina, Cálcio, Fósforo
- Perfil Endócrino - Triglicerídeos, Colesterol, Glicemia
- Perfil Hepático - Albumina, ALT, Bilirrubina, FA, GGT
- Citologia
- Punção de Medula
- Raspado de Pele
- Urinálise

7. Internação Hospitalar

A internação em um pronto-socorro veterinário é necessária quando um animal de estimação requer cuidados e monitoramento contínuos em um ambiente hospitalar, especialmente diante de condições médicas ou cirúrgicas que não podem ser tratadas em uma consulta ambulatorial. Este processo desempenha um papel vital no cuidado veterinário de emergência e cuidados intensivos.
Para o projeto o setor de internação compreenderá o atendimento contínuo aos animais que necessitam de cuidados e de monitoramento veterinário 24 horas por dia todos os dias da semana, inclusive fim de semana e feriados. Trata-se do período de manutenção do animal em alojamento específico, tipo baias, e designada essa finalidade específica, onde haverá o monitoramento veterinário de sua alimentação, com avaliação de parâmetros clínicos, utilização de material de consumo e insumo hospitalares, bem como administração de medicamentos injetáveis, realização de curativos, exames laboratoriais, dentre outros com funcionamento ininterrupto.

Aspectos envolvidos na internação em um pronto-socorro veterinário:

Avaliação Inicial: O processo de internação começa com uma avaliação veterinária inicial para determinar a gravidade da condição do animal e a necessidade de internação.
Concordância do Tutor: O veterinário discute a condição do animal, opções de tratamento, custos e prognóstico com o proprietário e obtém seu consentimento para a internação.
Admissão do Animal: O animal é admitido no pronto socorro, onde são coletadas informações sobre seu histórico médico, sintomas e medicamentos atuais. Exames físicos, radiografias, exames de sangue ou outros procedimentos diagnósticos são realizados conforme necessário.
Desenvolvimento de um Plano de Tratamento: Com base na avaliação e nos resultados dos exames, um plano de tratamento personalizado é desenvolvido, incluindo medicações, terapias, procedimentos cirúrgicos (se necessário) e cuidados de enfermagem.
Monitoramento Contínuo: O animal é monitorado de perto durante a internação, observando-se sinais vitais como frequência cardíaca, frequência respiratória e temperatura, além de outros parâmetros relevantes para a condição do animal.
Administração de Medicamentos: Os medicamentos são administrados conforme o plano de tratamento, garantindo que o animal receba a medicação correta e na dose apropriada.
Cuidados de Enfermagem: A equipe de enfermagem veterinária fornece cuidados diários, incluindo alimentação, higiene, troca de curativos e atenção às necessidades do animal.
Comunicação com o Proprietário: O proprietário é mantido informado sobre o progresso do animal, recebendo atualizações regulares sobre sua condição.
Avaliação de Progresso: O plano de tratamento é revisado e ajustado conforme necessário, com base na resposta do animal ao tratamento. Isso pode envolver a realização de exames adicionais para monitorar o progresso.

8. Diagnóstico por Imagem – Radiografias Digital e Ultrassonografia

Os exames de imagem constituem os procedimentos de Radiografia, Ultrassonografia e Eletrocardiografia, e incluem os materiais de consumo eventualmente necessários como gel ou filmes, a revelação e emissão do laudo pelo veterinário especialista.
Sobre os exames de raio x, o serviço é estruturado de modo a assegurar a emissão de laudo único por exame, elaborado por médico-veterinário habilitado, em conformidade

com os protocolos assistenciais e normas técnicas aplicáveis.
A realização dos exames radiográficos ocorre no âmbito da unidade hospitalar. A análise técnica das imagens e a emissão do laudo são realizadas por um único médico-veterinário responsável, não havendo duplicidade de laudos, sobreposição de atividades técnicas ou emissão paralela de pareceres diagnósticos.
Para fins de organização, padronização, armazenamento e disponibilização dos laudos de imagem, a unidade utiliza a plataforma “Doctor Tis”, definida como solução integrada para armazenamento e diagnóstico de imagens radiológicas em nuvem, a qual atua exclusivamente como ferramenta de apoio tecnológico à atividade de emissão de laudos.
A plataforma “Doctor Tis” não se caracteriza como prestadora autônoma de serviço assistencial, tampouco como emissora de laudos independentes, sendo utilizada unicamente como meio operacional para registro estruturado das imagens, elaboração do laudo pelo médico-veterinário responsável, guarda segura das informações e acesso integrado aos resultados pela equipe assistencial.
A responsabilidade técnica pelo conteúdo do laudo permanece integralmente atribuída ao médico-veterinário emissor, que responde pela análise do exame, pela conclusão diagnóstica e pela assinatura do documento, cabendo à equipe clínica do HVEP a interpretação clínica e a definição da conduta terapêutica subsequente.

8.1. Radiografias Digital

As radiografias são uma das formas mais comuns de diagnóstico por imagem veterinária. Elas utilizam radiação ionizante para produzir imagens detalhadas dos ossos, articulações, órgãos internos e tecidos moles. As radiografias são frequentemente usadas para diagnosticar fraturas, doenças cardíacas, problemas pulmonares, obstruções intestinais e outras condições.
0s procedimentos de exames de radiologia digital, são indicados em ocorrências como fraturas e grandes lesões em cães e gatos, conforme prescrição médica veterinária. Realizada em uma fração, a radiografia digital é um processo rápido e indolor para os animais. Os tutores podem permanecer durante o procedimento, com devido uso de coletes de chumbo, para proteção radiológica. Sendo considerado um exame complementar, o Raio-X digital representa um diferencial ao tratamento corretivo/ curativo à patologia, acometimentos clínicos ortopédicos e outros, pois disponibiliza imagem precisa de qualidade auxiliando o médico veterinário no diagnóstico. Não obstante, esse tipo de exame ainda pode trazer embasamento aos profissionais veterinários para possível identificação de doenças hereditárias. O resultado é visualizado imediatamente, via computador. As imagens podem ser compartilhadas à distância (via internet), armazenadas e consultadas, permitindo a comparação.
Os de exames recentes de cães e gatos com os anteriores e com isso, possibilitando realizar uma análise evolutiva da patologia. Os exames serão realizados por técnicos em radiologia devidamente habilitados em seu Conselho.
Os exames radiográficos serão subdivididos em:
Radiografia geral: serão emitidos laudos de todos os exames realizados.
Radiografia ortopédica: trata-se do estudo de radiografia que serão interpretadas pela equipe ortopédica, sendo estes indicados nos casos de estudos radiológicos com diversas projeções ou pré e pós-operatório. No caso das radiologias sem laudo deverá constar breve anotação no prontuário do animal.

8.2. Ultrassonografia (Abdominal Total)

A ultrassonografia utiliza ondas sonoras de alta frequência para criar imagens em tempo real das estruturas internas do corpo. É frequentemente usada para avaliar órgãos abdominais, como fígado, rins, baço e órgãos reprodutivos, bem como para diagnosticar condições cardíacas, gestações e tumores.
Os exames de ultrassonografia serão subdivididos em:
Ultrassonografia abdominal total: avaliação dos órgãos abdominais e emitidos laudos de todos os exames realizados.
Ultrassonografia com laudo fast e Ultrassonografia controle de 30 dias do exame principal: Compreende estudo Ultrassonográfico para avaliação de forma rápida e localizada ou acompanhamento, sendo laudada somente as partes visualizadas.

9. Procedimentos clínicos ambulatorial

São considerados procedimentos clínicos:

Curativos (pequenos, médios e grandes): Por curativos entende-se a limpeza do ferimento com líquidos antissépticos conforme o caso, remoção de secreções com gaze e aplicação de pomadas, compressas e esparadrapos. São dimensionados pelo tamanho conforme a complexidade.

Oxigenioterapia (sessão): Entende-se por oxigenioterapia a assistência ao paciente quanto à necessidade de oxigenação por período de 24 horas. Incluem-se neste procedimento os materiais e oxigênio necessários para sua realização.

Passagem de Sonda Uretral: Entende-se por sondagem, a passagem de sonda pelo canal da uretra ou por via nasogástrica. Incluem-se nestes procedimentos os materiais e medicamentos necessários à sua realização.
Abdominocentese/Toracocentese: Entende-se por abdominocentese/toracocentese a drenagem das cavidades peritoneal e pleural, respectivamente. Incluem-se nesses procedimentos os materiais e medicamentos necessários à sua realização.

Procedimento Tranquilização / Sedação: Por medicação pré-anestésica se entende a aplicação pelas vias subcutâneas, intramusculares ou endovenosas dos fármacos necessários a tranquilização e sedação preparatória para a anestesia geral ou epidural. Incluem-se nesse serviço as seringas e materiais de consumo necessários.
Procedimento Anestésico Inalatório: Compreende a aplicação endovenosa e/ou epidural dos fármacos necessários à anestesia. Também a intubação e oxigenioterapia. Estão inclusos neste serviço os materiais necessários como ondas, traqueias, equipos e cateteres.
Administração de Medicação Subcutânea: Compreende o medicamento aplicado, as seringas utilizadas, a higienização do paciente e as luvas de procedimento.
Administração de Medicação Intramuscular: Compreende o medicamento aplicado, as seringas utilizadas, a higienização do paciente e as luvas de procedimento.
Administração de Medicação Endovenosa: Compreende o medicamento aplicado, as seringas utilizadas, a higienização do paciente e as luvas de procedimento, as agulhas ou cateteres necessários.
Administração de Medicação Via Oral: Compreende os comprimidos ou soluções eventualmente receitadas para uso na unidade de atendimento médico ou no domicílio.
Soroterapia Endovenosa: Compreende a medicação utilizada, mais os cateteres e equipos utilizados, além do material.
Vacinação Polivalente Felina V4 (Medida Compensatória Itinerante): Consiste na administração de imunizante destinado à prevenção das principais doenças infecciosas que acometem os felinos domésticos. A vacina V4 protege contra Panleucopenia Felina, Rinotraqueíte Viral Felina (Herpesvírus Felino tipo 1), Calicivirose Felina e Clamidiose Felina (Chlamydia felis).
O procedimento é realizado por médico-veterinário ou sob sua supervisão, após avaliação clínica do animal para verificar sua aptidão à vacinação. Após a aplicação, são fornecidas orientações aos tutores quanto aos cuidados pós-vacinação, esquema de reforço e manutenção do calendário vacinal.
Vacinação Polivalente Canina V8 (Medida Compensatória Itinerante): Consiste na administração de imunizante destinado à prevenção das principais doenças infectocontagiosas que acometem os cães. A vacina V8 confere proteção contra Cinomose Canina, Parvovirose Canina, Hepatite Infecciosa Canina (Adenovírus Canino tipo 1), doenças respiratórias causadas por Adenovírus Canino tipo 2, Coronavirose Canina e quatro sorovares de Leptospira spp. (Leptospirose), contribuindo significativamente para a redução da morbidade e mortalidade dessas enfermidades.
Após a vacinação, os tutores recebem orientações sobre os cuidados pós-vacinais, possíveis reações adversas, necessidade de reforço vacinal e manutenção do calendário anual de imunização.

10. Eutanásia:

Entende-se por eutanásia, o procedimento de abreviação do sofrimento do paciente por meio de indução da morte, assistido por medicações analgésicas e anestésicas, terminando com a utilização de medicação que provoca parada cardíaca. Incluem- se

neste procedimento os materiais e medicamentos necessários a sua realização, além da remoção do corpo do paciente, caso esta seja a vontade do proprietário.

11. Exames Ecocardiograma

O ecocardiograma é um exame de diagnóstico por imagem não invasivo utilizado na medicina veterinária para avaliar a estrutura e a função do coração de animais, principalmente cães e gatos. Utilizando a tecnologia de ultrassonografia, o exame permite a visualização em tempo real das câmaras cardíacas (átrios e ventrículos), válvulas, vasos principais e do movimento das paredes do coração, sendo essencial para o diagnóstico e acompanhamento de diversas cardiopatias, como insuficiência cardíaca congestiva, cardiomiopatias (dilatada ou hipertrófica), doenças valvares (como endocardiose da válvula mitral), derrames pericárdicos e anomalias congênitas.

Durante o procedimento, o animal é posicionado em decúbito lateral ou esternal sobre uma mesa própria, e pode ser levemente contido para maior conforto e precisão. Em geral, não é necessário sedação, exceto em casos de animais muito agitados. Um gel condutor é aplicado no tórax, e o médico-veterinário ecocardiografista utiliza o transdutor para captar as imagens, que são processadas e exibidas em tempo real. O exame pode incluir o modo bidimensional (2D), modo M (para medir movimentos), Doppler pulsado e contínuo (para avaliar o fluxo sanguíneo) e Doppler colorido (para detectar refluxos ou turbulências). Os resultados permitem a mensuração de dimensões cardíacas, espessura das paredes, fração de ejeção e débito cardíaco, orientando o tratamento clínico e a necessidade de medicações cardiológicas. É um exame seguro, rápido e de grande valor prognóstico na rotina de cardiologia veterinária.

12. Exames Eletrocardiograma

Eletrocardiografias: Consiste na colocação de eletrodos em partes específicas do corpo do animal, que captura as atividades elétricas cardíacas do animal. O equipamento registra as informações necessárias para análise posterior por parte do profissional veterinário, possibilitando laudar e arquivar.

13. Procedimentos Operacional Padrão HVEP:

Recepção:
O primeiro atendimento será realizado pela recepcionista, que distribui a senha a cada usuário para dar início à abertura do cadastro. O atendimento deve ser feito de forma gentil e cordial. Após abertura do cadastro, a recepcionista encaminha a ficha do paciente para o setor destinado. Material utilizado: Computador; Dispensário de senhas; Cartão de agendamento; Telefone.
Procedimento:

- Verificar a documentação necessária para abertura do cadastro.
- Realizar cadastro no sistema operacional do HVEP (VETUS).
- Perguntar ao proprietário qual a queixa principal.
- Solicitar avaliação do médico veterinário sempre que julgar necessário.
- Entregar ao usuário o cartão de controle interno.
- Orientar os responsáveis pelo animal sobre os procedimentos do HVEP.
- Encaminhar ficha para o setor de destino.

13.1. Atendimento de consultas e retornos:

Material utilizado: Computadores; Sistema operacional VETUS; EPI´s; e Mesa de atendimento/maca.

Procedimento:

- As fichas dos animais a serem atendidos são recebidas através do sistema operacional
- Os pacientes são chamados a comparecer aos consultórios.

- Utilizando os EPI´s necessários, o médico veterinário faz a anamnese e o exame clínico, preenchendo no prontuário do paciente as alterações dignas de nota.
- O médico veterinário faz e entrega aos proprietários as solicitações de exames, encaminhamentos, agendamento dos diversos procedimentos, e prescrições médicas.
- Orientação dos proprietários quanto aos procedimentos adotados e etapas do tratamento.
- Liberação dos prontuários e encaminhamento das fichas para o setor de destino.
- Manter o local de trabalho limpo e organizado.

13.2. Procedimentos de troca de curativo, coleta de exames laboratoriais, medicações e fluidoterapia – Enfermagem:

Material utilizado: EPI; Dois computadores; e Mesas e macas.

Procedimento:

- As fichas dos pacientes são encaminhadas através do sistema Vetus pelos veterinários.
- Os enfermeiros abrem as fichas dos animais para separar as medicações ou procedimentos a serem realizados.
- Os pacientes são chamados através do painel de senhas.
- Os animais são devidamente posicionados em macas.
- O procedimento a ser feito é realizado por auxiliares veterinários orientados por um médico veterinário.
- Liberação do paciente.
- Preenchimentos das fichas e liberação das fichas.

13.4. Exames radiográficos:

Material utilizado: Aparelho de Raios-X; Equipamentos de proteção radiológica; Dosímetros radiológicos; Mesa de Raios-X;

Procedimento:

- As fichas dos animais a serem atendidos são recebidas através do sistema operacional VETUS.
- Os pacientes são chamados a comparecer à sala de Raios-X pelo auxiliar veterinário.
- Utilizando os EPI´s necessários, o médico veterinário faz a anamnese e o exame clínico, preenchendo no prontuário do paciente as alterações dignas de nota
- O médico veterinário, o técnico em radiologia e o proprietário do animal vestem os equipamentos de proteção radiológica (avental, luvas, protetores de tireóide de chumbo).
- O animal é contido e posicionado para realização do exame conforme solicitação do médico veterinário.
- O Raio - X é revelado e visualizado na sala de laudos anexa à sala de Raio –X.
- Após a realização do exame, o paciente e seu responsável são liberados, e os prontuários e fichas encaminhados para o setor de destino.
- Manter o local de trabalho limpo e organizado.

Revelação de exames radiográficos e elaboração de laudos:
Material utilizado: Reveladora digital de Raios-X; Computador;

Procedimento:

- O técnico em Raios-X ou o médico veterinário revela o exame na reveladora digital.
- O médico veterinário lauda o exame radiográfico, anexa o laudo no prontuário do

paciente e encaminha a ficha do paciente para o setor de destino.

13.5. Exames de Ultrassom:

Material utilizado: Aparelho de ultrassom; EPI’s; Calha de espuma; Mesa para ultrassom; e Gel Condutor.

Procedimento:

- É realizada a tricotomia. As fichas dos animais a serem atendidos são recebidas através do sistema operacional VETUS.

Os pacientes são chamados a comparecer à sala de ultrassom pelo auxiliar veterinário.

1. Aplicação do gel condutor.
2. Utilizando os EPI´s necessários, o médico veterinário faz a anamnese e o exame clínico, preenchendo no prontuário do paciente as alterações dignas de nota.
3. O animal é contido e posicionado para realização do exame conforme solicitação do médico veterinário.
4. Após a realização do exame, o paciente e seu responsável são liberados, o médico elabora o laudo no sistema VETUS e os prontuários e fichas encaminhados para o setor de destino
5. Manter o local de trabalho limpo e organizado.

13.6. Eletrocardiograma

Material utilizado: Equipamento de eletrocardiografia; EPI’s; Álcool 70%; Gel condutor; e Mesa com isolamento elétrico;

Procedimento:

- As fichas dos animais a serem atendidos são recebidas através do sistema operacional VETUS.
- Os pacientes são chamados a comparecer a sala de realização do exame pelo auxiliar veterinário.
- É realizada a contenção do paciente e posicionado deitado em decúbito lateral direito, com os membros perpendiculares ao corpo e levemente separados, sobre uma mesa com isolamento elétrico.
- Os eletrodos são umedecidos com álcool ou gel condutor para melhor aderência à pele do animal. O álcool e o gel fazem com que aconteça a condução elétrica que existe na superfície do corpo.
- Evitar o contato dos eletrodos com a mesa metálica.
- Os eletrodos (do tipo “jacaré”) são colocados nos braços, pernas e tórax dos animais.
- O animal é contido e posicionado para realização do exame conforme solicitação do médico veterinário.
- Utilizando os EPI´s necessários, o médico veterinário faz a anamnese e o exame clínico no sistema VETUS, preenchendo no prontuário do paciente as alterações dignas de nota.
- Após a realização do exame, o paciente e seu responsável são liberados, o médico elabora o laudo no sistema VETUS e os prontuários e fichas encaminhados para o setor de destino.
- Manter o local de trabalho limpo e organizado.

13.7. Aplicação de medicamentos pela via intramuscular:

Material utilizado: EPI’s (luvas de procedimento); Seringa; Agulha; Algodão; e Álcool 70%.

Procedimento:

- Lavar as mãos e prover-se de EPI’s adequados
- Inspecionar o medicamento a ser utilizado, observando possíveis alterações. Conferir a data de validade.
- Realizar antissepsia do grupo muscular escolhido para a aplicação, utilizando algodão com álcool 70%.
- Introduzir a agulha no músculo em ângulo adequado, e administrar o medicamento lentamente.
- Retirar a agulha/ seringa e descartar no Descarpak.

13.8. Aplicação de medicamentos pela via subcutânea:

Material utilizado: EPI’s (luvas de procedimento); Seringa; Agulha; Algodão; Álcool 70%.

Procedimento:

- Lavar as mãos e prover-se de Epi adequado.
- Inspecionar o medicamento a ser utilizado, observando possíveis alterações.
- Conferir a data de validade.
- Realizar antissepsia do local escolhido para a aplicação, utilizando algodão com álcool
- Realizar prega cutânea com os dedos polegar e indicador, introduzir a agulha em ângulo adequado, e administrar a medicação lentamente.
- Retirar a agulha/ seringa e descartar no Descarpak.

13.9. Aplicação de medicamentos pela via endovenosa:

Material utilizado: EPI`s (luvas de procedimento); Seringa; Agulha;

Procedimento:

- Lavar as mãos e prover-se de EPI adequado.
- Inspecionar o medicamento a ser utilizado, observando possíveis alterações. Conferir a data de validade.
- Realizar acesso venoso por técnica convencional.
- Acoplar o equipo ao cateter.
- Utilizando o injetor lateral, aplicar a medicação lentamente.
- Retirar a agulha/ seringa e descartar no Descarpak.

Coleta de sangue:
Material utilizado: EPI`s (luvas de procedimento); Seringa /agulha; Algodão; Álcool 70%; e Tubos de coleta.

Procedimento:

- Separar todo o material necessário e identificar os tubos de coleta com nome do paciente e número do ID.
- Lavar as mãos e prover-se de EPI adequado.
- Conter o paciente com auxílio do tutor ou auxiliar.
- Realizar tricotomia do leito de coleta.
- Realizar garrote optando por um membro ou uma veia jugular, para realização do acesso venoso, e realizar a antissepsia utilizando algodão e álcool 70%.
- Introduzir a agulha na veia em ângulo de 45%, e aspirar o sangue lentamente.
- Retirar a agulha, pressionando o local, e observar a formação de hematoma ou edema.
- Depositar o sangue nos tubos pré-identificados, e homogeneizar as amostras.
- Descartar o perfurocortante no Descarpak.

Centro Cirúrgico:

Material utilizado: Instrumental cirúrgico; Aparelho de anestesia inalatória; Mesa cirúrgica; Medicações /anestésicos; Gaiolas de recuperação anestésica /pré- operatório.

- As fichas dos animais a serem operados são encaminhadas ao centro cirúrgico pelo médico veterinário responsável pelo caso, ou pela recepcionista no caso de procedimentos cirúrgicos agendados.
- O prontuário e toda a documentação do paciente são conferidos no momento da admissão do paciente no centro cirúrgico.
- Cada animal é pesado.
- O enfermeiro orientado pelo médico veterinário realiza o acesso venoso, e a tricotomia necessária para o procedimento cirúrgico.
- Todas as pessoas que têm acesso ao centro cirúrgico devem utilizar gorro, máscara e calçados fechados (de uso exclusivo o centro cirúrgico, ou utilizando pro–pé).
- O pré-operatório e o pós-operatório são realizados nas gaiolas, em área delimitada.
- Material descartável e cotos cirúrgicos são acondicionados em lixeiras com saco de lixo branco (para descarte de material biológico), posteriormente levados aos contêiners apropriados ou câmara fria.
- O cirurgião realiza a paramentação em sala exclusiva, onde acessa o centro cirúrgico.
- O auxiliar veterinário separa os instrumentais cirúrgicos, realiza a medicação pós-operatória, e os curativos.
- O auxiliar veterinário entrega o paciente para o tutor, e explica as receitas médicas.
- Após cada procedimento, o auxiliar de limpeza higieniza o centro cirúrgico.
- Os prontuários são preenchidos no sistema operacional do HveP, e a ficha encaminhada ao setor de destino.
- Manter o ambiente limpo e organizado.

13.10. Esterilização de instrumentação cirúrgica:

Material utilizado: EPI’s; Mesas; Lavadora ultrassônica; Detergente enzimático; Autoclave; Armários; Material de consumo; Água destilada;

Procedimento:

- Os materiais chegam no setor após utilização no centro cirúrgico, trazidos pelo auxiliar de veterinário ou pelo médico veterinário.
- Remoção mecânica das sujidades grosseiras.
- Os instrumentais são imersos em detergente enzimático, e deixados na lavadora ultrassônica.
- Os instrumentais são novamente escovados, e enxaguados com abundância.
- Secagem do material.
- Embalagem do material.
- Autoclavagem.
- Armazenamento do material.
- Manter o ambiente limpo e organizado.

13.11. Embalo dos instrumentais cirúrgicos:

Material utilizado: TNT; Fita de autoclave;

Procedimento:

1. Organização dos kits conforme necessidade.
2. O material deve ser embalado em TNT, dupla camada, e fechado com fita de autoclave.

13.12. Prescrição de medicação necessária para tratamento do paciente:

Material utilizado: Receituário e Papel cartonado.

Procedimento:

- É de responsabilidade exclusiva do médico veterinário responsável pelo atendimento do paciente a confecção de receitas e prescrições de medicamentos, assim como carimbo e assinatura das mesmas.
- Conferir antes de entregar as receitas ao responsável pelo paciente, se as dosagens dos medicamentos prescritos estão corretas, assim como via de administração.
- Conferir se a identificação do paciente e de seu responsável estão corretas nas receitas.
- Antibacterianos e medicamentos controlados devem ser prescritos em via carbonada.
- Deve estar descrito no prontuário do paciente as medicações prescritas, assim como a dosagem utilizada.

13.13. Suprimentos:

Setor responsável por efetuar as compras de produtos conforme orientações definidas pelos coordenadores de cada setor. Material utilizado: Computador; Telefone; e Arquivo.

Procedimento:

- Responsável pelo regulamento de compras.
- Cuidar do contato com os fornecedores.
- Cuidar para que não haja falta de produtos para o desenvolvimento da rotina clínica.
- Manter dados de estoque e especificações técnicas dos produtos utilizados.
- Conferir e encaminhar as notas fiscais dos produtos comprados para contabilidade.

13.14. Almoxarifado:

Local onde são recebidos e armazenados todos os produtos, medicamentos, material médico e material de consumo destinado a uso no HVEP, para posterior abastecimento dos setores. Material utilizado: Computador; Geladeira; Armários; Termômetro de temperatura mínima /máxima; Livro de registro de controlados; e Planilha de temperatura da geladeira.

Procedimento:

- Receber os produtos conforme normas estabelecidas.
- Conferir os itens recebidos e notas fiscais.
- Informar o setor de compras sobre faltas e danificações em produtos.
- Armazenar termolábeis na geladeira.
- Anotar duas vezes por dia na planilha de controle de temperatura, as temperaturas mínimas e máximas.
- Armazenar produtos de limpeza em depósito separado do local de armazenamento de medicações e material médico.
- Armazenar material médico e medicações nos armários especificados.
- Receber, verificar e registrar em livro de controle, os medicamentos controlados.
- Armazenar os medicamentos controlados em armário com chave.
- Acompanhar os prazos de validade dos produtos.
- Cuidar da segurança e proteção de todos os itens do almoxarifado.

13.15. Farmácia

Gerenciamento de Medicamentos e Insumos na Farmácia Veterinária. Objetivo: Garantir o armazenamento, controle e dispensação adequados de medicamentos e insumos, assegurando a qualidade e segurança no atendimento aos pacientes.

Procedimento:

- Recebimento de Medicamentos e Insumos
- Conferência e Armazenamento:
- Verificação de Documentos:
- Conferir a nota fiscal e o pedido de compra.
- Inspeção Física:
- Verificar a integridade das embalagens, prazo de validade e lote dos produtos recebidos.
- Armazenamento:
- Organizar os medicamentos conforme as normas de armazenamento (temperatura, umidade, luminosidade).
- Armazenar medicamentos termolábeis em refrigeradores específicos.

13.16. Controle de Estoque

Procedimento:

- Inventário
- Atualização de Estoque:
- Atualizar o sistema de gerenciamento de estoque com as informações dos produtos recebidos.
- Controle de Validade:
- Implementar o sistema “primeiro que vence, primeiro que sai” (PEPS) para evitar desperdícios.
- Recontagem Periódica:
- Realizar inventários periódicos para verificar a acuracidade do estoque.

13.17. Dispensação de Medicamentos

Procedimento:

- Prescrição Médica:
- Validação da Prescrição:
- Conferir a prescrição médica quanto à legibilidade, dosagem, frequência e duração do tratamento.
- Preparo e Dispensação:
- Separar e etiquetar os medicamentos conforme a prescrição.
- Fornece orientações claras ao responsável pelo paciente sobre a administração correta dos medicamentos.
- Documentação:
- Registrar a dispensação de medicamentos no prontuário do paciente e no sistema de gestão.
- Obter a assinatura do responsável pelo paciente no comprovante de recebimento dos medicamentos.
- Devolução e Descarte de Medicamentos
- Aceitar devoluções somente de medicamentos em embalagens intactas e dentro do prazo de validade.
- Registrar a devolução no sistema de gestão de estoque.
- Descartar medicamentos vencidos ou danificados conforme as normas ambientais e sanitárias.

- Manter registros detalhados de todos os descartes realizados, incluindo a quantidade e o motivo do descarte.

13.18. Segurança e Conformidade

Procedimento:

- Controle de Acesso:
- Restringir o acesso à farmácia apenas ao pessoal autorizado.
- EPIs:
- Utilizar Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) adequados durante a manipulação de medicamentos.
- Assegurar que todas as atividades da farmácia estejam em conformidade com as regulamentações locais e federais.
- Manter todas as licenças e certificações da farmácia atualizadas.

13.19. Treinamento da Equipe

Procedimento:

- Implementar um programa de treinamento contínuo para a equipe da farmácia.
- Realizar sessões de atualização periódicas sobre novas regulamentações e melhores práticas.

13.20. Gestão de Emergências

Procedimento:

- Desenvolver e manter um plano de contingência para emergências, como falta de energia, incêndios ou vazamentos químicos.
- Realizar simulações regulares para preparar a equipe para emergências.

- Responsáveis: Farmacêutico responsável, técnicos de farmácia, médicos veterinários e equipe administrativa.

13.20. Manejo de resíduos hospitalares

Objetivo: Garantir o manejo e descarte adequado dos resíduos hospitalares, conforme as normas sanitárias, para evitar contaminação e riscos ambientais.

Procedimento:

- Separar os resíduos em infectantes, químicos, biológicos e comuns.

Utilizar sacos de cores diferentes para cada tipo de resíduo (ex: vermelho para infectantes, amarelo para químicos).

1. Armazenamento Temporário:
2. Armazenar os resíduos em locais específicos e sinalizados.
3. Manter os recipientes fechados e em áreas ventiladas até o momento do descarte.
4. Contratar empresa especializada e autorizada para o recolhimento e tratamento dos resíduos.
5. Manter registros do recolhimento e tratamento dos resíduos.
6. Treinar a equipe regularmente sobre o manejo correto dos resíduos.
7. Informar sobre os riscos e as normas vigentes.
8. Responsáveis: Responsável pelo gerenciamento de resíduos e toda a equipe.

13.21. Manejo e Tratamento de Pacientes com Doenças Infectocontagiosas

Objetivo: Garantir o tratamento adequado de pacientes com doenças infectocontagiosas e prevenir a disseminação da infecção.

Procedimento:

- Isolamento do Paciente:
- Identificar e isolar imediatamente os pacientes com suspeita ou confirmação de doença infectocontagiosa.
- Utilizar sala de isolamento equipada com pressão negativa, se disponível.
- Equipamentos de Proteção Individual (EPI):
- Utilizar EPIs adequados (luvas, aventais, máscaras, óculos de proteção) ao manusear pacientes infectados.
- Administrar medicamentos antivirais, antibióticos ou outros tratamentos específicos conforme a doença diagnosticada.
- Fornece suporte nutricional e de fluidos conforme necessário.
- Desinfetar regularmente a área de isolamento e os equipamentos utilizados.
- Utilizar desinfetantes adequados e seguir as recomendações de contato e tempo de ação.
- Monitoramento e Registro:
- Monitorar regularmente os sinais vitais e a resposta ao tratamento.
- Registrar todas as intervenções e alterações no estado do paciente no prontuário médico.
- Gerenciar os resíduos hospitalares conforme os protocolos de biossegurança.
- Utilizar sacos apropriados e rotulagem específica para resíduos infectantes.
- Responsáveis: Médico veterinário, equipe de enfermagem e equipe de limpeza.

13.22. Atendimento de emergências

Objetivo: Assegurar um atendimento rápido e eficaz em emergências, minimizando riscos ao paciente.

Procedimento:

- Avaliar rapidamente o estado do paciente na chegada.
- Priorizar casos críticos (traumas, dificuldades respiratórias, hemorragias).
- Administrar oxigênio, fluidos intravenosos ou medicamentos de emergência conforme necessário.
- Controlar hemorragias e imobilizar fraturas, se necessário.
- Realizar exames complementares (radiografias, ultrassom, exames laboratoriais) conforme a condição do paciente.
- Definir e iniciar o tratamento adequado.
- Monitorar constantemente os sinais vitais do paciente.
- Ajustar o tratamento conforme a resposta do paciente.
- Manter o proprietário informado sobre o estado do paciente e o progresso do tratamento.
- Explicar os procedimentos realizados e os próximos passos.
- Responsáveis: Médico veterinário de plantão e equipe de emergência.

13.23. Cirurgia de castração

Objetivo: Realizar a castração de maneira segura e eficiente, minimizando riscos para o paciente.

Procedimento:

- Jejum do paciente por 8 horas.
- Verificar exames pré-operatórios (hemograma, função renal).
- Induzir anestesia geral conforme protocolo estabelecido.
- Monitorar sinais vitais durante todo o procedimento.
- Assepsia da área cirúrgica.
- Realizar a incisão e proceder com a castração conforme técnica adequada.
- Sutura da incisão.
- Monitorar o paciente até a recuperação completa da anestesia.
- Administrar analgésicos e antibióticos conforme necessário.
- Instruir o proprietário sobre os cuidados pós-operatórios.
- Responsáveis: Médico veterinário cirurgião e equipe de apoio.

13.24. Admissão de pacientes

Objetivo: Garantir que todos os pacientes sejam admitidos de maneira eficiente e com todas as informações necessárias registradas corretamente.

Procedimento:

- Receber o proprietário e o paciente com cordialidade.
- Solicitar a documentação necessária (identificação do proprietário, carteira de vacinação, histórico médico).
- Preencher a ficha de admissão com os dados do proprietário e do paciente.
- Anotar os sintomas apresentados e o motivo da visita.
- Pesar o paciente.
- Realizar uma avaliação física básica (temperatura, frequência cardíaca e respiratória).
- Informar o médico veterinário sobre a chegada do paciente.
- Aguardar as orientações para os próximos passos (exames adicionais, consulta, internação).
- Responsáveis: Recepcionista e equipe de triagem.

13.25. Programa de controle de dor

Objetivo: Estabelecer um protocolo para o controle eficaz da dor em pacientes, melhorando o bem-estar e acelerando a recuperação.

Procedimento:

- Utilizar escalas de avaliação de dor específicas para animais (por exemplo, a Escala de Dor de Glasgow).
- Avaliar a dor durante a admissão e em intervalos regulares.
- Prescrever analgésicos conforme a intensidade da dor e a condição clínica (Aines, opioides, anestésicos locais).
- Ajustar a dosagem e a frequência conforme necessário, baseado na resposta do paciente.
- Considerar a utilização de fisioterapia, acupuntura e terapias alternativas para o controle da dor.
- Integrar técnicas de manejo ambiental para minimizar o estresse (uso de camas confortáveis, redução de ruídos).
- Monitorar a eficácia do tratamento e ajustar conforme necessário.
- Registrar todas as intervenções e observações no prontuário do paciente.
- Instruir o proprietário sobre sinais de dor e como administrar medicamentos em casa.
- Fornece orientações para o manejo adequado do paciente no pós-operatório ou em condições crônicas.
- Responsáveis: Médico veterinário, equipe de enfermagem e fisioterapeuta veterinário.

13.26. Manejo nutricional de pacientes internados

Objetivo: Assegurar que os pacientes internados recebam uma nutrição adequada conforme suas necessidades específicas.

Procedimento:

- Realizar uma avaliação nutricional completa durante a admissão.
- Considerar a condição clínica, peso, idade, raça e outras necessidades específicas do paciente.
- Desenvolver um plano dietético personalizado para cada paciente.
- Selecionar dietas comerciais ou preparar dietas caseiras conforme a prescrição veterinária.
- Fornece a alimentação em porções e horários regulares.

Administrar suplementos vitamínicos ou minerais conforme necessários.

1. Considerar a utilização de alimentação enteral ou parenteral para pacientes com necessidades especiais.
2. Monitorar o estado nutricional e ajustar o plano dietético regularmente.
3. Registrar a ingestão de alimentos e qualquer alteração na condição do paciente.
4. Responsáveis: Médico veterinário, nutricionista veterinário e equipe de enfermagem.

13.27. Lavanderia Industrial Unidirecional de Barreira

Para controle de infecção hospitalar nosocomial, todo o enxoval cirúrgico e de internação é processado sob fluxo físico unidirecional e estanque. O material têxtil sujo ou contaminado ingressa exclusivamente pela Área Suja da lavanderia, passando por pré-lavagem e desinfecção térmica (água aquecida a 60ºC) e química (hipoclorito de sódio ou quaternário de amônio) em lavadoras industriais de barreira com portas isoladas. A centrifugação, secagem sob calor intenso e passadoria ocorrem em ambiente selado, com a guarda final do enxoval limpo e estéril realizada em armários fechados na Área Limpa. O fluxo de exaustão de ar é mantido de forma reversa, fluindo sempre da Área Limpa para a Área Suja para impedir a suspensão de bioaerossóis patogênicos.

13.28. Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS)

O manejo ambiental de resíduos hospitalares é executado em estrita observância à RDC ANVISA nº 222/2018 e resoluções do CONAMA, contemplando a segregação imediata na fonte para evitar contaminações. Resíduos do Grupo A (biológicos/infectantes e carcaças) são acondicionados em sacos brancos leitosos de alta resistência e mantidos sob controle de temperatura em refrigerador exclusivo no abrigo de descarte até recolhimento e incineração por empresa licenciada. Resíduos químicos do Grupo B (sobras anestésicas ou quimioterápicos) são armazenados em bombonas rígidas laranjas. Resíduos do Grupo E (perfurocortantes como agulhas e ampolas de vidro) são descartados imediatamente após o uso em caixas rígidas padrão Descarpak de 13 litros, vedadas ao atingirem dois terços de sua capacidade.
Nota Gerencial de Transparência: Como estratégia de governança e fomento ao controle social preconizado pelo MROSC, a ANCLIVEPA-SP garantirá a ampla publicidade visual e digital de todo o fluxo operacional do HVEP. Cartazes informativos e demarcações táteis de piso serão fixados na recepção e áreas comuns de Taguatinga. Os agendamentos síncronos de retornos e cirurgias serão listados eletronicamente e atualizados na página oficial do hospital e em murais visíveis na unidade, preservando-se a confidencialidade de dados pessoais dos tutores em estrita conformidade com a LGPD.

13.28.1. Detalhamento do Plano de gerenciamento de resíduos dos serviços de saúde (PGRSS) do HVEP

O PGRSS consiste em um documento que orienta e descreve todas as ações relacionadas ao manejo dos resíduos sólidos do HVEP-DF. Nele, encontra-se todas as

características e riscos referentes aos resíduos gerados no local. No PGRSS são contemplados os aspectos referentes ao manejo e ações de proteção ao meio ambiente e à saúde.

Conforme a ANVISA, trata-se de uma série de procedimentos e ações planejados pela gestão competente de resíduos, o Plano além de promover tratamento e a destinação de modo eficiente dos RSS protege os trabalhadores envolvidos e contribui para a saúde pública de modo geral.

Todo estabelecimento gerador de RSS deve elaborar o PGRSS (RDC ANVISA nº 306/2004; Res. CONAMA nº 358/2005). Com isso, os hospitais veterinários, por serem fontes geradoras de RSS, também devem, obrigatoriamente, elaborar o plano. O PGRSS deve ser preciso e específico, contendo estratégias e ações pensadas diante da realidade e dos serviços de cada produtor, visando o gerenciamento dos resíduos que observe "características no âmbito do estabelecimento produtor" de modo a utilizar de maneira adequada a etapa do manejo dos RSS à sua realidade.

Pautado pelos métodos classificatórios de resíduos, os estabelecimentos de saúde necessitam da elaboração e da implantação do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) para tratar, organizada e especificamente, de todas as etapas do manejo, desde a segregação até a disposição final.

Entende-se ainda que um PGRSS ineficiente expõe o local e o serviço oferecido a existência de riscos variados sendo os mais identificados os acidentes ocupacionais, os danos ao ambiente, desperdícios e gastos excessivos durante o manejo.

No PGRSS deve-se obedecer a critérios técnicos, legislações ambientais e sanitárias, normas locais de coleta e transporte dos serviços de limpeza urbana, especialmente relativos aos resíduos gerados nos serviços de saúde.

O PGRSS da Unidade de Serviços Veterinários, deve ficar disponível para consulta, caso haja solicitação da autoridade sanitária ou ambiental competente, dos pacientes, dos funcionários e do público em geral.

Objetivos Específicos

Quando se trata de RSS (Resíduos de Serviços de Saúde), é crucial compreender e implementar adequadamente o gerenciamento desses resíduos no contexto do serviço de saúde veterinário. Isso envolve não apenas a identificação e segregação correta dos resíduos, mas também a adoção de práticas que estejam em conformidade com as legislações específicas pertinentes.

Para garantir um gerenciamento eficaz dos resíduos sólidos, é essencial verificar se o hospital veterinário em questão está em conformidade com as normas estabelecidas nessas legislações. Isso inclui aspectos como o armazenamento adequado, o transporte seguro e a destinação final apropriada dos resíduos, de acordo com as regulamentações vigentes.

1 – Aspectos Institucionais e Legais

A Política Nacional dos Resíduos Sólidos (PNRS) – Lei 12.305/10, foi criada no ano de 2010. Esta lei tem por finalidade, nortear aspectos referentes aos resíduos sólidos, mostrando precisamente, as diretrizes e metas que devem ser cumpridas, além disso, aponta instrumentos importantes para permitir o avanço necessário para o enfrentamento dos principais problemas ambientais, sociais e econômicos decorrentes do manejo inadequado dos resíduos sólidos no Brasil.

A (PNRS) reúne um conjunto de princípios, objetivos, instrumentos, diretrizes, metas e ações adotados pelo Governo Federal, isoladamente ou em regime de cooperação com estados, Distrito Federal e município, com vistas à gestão integrada e ao gerenciamento ambientalmente adequado dos resíduos sólidos. Para a implementação da Política, diversos órgãos trabalham de maneira articulada, visando melhorar as condições do gerenciamento.

2 – Classificação de Resíduos de Serviços de Saúde

Os RSS são classificados em função de suas características e os riscos que podem acarretar ao meio ambiente e à saúde, de acordo com a Resolução CONAMA n° 358/2005 e a RDC ANVISA n° 306/2004. A classificação referente aos RSS dos hospitais

veterinários é idêntica a estabelecida para a saúde humana.

Compreende-se ainda que a devida classificação residual de um estabelecimento de saúde está direta e proporcionalmente ligada com o manejo eficiente, obedecendo devidamente a critérios de qualidade, economia e segurança, em função da redução dos riscos e gastos no seu manuseio, afinal, deve haver uma correspondência entre os sistemas de tratamento empregados, seus níveis de segurança, assim como as despesas com a fração de resíduos que realmente necessita. Conforme a Resolução CONAMA n° 358/2005 e a RDC ANVISA n° 306/2004, segue classificação.

CLASSIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO	IDENTIFICAÇÃO
A	**Resíduos com possível presença de agentes biológicos que podem oferecer risco de infeção**	
B	**Resíduos que contenham substâncias químicas que possam apresentar risco à saúde pública, ambiental ou ocupacional**	
C	**Resíduos que contenham radioatividade ou substâncias radioativas em quantidades superiores aos limites de isenção.**	
D	**Resíduos não classificados como infectantes, químicos ou radioativos**	
E	**Resíduos que apresentam risco de acidentes durante a manipulação, como agulhas, lâminas de bisturi,vidros quebrados, etc**	

Subclassificação do GRUPO A

Subclassificação	Descrição
A1 - Risco Biológico	Resíduos contaminados com agentes biológicos que podem oferecer risco de infecção.
A2 - Resíduos Químicos	Resíduos que contêm produtos químicos perigosos, como produtos farmacêuticos vencidos.
A3 - Resíduos Radioativos	Resíduos que contêm materiais radioativos, como materiais utilizados em procedimentos médicos.
A4 - Perfurocortantes	Objetos cortantes ou perfurantes, como agulhas e lâminas, que foram utilizados em procedimentos médicos.
A5 - Resíduos Patológicos	Resíduos compostos por partes de animais ou tecidos humanos, potencialmente contaminados por agentes patogênicos.

3 – Manejo do RSS

O manejo dos resíduos constitui-se em um conjunto de procedimentos técnicos e normativas legais, com o objetivo de minimizar a produção de resíduos e proporcionar, aos resíduos gerados, um encaminhamento seguro, de maneira eficiente, objetivando a saúde dos trabalhadores, a preservação do meio ambiente e dos recursos naturais.

Para que o gerenciamento dos RSS ocorra de modo satisfatório e seguro, é indispensável que haja o emprego de técnicas adequadas no manejo, sendo este definido como a forma de lidar com os resíduos intra e extra estabelecimento, desde sua geração até a disposição final.

O manejo dos resíduos sólidos é constituído com as seguintes etapas, conforme a RDC ANVISA nº 306/2004:

Geração; Segregação; Acondicionamento; Identificação; Tratamento Prévio; Coleta e Transporte interno; Armazenamento temporário; Armazenamento externo; Coleta externa; Tratamento; Destinação Final.

O seguimento adequado que cada uma dessas etapas representa, possibilita o controle

e diminuição de diversos riscos relacionados ao manejo inadequado dos RSSS e, ainda, viabilizam a redução de resíduos gerados, aumentando a qualidade e a eficácia do plano de gerenciamento e contribuindo, diretamente, para a eficiência e segurança dos serviços prestados pelo estabelecimento.

4 – Geração

A geração de Resíduos de Serviços de Saúde (RSS) na Unidade de Serviços Veterinários é influenciada por diversos fatores, incluindo:
Frequência e Complexidade dos Serviços: Quanto mais frequentes e complexos forem os serviços prestados, maior será a geração de RSS. Procedimentos como cirurgias, exames laboratoriais e tratamentos intensivos tendem a gerar mais resíduos.
Tecnologia Utilizada e Eficiência Operacional: A tecnologia empregada e a eficiência na execução dos serviços influenciam diretamente na geração de resíduos. Métodos modernos e processos eficientes podem reduzir a quantidade de resíduos produzidos.
Porte da Unidade e Volume de Atendimentos: O tamanho da unidade e o número de atendimentos realizados são determinantes na geração de RSS. Unidades maiores e com maior demanda de pacientes tendem a gerar uma quantidade proporcionalmente maior de resíduos.
Tipos de Serviços Prestados: Diferentes tipos de serviços veterinários, como consultas, cirurgias, tratamentos e procedimentos diagnósticos, têm diferentes impactos na geração de resíduos. Alguns procedimentos podem gerar mais resíduos biológicos, enquanto outros podem gerar mais resíduos químicos ou materiais descartáveis.

É importante que os responsáveis pela gestão da unidade estejam atentos a esses fatores para implementar práticas adequadas de manejo de resíduos, visando à redução, segregação correta e destinação final ambientalmente adequada dos RSS.
.

5 – Segregação

A segregação consiste em separar ou selecionar, de maneira apropriada, os resíduos de acordo com a classificação adotada. Esta etapa deve ser realizada na fonte geradora e está condicionada à prévia capacitação da equipe de Limpeza responsável por executá-la. É considerada uma operação fundamental para que o sistema de manuseio seja eficiente.
A segregação na fonte geradora resulta na redução do volume de resíduos potencialmente perigosos e na incidência de acidentes ocupacionais. O ideal é que tal operação seja realizada de maneira contínua, devendo expandir a todos os tipos de resíduos progressivamente, tendo em vista o reaproveitamento e redução de custo no tratamento dos mesmos e a segurança.
Quando a segregação não é assegurada, gera-se o volume superior de resíduos com risco potencial.
Como vantagens de praticar a segregação na fonte, tem-se:

- Redução dos riscos para a saúde e o meio ambiente – Os resíduos potencialmente infectantes ou especiais não contaminam os outros gerados no estabelecimento;
- Redução de custos - Redução de tratamento especial, por não ser necessário realizar o procedimento em todos os resíduos.

A etapa de segregação de RSS representa um ponto chave para a minimização de resíduos potencialmente infectantes. Quando uma segregação ocorre de modo inadequado ela mistura os tipos de resíduos e acaba ampliando os riscos. Assim sendo, é necessário a proibição da prática de mistura e a especial atenção aos resíduos infectantes, em combate a esta conduta de misturar resíduos enraizada por fatores culturais, operacionais, econômicas, tecnológicas e de recursos humanos.
Nessa perspectiva, esta etapa é considerada fundamental sobre a discussão acercada periculosidade dos resíduos de serviços de saúde, pois apenas uma parte deles é potencialmente infectante, porém, se ela não for segregada de maneira adequada, todos os resíduos que a ela estiverem misturados também deverão ser tratados como potencialmente infectantes.

6 - Acondicionamento

Esta etapa do manejo deve ser realizada no momento da geração dos resíduos, no local de origem deles ou nas proximidades, em recipientes adequados ao seu tipo, quantidade e característica.
O acondicionamento tem como papel principal isolar os resíduos de acordo com suas características, reduzindo os riscos de contaminação que estes contêm.
Os recipientes ou sacos de acondicionamento devem ser rígidos, de forma que garanta evitar vazamentos e que resista a ações de punctura e ruptura, deve-se também analisar se a capacidade desses está de acordo com o volume de cada tipo de resíduo gerado diariamente. A quantidade de resíduos não deve ultrapassar 2/3 do volume dos recipientes.
No Brasil, o acondicionamento dos resíduos obedece à normas de segurança estabelecidas na NBR 9191(ABNT) e na RDC da ANVISA, que determina que os recipientes devem: ser providos de tampa acionada a pedal; evitar vazamentos; resistir a ações de punctura e ruptura, com função de isolar os resíduos do meio externo, além de impedir a contaminação dos resíduos comuns e evitar a presença de vetores e o contato direto dos trabalhadores com os resíduos.

**A *equipe da Unidade RECEBERÁ treinamento quanto as cores dos sacos e recipientes específicos para cada grupo de resíduo de acordo com sua característica. O tamanho e o número dos recipientes devem ser de acordo com a quantidade de resíduos gerados, prevista nos diferentes ambientes do estabelecimento.*

Os resíduos do Grupo A devem ser acondicionados em sacos brancos leitosos ou vermelhos;

- Os que constituem o Grupo B, o acondicionamento deve ser realizado em recipientes rígidos adequados para cada tipo de substância química;
- Os pertencentes ao Grupo C, em recipientes de chumbo, com blindagem adequada ao tipo e nível de radiação emitida.;
- Os do Grupo D, em sacos impermeáveis;
- Os que constituem os do grupo E, em recipiente rígido, estanque, resistente a ruptura e vazamento, impermeável e devem possuir tampa.

7 – Tratamento Prévio

O tratamento prévio dos resíduos hospitalares é completamente necessário em todos os setores geradores, sendo, na área veterinária, também crucial e parte do percurso para o correto tratamento do lixo, pois alguns resíduos devem passar por um tratamento na própria fonte geradora.
Entre esses resíduos estão materiais biológicos, produtos químicos, restos de

medicamentos, seringas, agulhas, restos de alimentos, carcaças, entre outros. Estes possuem potencial infectante e são perigosos tanto para a saúde quanto para o meio ambiente, bem como para os próprios animais que convivem em áreas habitadas, por apresentarem risco de transmissão de doenças variadas de outras espécies e de contagiar aqueles animais ditos domésticos.

Visando minimizar os riscos de contaminação é necessário potencializar o modo detratar os resíduos. Uma das importantes etapas é a segregação e o descarte de forma correta, associadas ao tratamento prévio, onde, nas instalações médico-hospitalares, são realizados procedimentos que modificam as características físicas, químicas ou biológicas dos resíduos, diminuindo ou eliminando o risco de acidentes de trabalho, de contaminação ou danos ao meio ambiente. Alguns resíduos necessitam de tratamento prévio, de acordo com a sua classificação como, por exemplo, os resíduos do Grupo A1, que têm um alto potencial de infecção.

A autoclavagem é uma das opções para realizar o tratamento prévio em hospitais veterinários. Neste procedimento ocorre a destruição de bactérias a uma alta temperatura.

7.1 – Coleta e Tratamento Interno

A coleta adequada e o transporte interno caracterizam o ponto intermediário do tratamento correto dos resíduos, estando ligados a como ocorreu sua retirada e como este deve ser armazenado temporariamente que seu armazenamento externo possa ocorrer.

Desta forma, o transporte interno dos RSS é, especificamente, o percurso realizado pelos resíduos dos locais onde foram gerados, sendo encaminhados para onde podem ser destinados ao armazenamento externo para ser disponibilizado para a coleta.

7.2 – Armazenamento Externo

No armazenamento externo, os recipientes são guardados até que seja realizada a coleta externa. O local deve ser de fácil acesso aos coletores e em ambiente exclusivo para armazenamento de resíduos, devendo também continuar devidamente acomodados e organizados nos recipientes específicos, até o momento da coleta, quando ele será encaminhado para o tratamento e ou a disposição final.

7.3 – Coleta Externa

A coleta externa é padronizada pela NBR 12.810 da ABNT. Trata-se da etapa em que a empresa responsável pelo transporte dos resíduos até o tratamento ou disposição final, devendo tomar cuidado quanto as possibilidades de acidentes, vazamentos e contato direto com ambientes inapropriados.

7.4 – Veículo Transportador

O Veículo coletor e transportador deve possuir cor branca e a simbologia, de acordo com a NBR 8286. Deve ainda estar identificado com a descrição, em local visível, do nome do município, da empresa coletora (endereço e telefone), da especificação dos resíduos transportáveis, do número ou código estabelecido na NBR 10004 e seu número de identificação próprio.

7.5 – Destinação Final

A destinação final é regulada pela resolução CONAMA nº. 358/2005 e consiste em realizar a disposição final dos RSS em um local adequado e pronto para recebê-lo, seguindo a todos os respectivos e conferentes critérios técnicos de construção e operação, bem como possuindo o devido licenciamento ambiental conferido pela análise e supervisão das atividades realizadas em tais locais.

De acordo coma Resolução CONAMA nº 358/2005 do CONAMA, para a sua realização, deve estar licenciada pelo órgão ambiental competente e estar submetida a monitoramentos de acordo com periodicidades e parâmetros definidos no licenciamento

ambiental.
A execução do aterro sanitário ocorre conforme critérios e normas que visam atender aos padrões de segurança e de preservação do meio ambiente, desta forma, receberem os resíduos sem ameaça e/ou danos à saúde pública. Os aterros são apropriados para receber os resíduos sólidos urbanos e a maior parte dos resíduos de serviços de saúde, apresentam-se divididos em aterros sanitários e aterros industriais que podem ser de Classe I, aqueles específicos para resíduos sólidos perigosos; ou II, dependendo da classificação obtida segundo a NBR 10004 (ABNT, 2004).
Detalha-se ainda, quanto ao grupo A que a sua disposição deve ocorrer em local licenciado, tanto a fração que obrigatoriamente é tratada (subgrupos A1 e A2) como a que não necessita ser tratada (subgrupo A4). Os resíduos do subgrupo A3 têm as opções de sepultamento em cemitério, cremação ou incineração.
Quanto ao grupo B, segue a norma ABNT, NBR 10004 destaca o aterro industrial como mais apropriado ao recebimento para os resíduos químicos sólidos perigosos não tratados ou que ainda possuem as características de periculosidade mesmo após ter ocorrido o devido tratamento, “o aterro industrial pode ser de Classe I (específicos para resíduos sólidos perigosos) ou II”.
Os do grupo D recebem o tratamento de lixo comum indo para aterros ou lixões, sendo mais adequado o uso dos aterros, por não representam risco à vida humana. O grupo E é desinfetado e incinerado.
Por fim, destaca-se como completamente vedado o encaminhamento de resíduos líquidos para disposição final em aterros, sendo possível apenas a destinação dos resíduos sólidos.

8 - Considerações finais

É essencial a adequação as boas práticas seguindo as orientações que este Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos apresenta para garantia da prestação de serviço de qualidade.
É fundamental que os profissionais da Unidade de Serviços Veterinários conheçam o Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde, para que sejam executados todos os cuidados em relação aos tratamentos dos resíduos.
Os investimentos em PGRSS devem considerar a importância da conscientização das equipes de saúde quanto à responsabilidade do papel de cada um no cuidado dos RSS.

13.29. Classificação de Risco - Protocolo de Manchester Veterinário

Objetivo: Padronizar a avaliação inicial de pacientes que chegam ao hospital veterinário, priorizando o atendimento com base na gravidade do quadro clínico e no risco de deterioração, garantindo uma resposta rápida e eficaz aos casos mais urgentes.

Responsáveis pela Triagem: Médico Veterinário ou Técnico Veterinário treinado em triagem de emergência.

Princípios da Triagem:
Rapidez: A triagem deve ser feita em poucos minutos (idealmente, menos de 5 minutos).
Objetividade: Baseada em sinais e sintomas objetivos, não apenas na percepção do tutor.
Segurança: Priorizar a segurança da equipe e do paciente durante a avaliação.
Reavaliação: Pacientes na sala de espera devem ser reavaliados periodicamente, pois seu estado pode mudar.

Níveis de Urgência e Tempos-Resposta
Cada nível é representado por uma cor e indica o tempo máximo recomendado para o início do atendimento médico-veterinário.

1. Vermelho: EMERGÊNCIA
Símbolo: Círculo Vermelho

Tempo-Resposta: Atendimento Imediato (0 minutos)

Critério: Pacientes com risco iminente de morte ou grave comprometimento de função vital. Requer intervenção imediata para salvar a vida ou preservar funções.
Ação: Levar o paciente diretamente para a sala de emergência/reanimação. Acionar toda a equipe de emergência.

Exemplos:

Parada Cardiorrespiratória (PCR): Colapso, ausência de pulso e respiração.
Convulsão em Andamento/Status Epilepticus: Convulsões contínuas por mais de 5 minutos ou crises repetidas sem recuperação da consciência.
Choque Severo: Mucosas pálidas ou cianóticas, TPC (Tempo de Preenchimento Capilar) > 3 segundos, pulso fraco/ausente, hipotermia (< 36°C).

Dificuldade Respiratória Severa (Dispneia Intensa): Esforço respiratório extremo (cabeça estendida, cotovelos abduzidos), cianose, respiração agonal.
Hemorragia Externa Incontrolável: Sangramento profuso e ativo que não cessa com pressão.
Trauma Cranioencefálico Grave: Inconsciência, midríase bilateral não responsiva à luz, postura neurológica anormal.
Colapso Agudo/Inconsciência: Queda súbita, incapacidade de se levantar, sem resposta a estímulos.

Prolapso de Órgãos: Prolapso de globo ocular, útero, reto.

2. Laranja: MUITO URGENTE
Símbolo: Círculo Laranja

Tempo-Resposta: Atendimento em até 10 minutos

Critério: Pacientes em condição grave, com risco significativo de deterioração rápida ou dor severa. Requer avaliação e intervenção rápidas para evitar agravamento.
Ação: Levar o paciente para a sala de emergência ou área de observação de alto cuidado. Iniciar monitoramento dos sinais vitais.

Exemplos:

Dispneia Moderada: Esforço respiratório visível, mas sem cianose grave.
Dor Aguda Severa: Vocalização constante, agressividade pela dor, tremores, rigidez muscular, escore de dor alto.
Trauma Grave (sem hemorragia incontrolável): Atropelamento com múltiplos ferimentos, queda de altura, ferimento por arma branca ou fogo.
Vômitos/Diarreia Persistentes com Desidratação Grave: Mais de 5 episódios de vômito ou diarreia em poucas horas, mucosas secas, perda de elasticidade da pele.
Intoxicações Agudas: Ingestão recente de substância tóxica com sinais leves a moderados (tremores, sialorreia, vômitos, ataxia).
Distensão Abdominal Aguda/Vômitos Infrutíferos: Suspeita de Dilatação Vólvulo Gástrica (DVG).
Paralisia Súbita/Paresia Progressiva: Perda de função motora que impede o movimento normal.
Convulsões Cessadas Recentemente: Paciente pós-ictal, desorientado, mas já sem crise ativa.
Cetoacidose Diabética (CAD): Hálito cetônico, desidratação, letargia grave em diabético.

3. Amarelo: URGENTE
Símbolo: Círculo Amarelo

Tempo-Resposta: Atendimento em até 60 minutos

Critério: Pacientes que necessitam de atendimento médico-veterinário, mas estão clínica e hemodinamicamente estáveis, sem risco imediato de vida ou deterioração rápida.
Ação: Encaminhar para a sala de consulta ou sala de espera. Informar o proprietário sobre a prioridade e o tempo de espera estimado.

Exemplos:

Claudicação Aguda/Dor Leve a Moderada: Mancar recente, dor ao toque, mas sem comprometimento da mobilidade.

Vômitos/Diarreia sem Desidratação Grave: Episódios esporádicos, paciente alerta, hidratado.

Febre (Hipertermia): Acima de 39.5°C, sem outros sinais graves de choque ou letargia.
Feridas/Lacerações com Sangramento Controlado: Que podem aguardar limpeza e sutura.
Anorexia/Apatia: Paciente que não come há mais de 24h ou com letargia leve.
Problemas Urinários (sem obstrução comprovada): Disúria, polaciúria, hematúria, mas o animal consegue urinar.
Reações Alérgicas Leves: Edema de face, urticária sem comprometimento respiratório.

4. Verde: POUCO URGENTE
Símbolo: Círculo Verde

Tempo-Resposta: Atendimento em até 120 minutos
Critério: Pacientes com condições crônicas ou agudas leves, que podem aguardar atendimento sem risco significativo de agravamento.
Ação: Encaminhar para a sala de espera. Informar sobre a prioridade de atendimento e o tempo de espera.
Exemplos:

Problemas Dermatológicos: Prurido, lesões de pele crônicas, alopecia.
Otite: Coceira na orelha, secreção, mas sem dor intensa ou febre.
Reavaliação de Ferida/Curativo: Paciente estável para troca de curativo agendada.
Tosse Crônica Leve: Tosse ocasional, sem dispneia.
L coxo: Claudicação crônica sem piora aguda.

5. Azul: NÃO URGENTE
Símbolo: Círculo Azul

Tempo-Resposta: Atendimento em até 240 minutos (ou por agendamento)
Critério: Pacientes com condições não urgentes, que podem ser atendidos em consulta de rotina ou com hora marcada.

Ação: Encaminhar para a sala de espera. O atendimento ocorrerá após todos os casos mais graves ou em horário agendado.

Exemplos:

Vacinação de rotina.
Check-up anual.
Retorno para reavaliação de tratamento crônico estável.
Emissão de atestados de saúde.
Corte de unhas, limpeza de orelhas (eletivo).
Fluxograma Simplificado da Triagem
Chegada do Paciente: Tutor informa a queixa na recepção.
Avaliação Inicial Rápida (Recepção/Triador):
Vermelho/Laranja? (Identificação de risco imediato/grave)
SIM: Levar imediatamente para a sala de emergência. Acionar equipe.
NÃO: Prosseguir para avaliação mais detalhada na área de triagem.
Avaliação Detalhada (Triador - em sala de triagem ou área designada):
Coleta de dados básicos (nome, idade, raça, queixa principal).
Avaliação de sinais vitais (T, FC, FR, mucosas, TPC, hidratação, nível de consciência).
Aplicação da escala de classificação de risco (Vermelho, Laranja, Amarelo, Verde, Azul).

Encaminhamento do Paciente:

Vermelho/Laranja: Sala de Emergência.
Amarelo/Verde/Azul: Sala de Espera, com informação clara do tempo estimado de atendimento.
Reavaliação Contínua:

Pacientes na sala de espera (Amarelo, Verde, Azul) devem ser reavaliados a cada 15-30 minutos (Amarelo) ou 30-60 minutos (Verde/Azul) para identificar qualquer piora do quadro.
Implantação e Treinamento
Para uma implantação bem-sucedida deste modelo, são essenciais:

Treinamento Contínuo: Toda a equipe (recepcionistas, auxiliares, técnicos e médicos veterinários) deve ser extensivamente treinada no protocolo, com simulações de casos.
Material Visual: Cartazes e fluxogramas claros devem ser afixados em locais estratégicos (recepção, sala de triagem, sala de emergência).
Padronização de Equipamentos: A sala de triagem deve ter os equipamentos básicos para avaliação (termômetro, estetoscópio, oximetria de pulso, balança).
Comunicação Efetiva: A equipe deve se comunicar de forma clara sobre o status do paciente. O triador deve informar o médico veterinário sobre a categoria de risco e a queixa principal imediatamente.
Documentação: Registrar a classificação de risco no prontuário do paciente é fundamental para auditoria e acompanhamento.

13.30. Manejo nutricional de pacientes internados

Título: Manejo Nutricional de Pacientes Internados em Clínica Veterinária Pública
Objetivo: Assegurar que os pacientes internados recebam uma nutrição adequada conforme suas necessidades específicas.
Procedimento:
Avaliação Nutricional:

- Realizar uma avaliação nutricional completa durante a admissão.
- Considerar a condição clínica, peso, idade, raça e outras necessidades específicas do paciente.

Planejamento Dietético:

- Desenvolver um plano dietético personalizado para cada paciente.
- Selecionar dietas comerciais ou preparar dietas caseiras conforme a prescrição veterinária.

Administração da Dieta:

- Fornece a alimentação em porções e horários regulares.
- Monitorar a ingestão de alimentos e ajustar a dieta conforme necessário.

Suplementação Nutricional:

- Administrar suplementos vitamínicos ou minerais conforme necessários.
- Considerar a utilização de alimentação enteral ou parenteral para pacientes com necessidades especiais.

Monitoramento e Ajustes:

- Monitorar o estado nutricional e ajustar o plano dietético regularmente.
- Registrar a ingestão de alimentos e qualquer alteração na condição do paciente.

Responsáveis: Médico veterinário, nutricionista veterinário e equipe de enfermagem.

13.31. Coleta de amostras de sangue

Título: Coleta de Amostras de Sangue em Animais
Objetivo: Realizar a coleta de sangue de forma segura, eficiente e minimamente invasiva para diagnósticos laboratoriais.
Procedimento:
Preparação:

- Confirmar a identidade do paciente e a necessidade da coleta.
- Lavar as mãos e utilizar luvas descartáveis.
- Preparar todos os materiais necessários (seringas, agulhas, tubos de coleta, álcool 70%).

Posicionamento do Animal:

- Contenção adequada do animal para minimizar o estresse e movimentos bruscos.
- Escolher o local de punção (veia jugular, cefálica, safena).

Coleta:

- Desinfetar o local da punção com álcool 70%.
- Inserir a agulha na veia e aspirar a quantidade de sangue necessária.
- Aplicar pressão no local da punção após a retirada da agulha para evitar hematomas.

Pós-Coleta:

Transferir o sangue para os tubos de coleta adequados.

1. Etiquetar os tubos com as informações do paciente e a data da coleta.
2. Acomodar o paciente e monitorar por alguns minutos para verificar reações adversas.

Responsáveis: Médico veterinário ou enfermeiro veterinário.

14. Implante de Microchip

O processo de microchipagem a ser executado no Hospital Veterinário Público (HVEP) do Distrito Federal é uma medida estratégica estruturada para fortalecer as políticas públicas de proteção, bem-estar, controle populacional e guarda responsável. Ele atua como uma barreira contra o abandono e permite o mapeamento territorial e socioeconômico das famílias atendidas.
Abaixo, detalha-se o funcionamento e as especificações deste processo com base estrita nas diretrizes do Edital e nos planos de trabalho:

Modelo de Financiamento e Contrapartida da OSC
O fornecimento de microchips e leitoras portáteis não gera custos adicionais diretos ao Poder Público, sendo ofertado de forma integral pela Organização da Sociedade Civil (OSC) como contrapartida institucional.

Especificações Técnicas dos Equipamentos
Para garantir a padronização e a compatibilidade internacional de rastreamento, os materiais fornecidos pela OSC devem atender aos seguintes requisitos técnicos:
Microchip de Identificação: Deve ser permanente, passivo (sem bateria), operar por tecnologia FDX-B na frequência de 134,2 kHz e estar em conformidade total com as normas ISO 11784 e ISO 11785.
Leitora de Microchips Portátil: Dispositivo de alta sensibilidade operando na frequência de 134,2 kHz com compatibilidade obrigatória para o padrão FDX-B. Deve possuir display de alto contraste (OLED ou LCD), memória interna para armazenamento de no mínimo 250 IDs, conectividade USB/Micro-USB para transferência de dados e bateria recarregável com autonomia mínima de 250 leituras ou 8 horas de operação diária.

Fluxo Operacional e Integração de Sistemas (Linha de Cuidado)

Abertura de Cadastro (Recepção): No primeiro contato, a equipe de recepção realiza a triagem documental e insere os dados cadastrais do tutor e do animal no sistema informatizado de gestão VETUS e no Cadastro de Identificação Animal (CRIA). Animais identificados como não portadores de microchip são sinalizados para aplicação obrigatória.

Aplicação do Microchip (Sala de Triagem): Durante a triagem clínica e classificação de risco, todos os animais admitidos no serviço que ainda não possuírem identificação são encaminhados para a aplicação subcutânea do microchip. O procedimento é realizado fisicamente por uma equipe composta por no mínimo um médico-veterinário e um auxiliar.

Vínculo e Validação Eletrônica Síncrona: O número único escaneado da etiqueta do microchip

é inserido no sistema VETUS e vinculado de forma síncrona aos dados cadastrais preenchidos na recepção (incluindo raça, sexo, idade, porte e status reprodutivo do animal), finalizando e ativando o registro do paciente na base de dados do CRIA.

15. Limpeza das Áreas do HVEP

O Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies nas instalações do HVEP compreende a limpeza, desinfecção e conservação das superfícies fixas e equipamentos permanentes das diferentes áreas. Tem a finalidade de preparar o ambiente para suas atividades, mantendo a ordem e conservando equipamentos e instalações, evitando principalmente a disseminação de microrganismos responsáveis pelas infecções relacionadas à assistência à saúde.
As superfícies no HVEP compreendem mobiliários, pisos, paredes, divisórias, portas e maçanetas, tetos, janelas, equipamentos para a saúde, bancadas, pias, macas, divãs, suporte para soro, balança, computadores, instalações sanitárias, grades de aparelho de condicionador de ar, ventilador, exaustor, luminárias, bebedouro, aparelho telefônico e outros. O Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies no HVEP deverá contribuir para prevenir a deterioração de superfícies, objetos e materiais, promovendo conforto e segurança aos animais, acompanhantes e aos funcionários, por intermédio de um meio limpo. Deverá também sempre considerar a importância de manter as superfícies limpas (diminuindo o número de microrganismos dessas) com otimização de custos.
O interesse por parte dos profissionais de saúde nas áreas de apoio, incluindo o Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies em Serviços de Saúde, deve-se à atual percepção da existência do ambiente e de sua importância na prevenção de infecções relacionadas à assistência à saúde.

Cuidados Básicos com a Higiene no ambiente do HVEP

- Proceder à frequente higienização das mãos.
- Não utilizar adornos (anéis, pulseiras, relógios, colares, piercing, brincos) durante o período de trabalho.
- Manter os cabelos presos e arrumados, barba feita e unhas limpas, aparadas e sem esmalte.
- O uso de Equipamento de Proteção Individual (EPI) deve ser apropriado para a atividade a ser exercida.
- Nunca varrer superfícies a seco, pois esse ato favorece a dispersão de microrganismos que são veiculados pelas partículas de pó. Utilizar a varredura úmida, que pode ser realizada com mops ou rodo e panos de limpeza de pisos.
- Para a limpeza de pisos, devem ser seguidas as técnicas de varredura úmida, ensaboar, enxaguar e secar.
- O uso de desinfetantes fica reservado apenas para as superfícies que contenham matéria orgânica ou indicação do Serviço de Controle de Infecção.
- A responsabilidade do Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies na escolha e aquisições dos produtos saneantes será realizada conjuntamente pelo Setor de Compras e equipe de atendimento médico.
- Os panos de limpeza de piso e panos de mobília serão frequentemente encaminhados para serem lavados.
- Todos os equipamentos deverão ser limpos a cada término da jornada de trabalho.
- Os corredores serão sinalizados, deixando um lado livre para o trânsito de pessoal, enquanto se procede à limpeza do outro lado. Utilizar placas sinalizadoras e manter os materiais organizados, a fim de evitar acidentes e poluição visual.
- A frequência de limpeza das superfícies será estabelecida para cada serviço, de acordo com o POP (Procedimento Operacional Padrão).
- A desinsetização periódica será realizada conforme cronograma semestral ou sempre que necessário.
- Será utilizado um sistema compatível entre equipamento e produto de limpeza e desinfecção de superfícies (apresentação do produto, diluição e aplicação).
- Para animais em isolamento de contato, será utilizado kit de limpeza e desinfecção de superfícies exclusivo, sendo preferencialmente pano de limpeza descartável.

16. Gestão de Medicamentos

Para promover um padrão de qualidade no Hospital Veterinário do Distrito Federal, é crucial garantir o uso eficiente, armazenamento adequado e controle preciso dos medicamentos e insumos. Isso não apenas coíbe desperdícios e desvios, mas também garante a disponibilidade contínua e eficaz dos medicamentos aos pacientes. Para atingir esse objetivo, a farmácia hospitalar deve buscar a excelência em seu funcionamento.

É fundamental capacitar não apenas o farmacêutico e o estoquista, mas também médicos e auxiliares de enfermagem. Além disso, é importante incorporar novas tecnologias e continuar aprimorando e reciclando as práticas existentes.

A gestão hospitalar de medicamentos mantém controle sobre os insumos, materiais e fármacos utilizados, otimizando os recursos financeiros do hospital para garantir que sejam integralizados à consecução do atendimento. Isso envolve o mapeamento de todos os produtos, custos, tempo de entrega e itens, para compreender o fluxo da farmácia e garantir a conformidade com as normas regulatórias.

Para tornar eficiente o processo de solicitação e dispensação de medicamentos, a padronização de nomenclaturas é primordial, evitando equívocos durante a prescrição. A rastreabilidade também é essencial para a gestão de estoque e o feedback ao setor de suprimentos, acompanhando desde a entrada do fármaco ou insumo na farmácia até seu destino e uso final e correto, preferencialmente por meio de um sistema eletrônico.

A ANCLIVEPA-SP tem aprimorado seu sistema de gestão hospitalar e logística para alcançar as premissas supra elencadas, integrando ao sistema de prontuário eletrônico e orientando e capacitando médicos veterinários sobre a importância da anotação do uso de medicamentos ambulatorialmente, em cirurgias e internação, detalhando a dosagem por peso animal e procedimento.

No HVEP, a disponibilidade dos medicamentos se dá sob demanda e solicitação via prescrição, com pré-anotação eletrônica, identificando data, horário, solicitante, finalidade e destino. Os medicamentos ficarão armazenados em um único local fechado com controle de estoque, com carrinhos de emergência lacrados e substâncias de uso controlado armazenadas com chaves, conforme legislação vigente. Vacinas e imunobiológicos são mantidos em refrigerador exclusivo com dispositivo eletrônico de monitoramento de temperatura acoplado.

Gestão Hospitalar de Medicamentos

- Mapeamento de Fluxo;
- Rastreabilidade e Logística;
- Aprimoramento de processo de solicitação e dispensação de medicamentos: entrega sob prescrição, identificação do solicitante, finalidade e uso;
- Capacitação de Equipe;
- Uso de Sistema Eletrônico;
- Integralização com Sistema Eletrônico de Prontuário.

Relação de Medicamentos Padronizados para a farmácia do HVEP		
Número	Medicamento	Forma de Apresentação
1	Acepromazina	Injetável
2	Acetilcisteína	Injetável
3	Ácido Tranexâmico	Injetável
4	Água Oxigenada 10 volumes	Solução
5	Aminofilina	Injetável
6	Amoxicilina Tridratada	Injetável

7	Antitóxico Veterinário	Injetável
8	Atropina	Injetável
9	Azitromicina	Injetável
10	Benzilpenicilina Procaína + Benzilpenicilina Benzatina	Injetável
11	Bicarbonato de Sódio	Injetável
12	Bupivacaína	Injetável
13	Carvão Ativado	Comprimido
14	Cefalexina	Injetável
15	Ceftriaxona Sódica	Injetável
16	Cetamina	Injetável
17	Cetoprofeno	Injetável
18	Cimetidina	Comprimido
19	Ciprofloxacina	Injetável
20	Citrato de Fentanila	Injetável
21	Clindamicina	Injetável
22	Cloreto de Potássio 19.1%	Solução
23	Cloreto de Sódio a 0,9%	Solução
24	Cloridrato de Metoclopramida	Injetável
25	Cloridrato de Ondansetrona	Injetável
26	Cloridrato de Ranitidina	Injetável
27	Cloridrato de Tramadol	Injetável
28	Dexametasona	Injetável
29	Diazepam	Injetável
30	Dipirona	Injetável
31	Dopamina	Injetável
32	Doxiciclina	Injetável
33	Enalapril	Injetável
34	Enrofloxacina	Injetável
35	Epinefrina	Injetável
36	Eritromicina	Injetável
37	Fenilbutazona	Injetável
38	Fentanila	Injetável
39	Fluconazol	Injetável
40	Furosemida	Injetável
41	Garamicina	Injetável
42	Gentamicina	Injetável
43	Glucagon	Injetável
44	Heparina	Injetável
45	Hidrocortisona	Injetável
46	Itraconazol	Injetável
47	Lidocaína	Injetável
48	Lincomicina	Injetável
49	Metilprednisolona	Injetável

50	Metoclopramida	Injetável
51	Midazolam	Injetável
52	Morfina	Injetável
53	Nitrofurazona	Injetável
54	Omeprazol	Injetável
55	Pantoprazol	Injetável
56	Penicilina G	Injetável
57	Pentobarbital	Injetável
58	Petidina	Injetável
59	Pimobendan	Injetável
60	Prednisona	Injetável

17. Expansão da capacidade assistencial e reforço dos serviços veterinários especializados (ampliação máxima de 50%)

Em estrita consonância com os critérios de ampliação da produção do Critério 1 (Abrangência do Planejamento Financeiro) do Edital de Chamamento Público nº 01/2026, a ANCLIVEPA-SP apresenta uma modelagem técnica e operacional altamente qualificada, focada no ganho de eficiência técnica, assepsia estrita, e governança transparente. A presente proposta estrutura uma **expansão linear de exatamente 50% de todas as metas físicas mínimas** contidas no Quadro Consolidado de Produção Assistencial (Tabela 31 da Nota Técnica nº 01/2026 - SEPAN/SUBAN). Esta ampliação máxima será integralmente absorvida pela proponente mantendo no mínimo o teto do valor global de referência do certame para os 60 meses de parceria, demonstrando máxima abrangência, sustentabilidade contábil e otimização dos recursos públicos distritais.

18. Estratégia de viabilidade técnica e readequação do espaço físico

Para suportar um acréscimo de 50% no volume operacional mensal e diário do hospital sem necessidade de novos aportes orçamentários ou execução de novas obras de engenharia civil, a ANCLIVEPA-SP adotará quatro pilares de otimização de fluxos na unidade fixa de Taguatinga e na Unidade Móvel, baseados na nossa consolidada experiência técnica na condução de hospitais públicos veterinários de grande porte:

- **Ativação Simultânea do 4º Centro Cirúrgico:** A antiga sala de sedação do Bloco II será integralmente readequada com mobiliários e equipamentos permanentes e suporte anestésico inalatório para funcionar como o 4º Centro Cirúrgico simultâneo do hospital. Este espaço será dividido estrategicamente para manter três centros dedicados a cirurgias gerais e oncológicas (inclusive mastectomias totais) e uma sala com blindagem biológica e assepsia exclusiva para ortopedia de alta complexidade, reduzindo as filas de espera cirúrgicas.
- **Implantação do Regime de Funcionamento Noturno:** A ANCLIVEPA-SP estenderá o funcionamento operacional cirúrgico e anestésico para o período noturno (das 18h às 22h). Esse horário será dedicado estritamente à execução de procedimentos cirúrgicos programados e previamente triados pela classificação de risco no sistema VETUS. Essa rotação otimiza o uso das instalações em horários de menor interferência ambulatorial, acelerando a vazão cirúrgica de casos oncológicos e ortopédicos graves.
- **Ampliação e Conversão da Ala de Internação:** A área de almoxarifado do Bloco I será realocada para a antiga recepção de primeiro nível, permitindo a conversão do espaço físico atual em uma nova ala de leitos de internação equipada com 12 novas baias operacionais. Essa ampliação de suporte físico permite elevar a capacidade de internação para até 1.500 diárias mensais (+50%), assegurando os cuidados continuados intensivos e a analgesia pós-operatória monitorada por equipes sob regime de plantão ininterrupto 24 horas.
- **Telessuporte e Triagem Digital via Agenda-DF:** Como estratégia de eficiência, os exames complementares e laudos diagnósticos prontos serão disponibilizados digitalmente para os tutores no site do hospital. Os retornos clínicos simples de acompanhamento (como avaliação de cicatrização e alta pós-cirúrgica) serão assistidos por uma equipe dedicada de médicos-veterinários e Aprimorandos via canais de teleatendimento, reduzindo o fluxo físico desnecessário e o absenteísmo na unidade fixa.

COERÊNCIA ASSISTENCIAL E GARANTIA DE SAÚDE ÚNICA

A proporcionalidade e o equilíbrio técnico-assistencial são salvaguardados em todos os eixos da nossa proposta de expansão. Diferente de modelos lineares teóricos simples, a ANCLIVEPA-SP planejou a interrelação síncrona das metas. A meta ampliada de **564 cirurgias mensais** (que representam a união de 429 cirurgias gerais/oncológicas, 90 de baixa complexidade e 45 ortopédicas) está diretamente vinculada de forma síncrona na proporção de 1 para 1 com a realização de **564 procedimentos anestésicos inalatórios**, assegurando o controle ágil da dor nosocomial e a biossegurança dos pacientes cirúrgicos. Concomitantemente, o aumento de exames laboratoriais básicos e especializados (como as 4.200 análises do perfil renal e 6.750 exames de perfil hepático) garante a triagem célere de afecções sistêmicas e fornece o suporte pré-operatório indispensável para animais adultos e idosos (que juntos somam 88,7% do perfil assistencial do hospital), minimizando a ocorrência de óbitos pós-cirúrgicos.

Outrossim, no que tange ao fortalecimento da proteção animal contra o abandono e o controle de zoonoses urbanas no DF (raiva, leishmaniose visceral, leptospirose e esporotricose), a ampliação da grade de atendimento clínico em 50% refletirá no cadastro eletrônico imediato de **100% dos animais elegíveis na plataforma síncrona CRIA** (Cadastro de Identificação Animal), acompanhado da aplicação subcutânea do respectivo microchip FDX-B permanente padrão ISO 11784/11785. Essa contrapartida da OSC, avaliada monetariamente no montante global de R$ 96.585,00 (integralmente custeados pela ANCLIVEPA-SP), fornece ao GDF ferramentas síncronas de rastreabilidade epidemiológica por Região Administrativa, permitindo que as decisões governamentais de vigilância sejam tomadas com base em evidências estatísticas e georreferenciadas do sistema.
Pretende-se realizar as melhorias e garantir o atendimento das metas pactuadas ainda no primeiro mês.

HVEP - MODELAGEM OPERACIONAL DO CENTRO CIRÚRGICO (CC)				
Planejamento de Salas, Turnos de Trabalho e Escalas do Bloco Cirúrgico Unificado				
Dimensionamento de Salas Cirúrgicas em Regime Estendido				
Sala Cirúrgica	**Especialidade Principal**	**Horário de Funcionamento**	**Profissionais por Turno (A e B)**	**Meta de Produção Mensal (150%)**
Sala 1 (Geral)	Ceftriaxona e cirurgias de tecidos moles	Segunda a Sexta (08h00 às 22h00)	*Turno A: 1 Cirurgião, 1 Anestesista, 1 Auxiliar* *Turno B: 1 Cirurgião, 1 Anestesista, 1 Auxiliar*	**160**
Sala 2 (Oncológica)	Mastectomias bilaterais amplas e exéreses	Segunda a Sexta (08h00 às 22h00)	*Turno A: 1 Cirurgião, 1 Anestesista, 1 Auxiliar* *Turno B: 1 Cirurgião, 1 Anestesista, 1 Auxiliar*	**160**
Sala 3 (Geral/Baixa)	Biópsias, feridas, baixa complexidade	Segunda a Sexta (08h00 às 22h00)	*Turno A: 1 Cirurgião, 1 Anestesista, 1 Auxiliar* *Turno B: 1 Cirurgião, 1 Anestesista, 1 Auxiliar*	**149**
Sala 4 (Ortopédica)	Osteossínteses complexas e amputações	Segunda a Sexta (08h00 às 22h00)	*Turno A: 1 Ortopedista, 1 Anestesista, 1 Auxiliar* *Turno B: 1 Ortopedista, 1 Anestesista, 1 Auxiliar*	**95**
TOTAL GERAL CC (Bloco Cirúrgico)	-	-	*Equipe sob escala permanente (14 horas)*	**564**
Indicadores de Eficiência e Jornada				
Horas de Funcionamento Diário por Sala	14 horas contínuas (08h00 às 22h00)			
Horas de Funcionamento Semanal por Sala	70 horas semanais de campo operatório ativo por sala			
Total de Horas Semanais Disponíveis (4 Salas)	280 horas semanais de bloco cirúrgico total (70h x 4 salas)			
Número de Turnos de Trabalho Diários	2 turnos técnicos independentes (Turno A e Turno B)			
Duração de Cada Turno Técnico	7 horas diárias para evitar fadiga ocupacional e estafa física			

EIXOS DE ATUAÇÃO

A viabilidade técnica, a segurança sanitária e a eficiência contínua do Hospital Veterinário Público (HVEP) do Distrito Federal dependem diretamente da estruturação

robusta e do controle rigoroso de seus eixos operacionais acessórios. Em consonância com a Nota Técnica nº 01/2026 - SEPAN/SUBAN, a ANCLIVEPA-SP assume a responsabilidade direta pela provisão, gestão, organização e manutenção integrada de todos os recursos acessórios indispensáveis ao funcionamento regular da unidade de Taguatinga e da Unidade Móvel, garantindo a assepsia, a economicidade e o alinhamento total com as políticas públicas do Distrito Federal.

1. Recursos Materiais, Serviços de Terceiros e Concessionárias de Serviços Públicos

O pleno funcionamento do HVEP exige uma cadeia logística ininterrupta de abastecimento e contratos robustos de manutenção e suporte. Para garantir que nenhuma das metas assistenciais seja comprometida por falhas de retaguarda, os recursos foram planejados sob as seguintes especificações técnicas:

a) Recursos Materiais de Consumo e Permanente:
A OSC garantirá o suprimento contínuo de materiais médicos de consumo (seringas, cateteres, fios de sutura, campos cirúrgicos, EPIs e uniformes) e de medicamentos de uso clínico-cirúrgico diário. No tocante aos bens permanentes e mobiliário, a ANCLIVEPA-SP disponibilizará e manterá em perfeitas condições operacionais mesas cirúrgicas pantográficas, focos operatórios em LED de alta intensidade, ventiladores mecânicos computadorizados para anestesia inalatória, monitores multiparamétricos de alta resolução, equipamentos de ultrassonografia com Doppler e o aparelho de Radiografia Digital (Raio-X), além de centrífugas, microscópios e autoclaves industriais de barreira.

b) Serviços Terceirizados Especializados:
Serão contratados e geridos diretamente pela OSC serviços de lavanderia industrial com fluxo unidirecional rígido de barreira biológica, Monitoramento e segurança patrimonial ativa, e assessoria técnica em tecnologia da informação. No tocante à biossegurança e proteção ambiental, o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) será executado de forma rigorosa por empresa especializada e licenciada para coleta, transporte, tratamento e destinação adequada de resíduos infectantes (Grupo A), resíduos químicos anestésicos e oncológicos (Grupo B) e perfurocortantes (Grupo E).

1. Locação de Equipamentos
Atividades: Locação e disponibilização de equipamentos médico-veterinários e de suporte diagnóstico essenciais para as metas assistenciais. Envolve a garantia de operação de itens vitais para o hospital que não sejam de propriedade direta da OSC ou que necessitem de reposição tecnológica rápida para evitar a interrupção dos serviços.
2. Locação de Mobiliário
Atividades: Locação de infraestrutura complementar de mobiliário clínico e administrativo necessária para preencher os ambientes obrigatórios da sede e da unidade móvel (como macas, balcões de atendimento, mesas de escritório e cadeiras para a recepção).

3. Contratação de Serviços
1. Assessoria / Consultoria Contábil : Execução e monitoramento contábil dos recursos da parceria regida pelo MROSC (Lei nº 13.019/2014). Envolve a escrituração, conciliação bancária, emissão de certidões e apoio técnico para a elaboração das prestações de contas mensais e quadrimestrais exigidas pela SEPAN.

2. Gerenciamento / Consultoria Financeira / Administrativos: Coordenação de eixos administrativos e financeiros, controle de fluxos de caixa vinculados estritamente ao Termo de Colaboração e planejamento de compras hospitalares para mitigação de desabastecimentos. Fornece suporte operacional à diretoria e às coordenações técnicas instaladas na unidade.

3. Outras Contratações de Serviços: Serviços de apoio não-finalísticos de caráter geral necessários para a operação diária da sede. Inclui apoio logístico emergencial, serviços especializados pontuais e cumprimento de exigências eventuais da vigilância sanitária local e do Corpo de Bombeiros que não se enquadrem nas rubricas específicas.

4. Serviço de Manutenção e Reparo de Máquinas e Equipamentos de Informática: Assistência técnica, suporte em TI e reparo corretivo/preventivo do parque tecnológico de informática (computadores da recepção, triagem, consultórios,

laboratório e monitores de chamada) para evitar lentidão ou falhas nos prontuários.

5. Serviço de Manut. de Máquinas Equipamentos Médicos / Hospitalares: Execução de contratos de calibração, manutenção preventiva periódica e reparo emergencial de alta complexidade em equipamentos sensíveis (autoclaves, focos cirúrgicos, aparelhos multiparamétricos, bombas de infusão e equipamentos de anestesia inalatória). Essencial para o cumprimento do Plano de Contingência.

6. Serviço de Manutenção de Ar Condicionado : Manutenção e higienização estrita dos sistemas de climatização e fluxo de ar dos ambientes críticos (centros cirúrgicos, salas pré/pós-cirúrgicas, internações e lavanderia). Visa garantir o controle térmico e o bloqueio de contaminações cruzadas por via aérea, conforme normas da ANVISA.

7. Serviços de Laboratório: Operação e coordenação do laboratório próprio para a emissão de exames (Hemograma, Perfil Renal, Perfil Hepático, Perfil Endócrino e Citologias). Inclui também o mapeamento e o envio de amostras para processamento em laboratórios de apoio externo/terceirizado em casos de exames complementares específicos ou acionamento do Plano de Contingência.

8. Serviço de Tecnologia da Informação : Gestão global de redes, segurança cibernética dos servidores da unidade e integração sistêmica entre as bases assistenciais locais e as plataformas oficiais de controle do Distrito Federal.
9. Serviço de Sistema de Armazenamento de Imagem RX: Manutenção e suporte de software/hardware específico para o processamento, digitalização e armazenamento em rede de radiografias digitais. Garante o acesso instantâneo dos médicos-veterinários clínicos e cirurgiões aos exames radiográficos e laudos integrados diretamente ao prontuário.

10. Serviço de Cursos / Treinamento / Capacitação: Planejamento e execução de treinamentos contínuos voltados à equipe técnica e multiprofissional. Abrange atualizações em protocolos de biossegurança, manejo de resíduos infectantes, acolhimento humanizado, operação dos novos módulos do sistema eletrônico e cumprimento ético das normas do CFMV.

12. Serviço de Manutenção Predial: Reparos estruturais contínuos nas instalações físicas do HVEP (Bloco I e Bloco II). Inclui manutenção hidráulica, elétrica predial, adequações de divisórias funcionais para ampliação de ambientes (como a subdivisão de consultórios e adequação da sala de quimioterapia) e conservação geral da infraestrutura.

13. Serviço de Medicina Ocupacional e SESMT: Cumprimento das exigências legais de saúde e segurança do trabalho para toda a equipe contratada sob regime celetista. Inclui a realização de exames admissionais, demissionais e periódicos, além do fornecimento e fiscalização do uso obrigatório de Equipamentos de Proteção Individual (**EPIs**) adequados para o risco hospitalar e radiológico.

14. Serviço de Coleta e Transporte de Resíduos: Operação do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde Animal (**PGRSSA**). Atividade terceirizada focada na coleta externa especializada, transporte, tratamento licenciado (incineração ou autoclavagem) e destinação final ambientalmente adequada de resíduos infectantes do **Grupo A** (carcaças, tecidos anatômicos), **Grupo B** (químicos e quimioterápicos) e **Grupo E** (perfurocortantes).

15. Sistema de Gerenciamento Hospitalar: Modernização, substituição ou manutenção de plataforma eletrônica integrada e auditável que gerencie a linha de cuidado completa do paciente. O sistema deve processar o controle de estoque de farmácia por lote/validade, rastreabilidade física de insumos por paciente, geração de indicadores epidemiológicos e relatórios consolidados em tempo real para auditoria da SEPAN/DF.

- **Suporte de Concessionárias e Utilidades Públicas:** A proponente assume o acompanhamento administrativo e a responsabilidade de custeio relativo ao consumo das

concessionárias essenciais da edificação pública, abrangendo energia elétrica ininterrupta (com manutenção ativa do grupo gerador de retaguarda), fornecimento de água e esgotamento sanitário (indispensáveis para a lavagem asséptica e controle sanitário), telefonia digital e links redundantes de internet de alta velocidade para comunicação síncrona de dados.

Relação das Concessionárias:

- **Água e Esgoto:** Custeio do fornecimento e garantia do fluxo contínuo de água tratada e esgotamento sanitário. Atividade crítica para assegurar a higienização hospitalar, os processos da lavanderia (área suja e limpa), a desinfecção de ambientes clínicos/cirúrgicos e a manutenção estrita dos parâmetros de biossegurança.

- **Energia Elétrica:** Custeio e manutenção do fornecimento de eletricidade para a operação ininterrupta dos equipamentos hospitalares, incluindo o sistema de climatização dos centros cirúrgicos e internações, ultrassonografias, aparelhos de raio-x fixo, autoclaves industriais e as geladeiras de armazenamento de insumos regulados.

- **Telefonia e Internet:** Manutenção de canais de comunicação e infraestrutura de rede estável de dados. Atividade essencial para o funcionamento do teleatendimento (entrega de laudos e orientações), regulação do agendamento híbrido (online/presencial) e a integração em tempo real dos prontuários eletrônicos com o sistema **CRIA** (Cadastro de Identificação Animal).

2. Necessidade de Previsão de Plano de Contingência para Serviços Essenciais

Considerando o caráter essencial e contínuo da assistência veterinária pública, a interrupção de qualquer serviço acessório representa um risco severo ao bem-estar animal e à confiabilidade governamental. Diante disso, a proposta técnica da ANCLIVEPA-SP estabelece um **Plano de Contingência Estruturado** voltado para neutralizar intercorrências técnicas ou contratuais externas:

2.1. Gestão de contingências operacionais e tecnológicas (plano de sustentação)

Para garantir a continuidade ininterrupta do serviço público veterinário diante de falhas estruturais, a ANCLIVEPA-SP aplicará protocolos de contingência operacional imediatos no HVEP:

1. Introdução e Objetivos

O Plano de Contingência Operacional (PCO) da ANCLIVEPA para o HVEP é um documento estratégico que estabelece os procedimentos a serem seguidos em caso de eventos adversos que possam impactar a operação normal. O objetivo principal deste plano é:

- Garantir a segurança e o bem-estar dos pacientes, tutores e colaboradores.
- Assegurar a continuidade dos serviços essenciais, minimizando o tempo de inatividade.
- Proteger os ativos da Unidade, como dados, equipamentos e insumos.
- Fornece diretrizes claras para uma resposta rápida, coordenada e eficaz.

Este é um documento dinâmico, que será revisado anualmente e atualizado sempre que um incidente ocorrer. A equipe será submetida a treinamentos e simulações periódicas para garantir a familiaridade com os protocolos.

2.1.1. Interrupção do Fornecimento de Energia Elétrica sem acionamento do Grupo Gerador

Impacto Potencial: Parada de equipamentos de suporte à vida (monitores multiparamétrico, bombas de infusão, concentradores de oxigênio), interrupção de procedimentos cirúrgicos, perda de refrigeração de medicamentos e amostras biológicas, falha nos sistemas de informação e comunicação, e riscos de segurança pela falta de iluminação.

- Ações Imediatas (Protocolo de Ativação | 0-15 minutos):
    1. Ativação do Gerador/Nobreak (UPS): O sistema de energia de emergência, que alimenta os circuitos críticos (centro cirúrgico, internação, farmácia, servidores de TI), deve ser ativado automaticamente. Caso não ocorra, o responsável pela manutenção ou o Coordenador/RT fará a ativação manual.
    2. Verificação de Pacientes Críticos: A equipe clínica presente na internação e no centro cirúrgico verifica imediatamente todos os pacientes sob anestesia ou em estado crítico, garantindo que os equipamentos essenciais tenham migrado para a energia de emergência.
    3. Iluminação de Emergência: As luzes de emergência serão ativadas. A equipe de apoio distribuirá lanternas adicionais, se necessário.
    4. Comunicação Interna: O Coordenador/RT é imediatamente notificado e assume o comando da resposta ao incidente.

- **Ações de Curto Prazo (Mitigação e Continuidade | 15 min - 2 horas):**
    1. Diagnóstico Externo: A Recepção ou Administração entra em contato com a concessionária de energia para obter uma estimativa do tempo de restabelecimento.
    2. Suspensão de Atividades Não Essenciais: Todos os procedimentos eletivos e consultas não urgentes são suspensos. A equipe da recepção inicia a comunicação com os tutores para reagendamento.
    3. Conservação de Energia: Se a previsão de retorno for longa, o uso de equipamentos não essenciais, mesmo nos circuitos de emergência, é restrito para conservar o combustível do gerador.
    4. Proteção de Insumos: A equipe da farmácia e laboratório verifica a temperatura dos refrigeradores. Se a previsão de retorno exceder 2 horas, o plano de acondicionamento em caixas térmicas com gelo reciclável é ativado.
- Responsáveis: Coordenador/RT, Médico Veterinário Plantonista, Equipe de Manutenção.
- Comunicação: Contato com a concessionária de energia; comunicação interna via rádio ou verbal; comunicação com tutores na sala de espera e por telefone para reagendamentos.

2.1.2. Falha Geral do Sistema de Gestão (Software/Servidor)

Impacto Potencial: Impossibilidade de acessar prontuários eletrônicos, registrar novos atendimentos, agendar consultas, emitir faturamento, acessar resultados de exames integrados e gerenciar a internação. Paralisação do fluxo de informações da Unidade.

- Ações Imediatas (Protocolo de Ativação | 0-15 minutos):
    1. Notificação Imediata: O colaborador que identificar a falha notifica imediatamente o Coordenador/RT e o suporte de Tecnologia da Informação (TI).
    2. Ativação do "Kit de Contingência Offline": A Recepção e a equipe clínica ativam o modo de operação manual. Este kit contém:
        - Fichas de atendimento impressas para novos pacientes.
        - Formulários de evolução clínica e prescrição para pacientes internados.
        - Requisições de exames laboratoriais e de imagem impressas.
        - Tabela de preços impressa e talões de recibo manual.

3. Comunicação Clara: A equipe da recepção informa aos tutores na sala de espera que o sistema está temporariamente indisponível e que o atendimento seguirá em modo manual, o que pode causar leves atrasos.

- Ações de Curto Prazo (Mitigação e Continuidade | 15 min - 4 horas):
  1. Diagnóstico de TI: O suporte de TI inicia o diagnóstico remoto ou presencial para identificar a causa da falha (hardware do servidor, problema de rede, falha no software).
  2. Manutenção do Fluxo Manual: A operação continua de forma manual. A comunicação entre os setores (clínica, laboratório, farmácia) passa a ser feita por meio dos formulários impressos e verbalmente.
  3. Centralização de Dados Manuais: A Recepção centraliza todas as fichas e formulários preenchidos para posterior inserção no sistema.
- Ações de Médio/Longo Prazo (Recuperação e Normalização):
  1. Restauração do Sistema: Com base no diagnóstico, o TI trabalha na solução. Em último caso, o sistema será restaurado a partir do último backup diário.
  2. Força-Tarefa de Digitalização: Após a normalização do sistema, uma equipe é designada para digitar todos os registros manuais no sistema, garantindo a integridade dos prontuários.
  3. Análise da Causa Raiz: Uma reunião é realizada para analisar o motivo da falha e implementar ações preventivas, como a atualização de hardware/software ou a melhoria da política de backup.
- Responsáveis: Suporte de TI, Coordenador/RT, Líder da Recepção.
- Comunicação: Comunicação interna sobre o status do sistema; comunicação externa com o Gestor do Contrato se a falha se prolongar por mais de 4 horas, impactando as metas.

2.1.3. Falha Crítica de Equipamento Cirúrgico ou de Diagnóstico

- Impacto Potencial: Risco à segurança do paciente (se a falha ocorrer durante um procedimento), cancelamento de cirurgias e exames, atraso em diagnósticos e tratamentos, e incapacidade de cumprir as metas assistenciais.

Ações Imediatas (Protocolo de Ativação):

Falha DURANTE um Procedimento:
O profissional responsável (cirurgião, anestesista) comunica a falha em voz alta para a equipe.
1) A prioridade absoluta é a estabilização do paciente, utilizando métodos manuais de monitoramento ou equipamentos de suporte alternativos.
2) O procedimento é finalizado da maneira mais segura e rápida possível. O evento é registrado como um incidente adverso no prontuário.

Falha ENTRE Procedimentos:

1. O equipamento é imediatamente identificado com uma etiqueta de "EM MANUTENÇÃO / NÃO USAR" e retirado da área de uso.
2. O Coordenador/RT e o responsável pela manutenção são notificados.

Ações de Curto Prazo (Mitigação e Continuidade | 0 - 24 horas):

1. Contato com Suporte Técnico: O serviço de manutenção do equipamento é acionado para obter um diagnóstico e um prazo para o reparo.
2. Reagendamento: A equipe administrativa entra em contato com os tutores para reagendar os procedimentos não urgentes.
3. Ativação do Mecanismo de Suprimento Emergencial: Se o equipamento for imprescindível (ex: único aparelho de anestesia, autoclave) e o prazo de reparo for superior a 24 horas, o Coordenador/RT inicia o processo de cotação

para locação ou aquisição emergencial de um equipamento substituto.

Ações de Médio/Longo Prazo (Recuperação e Normalização):

1. Autorização e Aquisição: Com as cotações em mãos, a ANCLIVEPA apresenta a justificativa e a solicitação formal ao Gestor do Contrato para autorização da despesa, conforme previsto no Termo de Colaboração.
2. Implementação da Solução: Após a autorização, a locação ou compra é efetuada para restabelecer a capacidade total do serviço.
3. Revisão do Plano de Manutenção: O plano de manutenção preventiva do equipamento que falhou é revisado e, se necessário, intensificado para evitar recorrências.

- Responsáveis: Coordenador/RT, Líder da Equipe Cirúrgica, Equipe de Manutenção.
- Comunicação: Comunicação com o suporte técnico do equipamento; comunicação com os tutores para reagendamento; comunicação formal com o Gestor do Contrato para autorização de despesas.

QUADRO RESUMO DAS ÁREAS CRÍTICAS

Serviço Crítico sob Risco	Impacto Potencial da Paralisação	Estratégia de Mitigação / Contingência Síncrona
Laboratório de Análises Clínicas	Inviabilização de exames pré-operatórios de urgência e monitoramento de leitos de internação, travando a esteira cirúrgica.	Contratação síncrona de laboratório de retaguarda de apoio rápido com serviço de motoboy e logística expresso (laudos em até 2 horas) e manutenção de estoque de kits rápidos de imunocromatografia in loco.
Serviços de Diagnóstico por Imagem (Raio-X e Ultrassom)	Suspensão de cirurgias ortopédicas de fratura, atraso de diagnósticos de cavidade abdominal e emergências de trauma.	Credenciamento e pré-contrato de prontidão com clínicas veterinárias parceiras no DF e manutenção de assistência técnica 24h com peças de reposição rápida para o aparelho de imagem principal.
Coleta de Resíduos Biológicos (PGRSS)	Acúmulo de carcaças, tecidos cirúrgicos infectantes e perfurocortantes, gerando riscos sanitários extremos e interdição fiscal.	Manutenção de contrato de retaguarda com empresa substituta habilitada no DF e ativação imediata do armazenamento em freezer industrial dedicado para congelamento e conservação segura por até 15 dias.

2.1.4. Protocolo em Queda Geral do Sistema de Gestão (Software/Servidores)

- **Transição para o Fluxo Manual:** Os recepcionistas e auxiliares de atendimento do hospital ativam de forma coordenada o 'Kit de Contingência Offline', composto por fichas cadastrais em papel pré-impressas com campos para preenchimento de NIS/CadÚnico, residência e queixa clínica principal, além de cartões de controle e prontuários manuais de evolução clínica.
- **Lançamento Retroativo de Dados:** Todas as requisições de exames hematológicos, bioquímicos e requisições de radiografia são emitidas e preenchidas de forma manual pelos clínicos. Os resultados dos exames são entregues e laudados fisicamente no hospital. Após o restabelecimento do sistema VETUS pelo suporte remoto de TI, os dados manuais são retrospectivamente inseridos no sistema eletrônico para integridade auditável.

3. Atuação Presencial dos Prestadores de Serviço

Com o objetivo de assegurar o padrão de qualidade técnica, a continuidade e a integridade de todas as frentes assistenciais, fica estipulado que todos os profissionais técnicos, gerenciais e administrativos — incluindo o Diretor Clínico, Coordenador Administrativo, Coordenador Técnico e o Responsável Técnico (RT) — deverão exercer

suas atividades de forma estritamente presencial nas dependências do hospital em Taguatinga ou nos locais itinerantes de atuação da Unidade Móvel no Distrito Federal. Eventuais exceções ou necessidades de interconsulta remota (como a emissão de laudos de eletrocardiograma à distância) serão previamente documentadas e submetidas à fiscalização da SEPAN, não eximindo a OSC de garantir a integridade dos parâmetros de monitoramento e a presença de equipes de plantão clínico-veterinário de 24 horas.

4. Modernização do Sistema Veterinário de Informação em Saúde

Para suportar a expansão de 50% nas metas de produção assistencial de forma organizada e síncrona, a ANCLIVEPA-SP utilizará a plataforma eletrônica integrada **VETUS**, um sistema 100% eletrônico e online estruturado sob a lógica de "esteiras dinâmicas de atendimento" (triagem, consultório, exames, cirurgia, internação e alta). O sistema garantirá os seguintes requisitos de transparência e controle público:

- **Rastreabilidade e Auditabilidade Total:** O Prontuário Eletrônico Veterinário (PEV) integrará síncronamente os dados biológicos do animal, o histórico clínico detalhado de evoluções médicas, prescrições eletrônicas e laudos de exames laboratoriais e radiográficos em formato digital. O sistema bloqueará o fechamento de faturamento sem a correspondente assinatura eletrônica do profissional habilitado.
- **Controle Rigoroso de Insumos e Farmácia:** O sistema executará a gestão de estoque em tempo real, realizando a baixa automática de medicamentos, anestésicos e insumos médicos por lote e validade no momento de sua prescrição e administração individualizada por paciente. Esta funcionalidade impede desvios de recursos, garante a rastreabilidade e possibilita auferir síncronamente o custo médio real por procedimento executado.
- **Acesso Irrestrito à Fiscalização do Distrito Federal:** A ANCLIVEPA-SP fornecerá chaves de acesso administrativo irrestritas (com login e senha individuais) aos técnicos, fiscais presenciais e membros da Comissão de Gestão da SEPAN/DF. A estação de trabalho dedicada exclusiva disponibilizada pela OSC na sede do HVEP contará com computadores conectados ao sistema VETUS para acompanhamento em tempo real das filas de espera, agendamentos da Unidade Móvel, exames solicitados e taxa de ocupação dos leitos de internação.
- **Cadastro Civil e Identificação (CRIA):** O VETUS manterá compatibilidade síncrona para cadastro do tutor e vinculação eletrônica imediata do número do microchip aplicado na triagem ao sistema oficial do governo Cadastro de Identificação Animal (CRIA), fornecendo relatórios epidemiológicos e de focalização social consolidados para subsidiar tomadas de decisão da SEPAN.
- **Painel de Dados (BI):** Com o objetivo de monitorar as atividades do serviço a ANCLIVEPA implantará modelo por meio da construção de painéis de BI para garantir que o gestor de contratos possa visualizar de forma online os indicadores do serviço como por exemplo taxa de internação, média de permanência, perfil de atendimento como tipo de animal, raça do animal, diagnostico entre outros.

5. Recursos Humanos - Estrutura Geral de Equipe Mínima

O acompanhamento do convênio e o desempenho da equipe mínima serão avaliados mensalmente pelo Gestor da Parceria e reportados à Secretaria Extraordinária de Proteção Animal do Distrito Federal (SEPAN/DF) a partir do terceiro mês de execução do projeto. O critério de cumprimento dessa meta é de 90% do total, e qualquer desconto resultante da não manutenção da equipe mínima no percentual previsto como meta será aplicado no repasse do mês subsequente à prestação de contas do mês em questão.
Na seleção e contratação de seus colaboradores, a ANCLIVEPA-SP adotará a prática de contratar mão de obra local, contribuindo assim para a relevância social da comunidade.
O dimensionamento e a organização do quadro de colaboradores foram projetados pela ANCLIVEPA-SP de forma a garantir a cobertura integral das escalas assistenciais de Taguatinga e da Unidade Móvel, além de sustentar as atividades regulatórias hospitalares de 24 horas por dia. A equipe mínima necessária compreende os profissionais distribuídos a abaixo:

CARGO / FUNÇÃO	VÍNCULO	QD	ÁREA DE ATUAÇÃO NO HOSPITAL	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES
Recepcionistas	CLT	6	Recepção Central, Triagem Inicial e Admissão.	Acolhimento inicial dos tutores e animais, triagem documental e conferência síncrona de critérios de elegibilidade (residência no DF, NIS/CadÚnico para priorização social de 60%). Distribuição de senhas de atendimento, abertura de fichas de prontuário eletrônico no sistema VETUS e cadastro de identificação animal no sistema CRIA, além do agendamento de retornos.
Porteiros/Seguranças Diurno	CLT	4	Portarias de Acesso, Estacionamento, Recepções e Áreas Comuns.	Monitoramento presencial e controle de fluxo físico de pessoas e veículos nas dependências do HVEP de forma diurna. Fiscalização ativa do entorno do hospital (Parque do Cortado) contra práticas de abandono animal, mediação de conflitos e garantia da integridade física de colaboradores, tutores e pacientes na área hospitalar.
Porteiros/Seguranças Noturno	CLT	2	Portarias de Acesso, Áreas Externas e Bloco II (Noturno).	Vigilância, ronda e patrulhamento noturno presencial nas instalações hospitalares. Controle rigoroso de acesso nas dependências do Bloco II após as 17h, suporte de proteção física à equipe clínica de plantão da internação 24h e prevenção ativa de invasões, roubos, vandalismo ou danos ao patrimônio público.
Serviços Gerais (ASGs) Diurno	CLT	9	Consultórios, Recepção, Corredores, CME, Sanitários e Setor Adm.	Execução de limpeza e higienização concorrente e terminal das salas de atendimento, recepções e áreas administrativas durante o expediente diurno. Recolhimento e segregação correta de resíduos de serviços de saúde comuns (Grupo D) e perfurocortantes, garantindo conformidade sanitária e biossegurança.
Serviços Gerais (ASGs) Noturno	CLT	3	Centros Cirúrgicos, Salas de Recuperação, Internação e Emergência.	Higienização técnica, desinfecção química profunda e assepsia em áreas críticas e semicríticas (centros cirúrgicos de ortopedia e tecidos moles, internação 24h e emergência) durante o período noturno. Preparação estéril dos ambientes cirúrgicos para o dia subsequente e remoção controlada de resíduos infectantes (Grupo A).
Auxiliares Veterinários Diurno	CLT	18	Sala de Triagem, Consultórios Clínicos e Especializados, Sala de Coleta, sala de emergência, Internação.	Suporte prático direto aos médicos-veterinários na contenção físico-humanizada e segura (fear-free) de animais para exames clínicos. Pesagem física, auxílio na coleta de amostras biológicas para exames laboratoriais básicos e histopatológicos, aplicação de curativos simples, higienização concorrente de mesas inox e preparo de insumos.

Auxiliares Veterinários Diurno Internação	CLT	2	Setor de Internação Clínica e Enfermarias Diurnas (Cães/Felinos).	Suporte aos médicos-veterinários intensivistas no monitoramento diurno contínuo de animais hospitalizados de forma segregada por espécie. Aferição e anotação de parâmetros vitais, auxílio na administração de terapias hídricas e medicamentosas prescritas, alimentação assistida e manutenção da higiene das baias de internação.
Auxiliares Veterinários Noturno Internação	CLT	2	Setor de Internação de Pequenos Animais e Leitos de Emergência.	Assistência técnica continuada presencial sob supervisão direta do médico-veterinário plantonista noturno nos cuidados intensivos a animais hospitalizados 24h. Monitoramento de sinais vitais de hora em hora, administração rigorosa de fármacos, suporte em oxigenoterapia e comunicação imediata de intercorrências clínicas.
Técnicos em Farmacia	CLT	3	Almoxarifado Central e Farmácia Hospitalar do HVEP.	Controle, recebimento, armazenamento e dispensação individualizada e fracionada de medicamentos e suprimentos hospitalares por lote e validade. Lançamento e baixa de insumos cirúrgicos em tempo real na esteira eletrônica do VETUS, auxílio na escrituração e guarda sob chave de medicamentos controlados (Portaria 344/98).
Auxiliar Administrativo	CLT	1	Setor Financeiro, Faturamento e Arquivo Geral do Hospital.	Organização, arquivamento físico e digital de fichas e prontuários síncronos, controle de arquivos de retornos cirúrgicos, processamento e digitação de dados assistenciais, lançamento de notas fiscais e relatórios gerenciais na plataforma administrativa do hospital, dando suporte às rotinas do faturamento de contas.
Coordenador Administrativo	CLT	1	Setor de Administração Geral, Suprimentos e Logística do Hospital.	Supervisão e gerenciamento direto de toda a infraestrutura operacional e equipe não assistencial (limpeza, recepção, segurança e administrativo). Gestão de suprimentos e insumos hospitalares, controle de contratos e concessionárias terceirizadas, cotação de preços, acompanhamento orçamentário e interlocução com os fiscais da SEPAN/DF.
Assistente Administrativo RH	CLT	1	Departamento de Pessoal (DP) e Setor de Recursos Humanos.	Gerenciamento e controle diário de ponto eletrônico, recepção, arquivamento e validação de atestados médicos da equipe. Elaboração e fiscalização da escala mensal de trabalho e folga das categorias, suporte operacional no fechamento da folha de salários e encargos contábeis, e distribuição dos benefícios contratuais obrigatórios.

Analista Administrativo RH	CLT	1	Recursos Humanos, Desenvolvimento de Equipes e Compliance.	Planejamento e coordenação de processos de recrutamento e seleção de pessoal celetista, gestão do plano de cargos e salários da proponente, controle do compliance interno (prevenção a conflito de interesses e nepotismo até 2º grau) e coordenação metodológica do programa anual de formação continuada (60 horas/ano) dos colaboradores.
Técnico em Radiologia	CLT	2	Sala de Radiologia Digital (Raio-X) do Bloco I.	Posicionamento técnico do paciente veterinário para exames de diagnóstico radiográfico digital, operação segura de emissores de radiação ionizante e reveladora computadorizada. Aplicação estrita das normas do CNEN e de proteção física radiológica do HVEP (uso correto de aventais de chumbo, protetores de tireoide e dosímetros).
Técnico em Esterilização	CLT	2	Central de Material e Esterilização (CME) do Bloco II.	Recolhimento diário de instrumentais cirúrgicos utilizados nos centros cirúrgicos. Execução de lavagem mecânica e ultrassônica, secagem, empacotamento, autoclavagem industrial e controle biológico sistemático de qualidade da esterilização, além do correto armazenamento e dispensação de kits cirúrgicos estéreis de CME.
Médicos Veterinários Clínicos Gerais	PJ	14	Consultórios Clínicos Gerais (Bloco I) e Unidade Móvel.	Realização de consultas clínicas gerais, anamnese, exames físicos primários de triagem, formulação de hipóteses diagnósticas e solicitação de exames complementares (imagem e laboratório próprio). Prescrição de protocolos de tratamento ambulatoriais gerais, administração de medicamentos de primeiro nível e preenchimento de prontuários eletrônicos no VETUS.
Médicos Veterinários Plantonistas 12h	PJ	4	Setor de Internação 24 Horas e Leitos Críticos/Emergência.	Responsabilidade médico-veterinária presencial contínua pela assistência de animais internados nas alas canina e felina segregadas. Monitoramento multiparamétrico clínico regular, manejo de suporte de emergência, regulação de bombas de infusão contínua, oxigenoterapia, emissão diária de boletins médicos ao tutor e evolução no PEV.
Médicos Veterinários Ortopedistas	PJ	3	Consultório de Especialidade (Bloco II) e Sala de Cirurgia Ortopédica.	Atendimento de consultas clínicas especializadas do sistema musculoesquelético. Interpretação diagnóstica de imagens radiológicas complexas e execução de cirurgias ortopédicas de alta complexidade (reduções e estabilizações de fraturas traumáticas abertas ou fechadas com implantação de placas, pinos, parafusos ou fixadores externos).
Médicos Veterinários Cirurgiões Gerais	PJ	8	Bloco Cirúrgico Geral (Bloco II) e Consultório Cirúrgico.	Consultas clínicas de triagem cirúrgica pré-operatória, realização de cirurgias gerais de tecidos moles e procedimentos oncológicos reconstrutivos de alta complexidade (piometras, cesarianas de emergência, correções de obstrução urinária, mastectomias parciais ou totais e biópsias). Atuação em escala de esteira diurna e noturna programada.

Médicos Veterinários Anestesistas	PJ	10	Salas de Preparação, Indução e Centros Cirúrgicos do Bloco II.	Avaliação anestésica pré-operatória, indução e intubação endotraqueal segura. Planejamento analgésico e administração de anestesia inalatória com ventilador mecânico computadorizado. Controle síncrono e monitoramento transoperatório de parâmetros multiparamétricos (SpO2, capnografia, ECG e PANI) do início ao final do procedimento.
Médicos Veterinários Cardiologistas	PJ	2	Consultório Cardiológico de Especialidade (Bloco II).	Consultas clínicas especializadas em cardiologia para rastreamento de cardiopatias em pequenos animais. Diagnóstico e prescrição terapêutica em pacientes com insuficiência valvar crônica, hipertensão e arritmias, garantindo suporte preventivo aos tutores e emissão de laudos de risco cirúrgico cardíaco de retaguarda.
Médicos Veterinários Dermatologistas	PJ	1	Consultório de Dermatologia de Especialidade (Bloco II).	Atendimento clínico especializado em dermatologia veterinária de alta resolutividade. Diagnóstico de patologias tegumentares, otites crônicas, dermatites alérgicas alimentares ou atópicas, micoses e sarnas de controle urbano. Indicação de condutas terapêuticas tópicas ou sistêmicas, e solicitação de raspados de pele.
Médicos Veterinários Oncologistas	PJ	2	Consultório Oncológico e Sala de Quimioterapia (Bloco II).	Consultas especializadas para estadiamento clínico e diagnóstico de neoplasias em cães e gatas de Brasília. Planejamento, prescrição e condução técnica presencial das sessões de quimioterapia clínica veterinária (utilizando capela de fluxo laminar de alta proteção de biossegurança), além de controle medicamentoso de dor oncológica.
Médicos Veterinários Oftalmologistas	PJ	1	Consultório Oftalmológico de Especialidade (Bloco II).	Consultas clínicas oftalmológicas utilizando equipamentos de precisão (lâmpada de fenda e tonômetro). Diagnóstico clínico e acompanhamento terapêutico de úlceras corneanas de difícil cicatrização, glaucoma secundário, uveítes, distiquíases e catarata senil, além de encaminhamento cirúrgico especializado para enucleação ocular.
Médicos Veterinários Patologistas Clínicos	PJ	5	Laboratório de Análises Clínicas Próprio do HVEP (Bloco I).	Atuação técnica e científica no processamento e análise laboratorial de amostras biológicas de emergência e rotina. Liberação de laudos de hemograma, bioquímicos (renais, hepáticos, endócrinos), urinálises, raspados e citologias de forma síncrona no sistema VETUS em até 20 minutos após o recebimento, garantindo qualidade laboratorial.
Médicos Veterinários Ultrassonografistas	PJ	2	Sala de Diagnóstico por Imagem - Ultrassonografia (Bloco I).	Realização técnica de exames de ultrassonografia abdominal e pélvica de pequenos animais por meio de transdutores multifrequenciais digitais. Rastreamento anatômico de anomalias, massas neoplásicas e fluidos livres nas cavidades, além de emissão rápida de laudos diagnósticos e anexação de imagens direto no PEV.

Médicos Veterinários Radiologistas	PJ	3	Sala de Diagnóstico por Imagem - Radiologia Digital (Bloco I).	Orientação do posicionamento dos animais para o técnico em radiologia, interpretação diagnóstica de exames radiográficos sob o padrão DICOM de alta resolução. Emissão de laudos radiológicos descritivos e detalhados de fraturas, efusões pleurais e corpos estranhos digestivos, auxiliando diretamente na conduta cirúrgica e ortopédica.
Médicos Veterinários Aprimorandos (Estágio)	PJ	6	Consultórios de Clínica e Cirurgia, Sala de Triagem e Internação.	Médicos-veterinários formados inscritos no CRMV-DF, sob regime de formação continuada e educação em serviço supervisionada por preceptores da OSC. Atuação de apoio assistencial, suporte na classificação de Manchester, procedimentos de curativo, sondagem e oxigenoterapia com recebimento de bolsa-auxílio (R$ 1.500,00/mês).
Médicos Veterinários Coordenador Técnico (RT)	PJ	1	Direção Técnica e Responsabilidade Técnica perante CRMV-DF.	Responsabilidade técnica legal da unidade hospitalar e da Unidade Móvel do Distrito Federal perante o CRMV-DF. Fiscalização das escalas de trabalho, supervisão das normas de biossegurança e PGRSS, controle estrito de medicamentos Portaria 344/98, gerenciamento de comissões éticas e de óbitos, e mediação técnica com a SEPAN.
Médicos Veterinários Diretor Clinico	PJ	1	Direção Clínica Geral do Hospital Veterinário.	Supervisão geral técnico-científica e de qualidade de todas as condutas médicas, cirúrgicas, anestésicas e de retaguarda do corpo de veterinários do HVEP de Brasília. Definição e auditoria dos protocolos clínicos aplicados na unidade fixa e móvel, mediação de condutas éticas profissionais e coordenação de reuniões clínicas científicas.

6. Equipe Mínima Necessária por Atividade e Procedimento

Para assegurar a mitigação de riscos, a integridade asséptica e a excelência clínica, estabelece-se a composição mínima de profissionais técnicos requerida para a execução segura de cada atividade hospitalar:

Quadro de Dimensionamento de Equipe Veterinária			
Procedimento / Setor	**Médicos-Veterinários**	**Equipe Auxiliar e Apoio**	**Foco / Atribuições Específicas**
Cesariana de Emergência	1 Cirurgião 1 Anestesista 	2 Auxiliares Veterinários	Suporte e reanimação imediata de neonatos.
Procedimento Cirúrgico Geral, oncológico ou Piometra/Cistotomia	1 Cirurgião 1 Anestesista 	1 Auxiliar de Centro Cirúrgico	Paramentação para instrumentação e apoio de assepsia.

Procedimento Cirúrgico Ortopédico Complexo (Osteossíntese)	1 Especialista Ortopedista	2 Auxiliares de Centro Cirúrgico	Apoio cirúrgico especializado.
	1 Anestesista		
Sala de Triagem / Manchester e Recepção Central	1 Clínico Geral	1 Auxiliar de Triagem	Ausculta, aferição de temperatura e classificação de risco.
Consultório de Clínica Médica Geral e Especialidades	1 Clínico (Geral ou Especialista)	1 Auxiliar Veterinário	Contenção física-humanizada e desinfecção de mesas.
Unidade Móvel Veterinária (Atendimento Itinerante)	1 Clínico	2 Auxiliares de Apoio Clínico	Limpeza dedicada a cargo do auxiliar de serviços gerais.
		1 Auxiliar de Serviços Gerais	
Internação Clínica / Enfermarias Noturnas e FDS (Plantão Permanente)	Mín. 1 Clínico Geral Intensivista	Mín. 1 Auxiliar Veterinário de Enfermagem	Dedicação exclusiva à monitoria contínua de leitos.
Exames Diagnósticos e de Patologia Clínica	1 Patologista Clínico **ou**	Não especificado	Processamento de amostras (sangue, bioquímica e urina) ou exames de imagem.
	1 Especialista em Imagem		
Microchipagem de Identificação e Cadastro no CRIA	1 Clínico	1 Auxiliar Veterinário	Aplicação da cânula subcutânea e registro do ID no sistema VETUS (concomitante à triagem).

7. Forma de Monitoramento, Avaliação da Pesquisa de Satisfação

A governança técnica e a transparência contínua do termo de colaboração serão coordenadas pelo Gestor da Parceria e pela Comissão de Monitoramento e Avaliação da SEPAN/DF, baseando-se em evidências físicas e contábeis coligidas de forma síncrona na plataforma eletrônica Parcerias GDF MROSC. O workflow avaliativo estruturado pela ANCLIVEPA-SP compreende:

- **Acompanhamento Quadrimestral Amostral:** Extração automática de relatórios de produção do VETUS confrontados semanalmente com faturas físicas de compras de insumos e prontuários médicos-veterinários. Serão efetuadas ligações e auditorias por amostragem síncrona diretamente aos usuários para validação dos atendimentos cadastrados.
- **Pesquisa de Satisfação Eletrônica Permanente (Totens e QR Codes):** Implementação obrigatória de pesquisa permanente de qualidade. O hospital disponibilizará totens físicos de avaliação rápida com tela eletrônica instalados na recepção e na sala de saída, além de QR Codes afixados em locais visíveis nas salas de espera do Bloco I e Bloco II para acesso móvel do usuário.
- **Escopo e Métrica do Índice de Qualidade:** A avaliação utilizará questionamentos objetivos de fácil compreensão abordando o tempo médio de espera, a cordialidade no acolhimento técnico, a clareza das instruções médicas transmitidas para o domicílio e a qualidade geral de infraestrutura física. O indicador contratual pactuado estabelece como meta o atingimento de no mínimo **80% de avaliações classificadas como "Bom" ou "Excelente" (ou Notas 3 e 4)** por parte do público prioritário assistido, cujos relatórios estatísticos analíticos consolidados serão gerados e encaminhados síncronamente à

SEPAN/DF.

Abaixo o modelo de pesquisa de satisfação que será implantado para a busca de melhoria nos processos e consequentemente melhor qualidade.

Formulário da Recepção:



Formulário nos Totens:

OBS: Tanto o instrumento de pesquisa quanto o plano de amostragem e aplicação deverão ser aprovados pelo gestor do contrato do GDF.
Para que o modelo de satisfação interno na Unidade seja satisfatório, a ANCLIVEPA avaliar o nível de satisfação dos tutores em relação aos serviços oferecidos pelos hospitais veterinários. Os resultados obtidos serão utilizados para identificar áreas de melhoria, medir a eficácia das iniciativas implementadas e orientar ações futuras para aprimorar a experiência dos tutores. A população-alvo desta pesquisa é composta por todos os tutores que fizeram uso dos serviços da ANCLIVEPA-SP.

Critérios de avaliação de pesquisa de Satisfação/Avaliação da taxa de Satisfação dos Usuários:
Regularmente, realizamos pesquisas de satisfação com os usuários do serviço de saúde para garantir que estamos atendendo às suas necessidades. Essas pesquisas abrangem uma variedade de aspectos. Pretende-se avaliar na pesquisa de satisfação os seguintes pontos:

a. Qualidade do atendimento;
b. Tempo de espera;
c. Acessibilidade;
d. Limpeza e organização das instalações;
e. Atendimento dos profissionais;
f. Resolução dos problemas e;
g. Serviços prestados

1. **Metodologia de Cálculo:**

Disponibilizamos formulários online acessíveis via código QR, contendo perguntas específicas com avaliação (ruim, regular, bom e excelente) para avaliação para os itens como:

- Avaliação do atendimento na recepção;
- Qualidade do atendimento veterinário;
- Serviço de enfermagem;
- Procedimento cirúrgico;
- Limpeza das instalações;
- Qualidade da albergagem;
- Avaliação geral dos serviços prestados;
- Expectativas atendidas;

Taxa de satisfação do usuário

1) inferior a 79% - atende parcialmente os indicadores avaliados.
2) = ou 80% atende às expectativas dentro do padrão esperado, demonstrando resultado satisfatório.
3) entre 81% e 85% supera as expectativas, revelando um excelente atendimento acima do esperado.

Metodologia de Coleta:

Os formulários são enviados por e-mail e disponibilizados no ato do atendimento. Os

resultados são consolidados e apresentados em relatórios, acompanhados de gráficos que indicam os percentuais de cada resposta.

Período: Trimestral ou conforme critério do gestor da parceria

Resumo:

Tipo do Indicador	Meta	Indicador	Descrição da Meta	Fonte	Periodicidade do Envio de Informação	Periodicidade da Vinculação do	Responsável pela Informação
Meta de Qualidade							
Pesquisa de Satisfação	Gestão de Atendimento e Informações aos Usuários	80%	Promover a informação (de forma ativa ou receptiva) e o atendimento pelos canais de comunicação (site, WhatsApp, e-mail, telefone, banners etc.)	Aferição dos canais disponíveis	Trimestral	Trimestral	ANCLIVEPA ATRAVÉS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO
	Índice de Satisfação do Usuário	80%	Realizar pesquisas de satisfação dos serviços médico-veterinários prestados à população, com o objetivo de melhorar a qualidade do atendimento	Aferição por meio físico ou eletrônico, com a devida tabulação dos resultados	Trimestral	Trimestral	ANCLIVEPA ATRAVÉS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Modelo dos Relatórios:

ALINHAMENTO COM AS POLÍTICAS PÚBLICAS

A operacionalização do Hospital Veterinário Público (HVEP) do Distrito Federal, sob a execução da ANCLIVEPA-SP, configura-se como uma resposta governamental estruturante e integrada para a promoção de bem-estar animal, proteção social e preservação da saúde coletiva. Esta proposta de parceria estabelece um nexo indissociável entre o objeto assistencial e o arcabouço normativo do Governo do Distrito Federal (GDF) e do ordenamento jurídico federal. O alinhamento técnico-institucional detalhado a seguir demonstra a aderência aos princípios de Saúde Única (One Health), integrando de forma síncrona a saúde animal, a saúde humana e a conservação do meio ambiente.

1. Diretrizes das Políticas Públicas que Fundamentam a Parceria

A prestação gratuita de assistência veterinária aos cães e gatos de Brasília encontra-se plenamente alinhada e fundamentada em diretrizes constitucionais e infraconstitucionais de relevância nacional e distrital. A estruturação e a execução técnica do objeto da parceria são legitimadas pelos seguintes diplomas normativos vigentes:

Diploma Legal / Regulamento	Princípio / Diretriz Central	Nexo de Alinhamento com a Proposta
Artigo 225, §1º, inciso VII da Constituição Federal de 1988	**Dever estatal de proteção à fauna e vedação a práticas cruéis.**	A parceria legitima a atuação estatal em medicina veterinária do coletivo como um dever jurídico de proteção e assistência direta aos animais vertebrados sencientes, assegurando o direito de viver sem sofrimento evitável.
Artigo 196 da Constituição Federal de 1988	**Saúde como direito de todos e dever do Estado.**	Sob a ótica integrada da Saúde Única (One Health), a sanidade animal está intrinsecamente indissociada da saúde humana e ambiental, justificando o repasse público para prevenir e mitigar riscos sanitários coletivos.
Lei Federal nº 9.605/1998 (Crimes Ambientais), Artigo 32, alterado pela Lei Federal nº 14.064/2020	**Tipificação e criminalização de maus-tratos, abusos e ferimentos.**	A ampliação estruturada do HVEP atua de forma preventiva e reabilitadora, ofertando suporte veterinário, diagnóstico e cirúrgico a animais vítimas de violência doméstica, abandono ou negligência de seus detentores.
Resolução CFMV nº 1.236/2018 e Resolução CFMV nº 1.138/2016	**Critérios técnicos e condutas éticas para proteção animal.**	Garante a aplicação de parâmetros objetivos de senciência e bem-estar no manejo clínico-veterinário e define a conduta obrigatória do Responsável Técnico do hospital perante o Conselho de Classe.
A Lei das Organizações da Sociedade Civil (Lei n° 13.019), sancionada em 31 de julho de 2014,	**Marco Regulatórios para as parcerias entre a administração pública e organizações da sociedade civil (OSC)**	Essa lei visa regulamentar o regime jurídico dessas parcerias, garantindo maior transparência e eficiência na utilização de recursos públicos. O objetivo é promover a colaboração entre o governo e as OSCs, respeitando as normas específicas das políticas públicas setoriais
Lei nº 14.133/2021 – Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos	**Planejamento, eficiência e gestão responsável das contratações públicas, com foco na prevenção de falhas, transparência, integridade e resultados que atendam ao interesse público**	Garante que a contratação de serviços — inclusive parcerias voltadas à proteção animal, saúde pública ou bem-estar coletivo — observe critérios objetivos, governança, matriz de riscos e mecanismos de controle.
Lei Distrital nº 2.095/1998 (Distrito Federal)	**Dever do tutor em garantir a saúde dos animais sob sua guarda.**	Garante o acesso gratuito à assistência médico-veterinária para tutores de baixa renda (membros do CadÚnico), assegurando que possam cumprir com os deveres de guarda responsável sem prejuízo da subsistência familiar.
Lei Distrital nº 7.791/2025 (Distrito Federal)	**Consolidação dos direitos dos animais no Distrito Federal.**	Assegura legalmente aos cães e gatos o direito à manutenção preventiva e curativa de sua saúde por meio de atendimento veterinário qualificado, promovendo a efetivação da dignidade e bem-estar animal.
Decreto Distrital nº 48.224/2026	**Instituição da Política Distrital de Proteção de Cães e Gatos.**	Consolida formalmente os princípios da Saúde Única e a senciência animal no DF, obrigando o Poder Público a estruturar serviços veterinários de assistência permanente, proteção e reabilitação de pequenos animais.

2. A Abordagem de Saúde Única (One Health) e Vigilância Epidemiológica

A ANCLIVEPA-SP incorpora no modelo de gestão do HVEP de Brasília a abordagem de Saúde Única (One Health), reconhecendo a interdependência vital entre a saúde animal, a saúde humana e a integridade ambiental. Em grandes centros urbanos, a proliferação de populações animais desassistidas e desprovidas de cuidados sanitários básicos atua como um vetor de instabilidade ecológica e disseminação de agentes zoonóticos de elevado impacto na saúde pública. De acordo com dados epidemiológicos referenciados na Nota Técnica, cerca de 60% das

patologias infecciosas humanas possuem origem animal, enquanto aproximadamente 75% das enfermidades emergentes são classificadas como zoonoses de caráter interespécie.
O hospital de Taguatinga e a Unidade Móvel Clínica atuam diretamente como frentes ativas de vigilância e barreiras sanitárias em favor da população humana do DF por meio das seguintes ações integradas:

- **Diagnóstico e Controle de Zoonoses Endêmicas:** O laboratório próprio in loco processará síncronamente exames hematológicos, bioquímicos e parasitológicos para triagem ágil de patologias de relevância para a saúde coletiva, incluindo raiva, leishmaniose, leptospirose, esporotricose e sarnas. O rastreamento precoce protege diretamente os familiares e a comunidade periférica do paciente.
- **Notificação Compulsória e Articulação de Rede:** Toda e qualquer suspeita ou confirmação laboratorial de doenças zoonóticas de notificação compulsória, bem como indícios de maus-tratos ou lesões incompatíveis com a descrição do tutor, serão reportados de imediato aos órgãos oficiais de fiscalização do Distrito Federal. A OSC manterá canais de comunicação ativa com a Vigilância Epidemiológica, Vigilância Sanitária, Vigilância Ambiental, Centros de Controle de Zoonoses (CCZ) e órgãos de controle ambiental (IBRAM).
- **Mitigação do Impacto à Fauna Silvestre no Entorno das UCs:** Conforme registros históricos do GDF, a invasão de cães e gatos em Unidades de Conservação (como o Parque Nacional de Brasília e a Estação Ecológica de Águas Emendadas) gera predação, competição biológica por recursos alimentares e introdução de patógenos a mamíferos, répteis e aves nativas. Ao ofertar tratamento médico preventivo, vacinação ética essencial e controle reprodutivo, o HVEP reduz a sobrecarga epidemiológica no Parque Ecológico do Cortado (edificação sede) e demais áreas de preservação limítrofes do DF.
- **Segurança de Biocontenção e Resíduos (PGRSS):** Aplicação rigorosa das diretrizes de assepsia, desinfecção técnica com quaternário de amônio, e destinação monitorada de resíduos infectantes (Grupo A), químicos/oncológicos (Grupo B) e perfurocortantes (Grupo E) conforme a RDC ANVISA nº 222/2018 e resoluções do CONAMA, prevenindo a contaminação cruzada hospitalar nosocomial e o impacto ao lençol freático local.

3. Governança e Operacionalização como Política Pública

A estrutura de governança delineada para a parceria reflete a consolidação do Serviço Veterinário Público do DF como uma política de caráter contínuo, orientada por metas quantitativas e qualitativas auditáveis de desempenho. O modelo de colaboração baseia-se na divisão estrita e harmônica de papéis, conforme regulamentado pelo MROSC (Lei nº 13.019/2014):

- **Condução Estratégica e Formuladora (SEPAN/DF):** A Secretaria Extraordinária de Proteção Animal do DF atua como instância central de governança técnica e política, sendo responsável direta pela formulação das diretrizes do HVEP, pelo planejamento orçamentário continuado das ações, pela definição do quadro de metas e pela supervisão de conformidade regulatória da parceria.
- **Execução Técnica, Assistencial e Administrativa (OSC):** Cabe à ANCLIVEPA-SP a gerência administrativa das instalações, aquisição e faturamento de medicamentos sob o Regulamento de Compras próprio, provimento da equipe de profissionais especializados em consultórios e plantões 24h, manutenção preventiva de calibração de aparelhos biomédicos e a entrega integral do cronograma de metas físicas aprovado no Plano de Trabalho.
- **Sistemática Tripartite de Monitoramento e Controle do GDF:** O controle ético, financeiro e assistencial do HVEP será auditado pela atuação síncrona do Gestor da Parceria (acompanhamento diário), da Comissão de Monitoramento e Avaliação (visitas técnicas in loco programadas ou de surpresa com acesso livre a dependências e sistemas) e da Comissão de Gestão da Parceria (composto por servidores do GDF para auditorias quadrimestrais e homologação de metas).
- **Equidade no Acesso e Focalização Assistencial (CadÚnico):** Garantia de inclusão social e justiça distributiva por meio da reserva obrigatória de no mínimo 60% das vagas presenciais diárias da sede física e itinerante da Unidade Móvel para famílias devidamente cadastradas no Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico), mitigando o abandono e garantindo assistência aos cidadãos de maior vulnerabilidade econômica de Brasília.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

• Igualdade de gênero
Objetivo 5. Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas

• Cidades e comunidades sustentáveis
Objetivo 11. Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes e sustentáveis

• Trabalho decente e crescimento econômico
Objetivo 8. Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos

Item 2 - Detalhamento das ações da parceria

DETALHAMENTO DAS AÇÕES

METODOLOGIA E FLUXO OPERACIONAL ASSISTENCIAL

1. Metodologia dos processos de gestão dos serviços do HVEP

1.1. A Gestão Guiada por Processos

A gestão guiada por processos é a espinha dorsal de um serviço veterinário público de alta performance. Em vez de administrar o hospital como um conjunto de setores isolados, nós adotamos uma visão integrada, gerenciando a jornada completa do paciente, desde o seu primeiro contato até a alta.
O objetivo é mapear, padronizar e otimizar cada etapa do atendimento para garantir um serviço mais rápido, seguro e eficiente. Essa abordagem nos permite entregar um cuidado de qualidade consistente, reduzir desperdícios de recursos públicos e aumentar a satisfação dos tutores.
O modelo de gestão norteará a operação do HVEP pela ANCLIVEPA. O modelo se fundamenta na Gestão por Processos, uma abordagem sistêmica que integra as melhores práticas documentadas na literatura de gestão veterinária para otimizar a performance clínica, operacional e financeira.
O modelo visa estabelecer um padrão de excelência, eficiência e segurança, traduzindo os valores da ANCLIVEPA em práticas mensuráveis e resultados clínicos superiores. Este plano adapta conceitos consolidados como Governança Clínica, e Medicina Veterinária Baseada em Evidências para as especificidades do cenário local, focando sempre na qualidade do cuidado prestado ao paciente animal e na experiência de seu tutor.
Abaixo estão alguns aspectos importantes sobre esse tipo de administração dentro dessa instituição:

1.2. Gestão por Processos Assistenciais

O núcleo da operação é a qualidade do ato clínico. A Gestão por Processos Assistenciais organiza o cuidado direto ao paciente com base em pilares teóricos validados, que garantem consistência, segurança e os melhores desfechos possíveis.

1) **Governança Clínica:**
Este é o pilar central. A Governança Clínica é um modelo que responsabiliza a organização pela melhoria contínua da qualidade de seus serviços e pela proteção de altos padrões de cuidado. Ela se sustenta em:

- **Efetividade Clínica e Medicina Veterinária Baseada em Evidências:** As decisões clínicas não serão baseadas em preferência individual, mas sim na melhor evidência científica disponível, combinada com a experiência clínica e os valores do tutor. A Unidade promoverá o acesso a bases de dados científicas e incentivará a discussão de casos clínicos.
- **Gestão de Risco:** Implementação de sistemas proativos para notificação e análise de eventos adversos e incidentes, permitindo aprender com as falhas e fortalecer as barreiras de segurança.
- **Experiência do Paciente e do Tutor:** O foco vai além do tratamento. Mediremos e atuaremos na melhoria da jornada do tutor, desde o agendamento e acolhimento até a alta e o acompanhamento pós-atendimento.
- **Auditorias Clínicas:** Realização de auditorias sistemáticas de prontuários e processos (ex: auditoria do uso de antimicrobianos, auditoria de protocolos de analgesia) para verificar a adesão às melhores práticas.

2) Humanização, Acolhimento e Bem-Estar Animal:

A humanização no contexto veterinário traduz-se em práticas que reduzem o medo, a ansiedade e o estresse do paciente. A Unidade adotará protocolos utilizados em serviços já geridos pela ANCLIVEPA, uso de técnicas de manejo de baixo estresse, adequação de consultórios e áreas de internação para diferentes espécies e perfis comportamentais.

3) Acolhimento com Classificação de Risco:

Para garantir a máxima segurança e eficiência no atendimento inicial, nosso processo de acolhimento é fundamentado na implementação de um sistema de classificação de risco validado internacionalmente: o Sistema de Manchester. Esta abordagem padronizada assegura que cada paciente seja avaliado de forma equitativa e com base em sua real necessidade clínica, substituindo a triagem subjetiva por um protocolo rigoroso e comprovado, que prioriza a vida desde o primeiro contato.
Na prática, a metodologia funciona através da aplicação de fluxogramas e critérios fisiológicos precisos, que permitem à equipe classificar a urgência de cada caso de maneira rápida e objetiva. O resultado é um direcionamento assertivo, que otimiza a alocação de recursos, reduz o tempo de espera para casos graves e permite que a equipe médica atue com foco e agilidade, melhorando significativamente os desfechos clínicos e a organização do fluxo de pacientes.

4) Sistematização da Assistência de Enfermagem Veterinária:

Inspirada em um modelo de sucesso consolidado na medicina humana, a Sistematização da Assistência de Enfermagem Veterinária é uma metodologia de trabalho que organiza o cuidado ao paciente em etapas lógicas e documentadas. Sua implementação representa um avanço na profissionalização da equipe de assistência, garantindo que todas as ações sejam planejadas, executadas e avaliadas de forma padronizada, o que eleva a segurança do paciente e a qualidade do serviço prestado.
Este modelo de trabalho é fundamentado por um conjunto de normas do Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV) que, juntas, criam o alicerce para essa prática. A Resolução CFMV Nº 1.260/2019 é a referência mais direta, pois define os limites de atuação do auxiliar veterinário, estabelecendo quais tarefas podem ser delegadas e supervisionadas pelo médico veterinário. Complementarmente, a Resolução CFMV Nº 1.275/2019 exige que os estabelecimentos mantenham arquivos médicos (prontuários) e sigam normas de boas práticas, enquanto o Código de Ética do Médico Veterinário (Resolução CFMV Nº 1.138/2016) reforça o dever de exercer a profissão com o máximo de zelo, o que é plenamente atendido pela adoção de um sistema de trabalho organizado.
A excelência clínica depende de uma infraestrutura de apoio robusta e eficiente. Os processos de apoio serão gerenciados com o mesmo rigor dos processos assistenciais.
Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH): Será instituído um núcleo ou profissional responsável pelo controle de infecções, adaptado à escala da Unidade. Suas funções incluem a vigilância epidemiológica de infecções relacionadas à assistência (ex: infecção do sítio cirúrgico), a criação de protocolos de higienização de mãos, e a

normatização do uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).
Saúde Ocupacional e NR-32: A gestão de biossegurança abrangerá todos os riscos do ambiente veterinário: biológicos (zoonoses), químicos (fármacos, saneantes), físicos (radiação ionizante) e ergonômicos. Serão elaborados o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS).
Central de Material e Esterilização (CME) e Centro Cirúrgico: A CME será o coração da prevenção de infecções. Os processos de limpeza, desinfecção, preparo, empacotamento, esterilização e armazenamento de materiais seguirão as melhores práticas, com validação dos ciclos de esterilização por meio de indicadores químicos e biológicos.
Farmácia Clínica e Logística de Suprimentos: A gestão de medicamentos e insumos adotará um modelo de farmácia clínica, onde o foco não é apenas dispensar, mas garantir o uso racional e seguro dos fármacos. Serão utilizadas ferramentas como a Curva ABC para análise de estoque e o sistema Kanban para reposição de itens de alto giro nos setores, evitando rupturas e excessos.
Laboratório Clínico e Diagnóstico por Imagem (SADT): A gestão destes serviços focará na Garantia da Qualidade Analítica. Isso envolve o controle de qualidade interno e externo (programas de proficiência), a manutenção preventiva de equipamentos e a definição de Tempos de Resposta para exames críticos, assegurando que os resultados cheguem ao clínico em tempo hábil para a tomada de decisão.

1.3. Gestão de Processos Administrativos

A sustentabilidade da Unidade depende de uma gestão administrativa estratégica, transparente e orientada a dados. A eficiência e a sustentabilidade da Unidade de Atendimento Médico Veterinário dependem de uma estrutura administrativa robusta, onde cada setor possui processos claros e se integra de forma sinérgica aos demais. Abaixo, detalhamos os setores administrativos essenciais e suas funções no modelo de gestão da ANCLIVEPA.

1. Diretoria / Administração Geral

- Missão do Setor: Definir a visão estratégica da Unidade, garantir os recursos necessários para a operação e assegurar que todas as atividades estejam alinhadas à missão, aos valores da ANCLIVEPA e aos objetivos contratuais.
- Principais Processos e Atribuições:
  - Planejamento Estratégico: Definição de metas de curto, médio e longo prazo (crescimento, rentabilidade, impacto social).
  - Gestão Orçamentária: Elaboração e acompanhamento do orçamento anual, controlando receitas e despesas.
  - Relações Institucionais: Representação da Unidade perante órgãos públicos, parceiros, fornecedores e a comunidade.
  - Tomada de Decisão Estratégica: Análise de relatórios gerenciais para decidir sobre investimentos, expansão de serviços e novas parcerias.
  - Liderança e Cultura: Disseminação da cultura organizacional, promovendo um ambiente de trabalho positivo e focado em resultados.
- Interações-Chave: Interage com todos os líderes de setor para desdobrar as metas estratégicas e receber relatórios de desempenho.
- Indicadores de Desempenho (KPIs):Índice de Satisfação Geral (tutores e colaboradores). Nos serviços onde houver internação: Taxa de ocupação, média de permanência e taxa de reinternação, Indicadores de custos como, giro de estoque, custo médio do estoque etc.

2. Setor Financeiro e Faturamento

Missão do Setor: Garantir a saúde financeira da Unidade por meio de uma gestão precisa do faturamento, do controle de contas a pagar e a receber, e da geração de informações contábeis e financeiras confiáveis.

1. Principais Processos e Atribuições:
   - Contas a Receber: Gestão de pagamentos (cartão, pix, boleto), e negociação de dívidas.

- Contas a Pagar: Lançamento e pagamento de todas as despesas da Unidade (fornecedores, salários, impostos, aluguel).
- Tesouraria e Fluxo de Caixa: Controle diário das entradas e saídas, projeção de fluxo de caixa.
- Contabilidade e Fiscal: Fechamento de balancetes, apuração de impostos e entrega de obrigações acessórias.

2. Interações-Chave: Recepção (para fechamento de contas dos tutores), Compras (para pagamento de fornecedores), RH (para processamento da folha de pagamento), Diretoria (para relatórios financeiros).
3. Indicadores de Desempenho (KPIs): Prazo Médio de Recebimento (PMR), Prazo Médio de Pagamento (PMP), Custo por Atendimento, Custo por Procedimento, Custo de Internação etc.

3. Recursos Humanos (RH) / Gestão de Pessoas

- Missão do Setor: Atrair, desenvolver e reter talentos, garantindo que a Unidade tenha uma equipe qualificada, motivada e engajada, além de promover um ambiente de trabalho seguro e saudável.
- Principais Processos e Atribuições:
  - Recrutamento e Seleção: Definição de perfis, divulgação de vagas, entrevistas e contratação de novos colaboradores.
  - Administração de Pessoal: Processos de admissão, demissão, gestão de férias, controle de ponto e elaboração da folha de pagamento.
  - Treinamento e Desenvolvimento: Mapeamento de necessidades, organização de capacitações técnicas (clínicas) e comportamentais (comunicação, liderança).
  - Gestão de Desempenho: Aplicação de avaliações de desempenho periódicas e feedbacks.
  - Cargos e Salários: Manutenção de um plano de cargos e salários competitivo.
  - Saúde e Bem-Estar Ocupacional: Gestão de programas de prevenção ao *burnout*, promoção da saúde mental e segurança no trabalho.
- Interações-Chave: Todas as áreas (para processos de seleção, treinamento e avaliação), Financeiro (para folha de pagamento), Qualidade/Compliance (para treinamentos sobre normas).
- Indicadores de Desempenho (KPIs): Taxa de Rotatividade (Turnover), Absenteísmo, Custo de Contratação, Horas de Treinamento por Colaborador, Resultados da Pesquisa de Clima Organizacional.

4. Recepção e Atendimento ao Cliente

- Missão do Setor: Ser a porta de entrada da Unidade, proporcionando uma experiência acolhedora e eficiente para o tutor, desde o primeiro contato até a finalização do atendimento, garantindo o fluxo correto de informações e pacientes.
- Principais Processos e Atribuições:
  - Agendamento: Gestão da agenda de consultas e procedimentos.
  - Recepção de Pacientes: Abertura de ficha cadastral, verificação de dados e orientação inicial ao tutor.
  - Comunicação: Atendimento telefônico, e-mail, WhatsApp e outras plataformas de comunicação com o cliente.
  - Gestão do Fluxo da Sala de Espera: Organização do fluxo de tutores e pacientes, em comunicação com a equipe de triagem.
  - Agendamento de retornos.
- Interações-Chave: Equipe Clínica (para encaminhamento de pacientes), Financeiro (para faturamento), Administração (para relatórios de satisfação e fluxo).
- Indicadores de Desempenho (KPIs): Tempo Médio de Espera na Recepção, Taxa de Absenteísmo, Net Promoter Score (NPS) ou Índice de Satisfação do Cliente, Número de Atendimentos Realizados.

5. Compras, Suprimentos e Almoxarifado

- Missão do Setor: Garantir o abastecimento contínuo e eficiente de todos os materiais e medicamentos necessários para a operação, buscando o melhor custo-benefício e mantendo um controle de estoque rigoroso.
- Principais Processos e Atribuições:
  - Cotação e Negociação: Pesquisa de preços e negociação com fornecedores qualificados.
  - Processo de Compra: Emissão de ordens de compra e acompanhamento da entrega.
  - Recebimento e Conferência: Verificação da conformidade dos materiais recebidos (qualidade, quantidade, validade).
  - Gestão de Estoque (Almoxarifado): Armazenamento adequado (temperatura, organização), controle de validade (PEPS/PVPS - Primeiro que Entra/Vence, Primeiro que sai), inventário rotativo e geral.
  - Dispensação Interna: Atendimento às solicitações de materiais dos setores clínicos e administrativos.
- Interações-Chave: Setores Clínicos (para entender a demanda), Financeiro (para autorização e pagamento de compras), Qualidade (para qualificação de fornecedores).
- Indicadores de Desempenho (KPIs): Giro de Estoque, , Nível de Ruptura de Estoque (itens em falta), Acuracidade do Inventário, Saving (economia) em Compras.

6. Tecnologia da Informação (TI)
O Setor de Tecnologia da Informação (TI) tem a responsabilidade de garantir segurança e eficiência dos processos hospitalares. É responsável por garantir que os sistemas de informação, infraestrutura de redes, segurança cibernética e suporte técnico estejam operando de forma eficiente para apoiar a equipe médica e administrativa.
Principais Funções e Responsabilidades:

- Garantir toda a infraestrutura de TI do serviço veterinário como computadores, estrutura de rede, servidores etc:
- Manutenção e monitoramento de servidores, redes e banco de dados.
- Garantia da conectividade estável entre setores e unidades hospitalares.
- Implementação de tecnologias de alta disponibilidade para evitar falhas críticas.
- Sistemas de Informação Hospitalar (HIS):
- Gerenciamento do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP).
- Integração de sistemas de agendamento, faturamento e controle de estoque.
- Suporte a softwares de telemedicina e gestão hospitalar;
- Gestão e monitoramento dos contratos do setor

Segurança da Informação:

- Implementação de protocolos de proteção de dados sensíveis dos pacientes.
- Monitoramento contra ataques cibernéticos e vazamentos de informações.
- Backup e recuperação de dados para garantir a continuidade dos serviços.

Gestão do Sistema de Informação SS:
Monitorar a gestão de contrato do software com no mínimo as seguintes funcionalidades:
Registro eletrônico de admissão e alta do usuário;
■ Prescrição Médica;
■ Marcação de Consultas;
■ Emissão de laudo de exame;
■ Gestão de procedimentos cirúrgicos;
■ Dispensação de medicamentos;
■ Solicitação, controle e dispensação de insumos;
■ Controle de estoque (almoxarifado e farmácia);

Suporte Técnico e Atendimento:

- Atendimento e suporte técnico aos profissionais da saúde e equipe administrativa.

- Treinamento para o uso correto de sistemas e equipamentos tecnológicos.
- Resolução de problemas técnicos para garantir o funcionamento das operações.

Inovação e Novas Tecnologias:

- Implantação de inteligência artificial para diagnósticos e análise de dados.
- Desenvolvimento de aplicativos para acompanhamento médico e comunicação.

Importância do Setor de TI para o Serviço Veterinário
O setor de TI é essencial para a modernização dos serviços de saúde, proporcionando eficiência, segurança e qualidade no atendimento aos pacientes. Com a transformação digital, a tecnologia passou a ser um pilar estratégico para otimizar processos, reduzir custos operacionais e melhorar a experiência do paciente.

7. Manutenção e Infraestrutura Predial

- Missão do Setor: Assegurar que a infraestrutura física e os equipamentos da Unidade estejam em perfeitas condições de funcionamento, segurança e conformidade com as normas vigentes.
- Principais Processos e Atribuições:
  - Manutenção Preventiva: Execução de um cronograma de manutenções preventivas em equipamentos clínicos (autoclaves, equipamentos de anestesia, raio-x) e prediais (elétrica, hidráulica, climatização).
  - Manutenção Corretiva: Atendimento rápido a chamados para reparo de falhas em equipamentos e na estrutura.
  - Gestão de Contratos Terceirizados: Supervisão de serviços como limpeza, segurança patrimonial, controle de pragas.
  - Engenharia Clínica: Gestão do ciclo de vida dos equipamentos médicos, desde a aquisição até o descarte.
- Interações-Chave: Compras (para aquisição de peças), Setores Clínicos (para agendamento de manutenções sem impacto na rotina), Qualidade (para conformidade com normas).
- Indicadores de Desempenho (KPIs): Percentual de Cumprimento do Plano de Manutenção Preventiva, Tempo Médio para Reparo de Equipamentos Críticos, Custo de Manutenção por Equipamento.

7. Serviço de Vigilância e Controle de Acesso
Este setor é o pilar da segurança física e patrimonial do serviço veterinário, essencial para proteger pessoas, pacientes e bens. Ele garante um ambiente seguro e controlado para todos que circulam nas instalações.
Responsabilidades Chave:
Monitoramento de Segurança: Monitorar continuamente as instalações do hospital por meio de sistemas de CFTV (circuito fechado de televisão quando houver), alarmes e rondas periódicas.
Controle de Acesso de Pessoas: Gerenciar a entrada e saída de funcionários, tutores, visitantes e fornecedores. Isso inclui a identificação, registro e direcionamento de pessoas, conforme as políticas de segurança do hospital (ex: uso de crachás, autorizações de visita).
Controle de Acesso de Veículos: Monitorar e controlar o fluxo de veículos na área de estacionamento e acesso de carga e descarga.
Prevenção e Resposta a Incidentes: Atuar proativamente na prevenção de furtos, vandalismo e outras ocorrências. Em caso de incidentes (ex: invasões, tentativas de furto, brigas), responder rapidamente acionando as autoridades competentes e/ou a equipe de segurança interna.
Segurança Patrimonial: Proteger os equipamentos, medicamentos, suprimentos e a infraestrutura do hospital contra danos ou perdas.
Gestão de Chaves e Acessos: Controlar a distribuição e devolução de chaves e cartões de acesso a áreas restritas.
Apoio em Emergências: Colaborar com a equipe de emergência e demais setores em

situações de crise (incêndios, evacuações, emergências médicas), auxiliando na organização e segurança do local.
Registro de Ocorrências: Manter um registro detalhado de todas as ocorrências de segurança, incluindo datas, horários, descrições e ações tomadas.

8. Qualidade e Compliance

- Missão do Setor: Garantir que a Unidade opere em conformidade com todas as legislações, regulamentações e padrões de qualidade internos e externos, promovendo uma cultura de melhoria contínua.
- Principais Processos e Atribuições:
  - Gestão de Documentos: Controle de versões de Protocolos Operacionais Padrão (POPs), manuais e políticas.
  - Auditorias Internas: Realização de auditorias para verificar a adesão aos processos estabelecidos.
  - Gestão de Não-Conformidades: Registro e acompanhamento da resolução de desvios e problemas identificados.
  - Compliance Regulatório: Monitoramento e garantia de conformidade com as exigências do CFMV, Vigilância Sanitária, Corpo de Bombeiros e Ministério do Trabalho (NRs).
- Interações-Chave: Todos os setores, pois a qualidade é transversal.
- Indicadores de Desempenho (KPIs): Índice de Conformidade em Auditorias, Número de

1.4. Mapeamento de Processos:

O primeiro passo da nossa gestão será identificar e desenhar o fluxo de todos os processos essenciais da unidade. Vamos mapear visualmente a jornada do paciente, desde o agendamento da consulta ou a chegada na emergência, passando pela triagem, consulta, realização de exames, internação, procedimento cirúrgico, até o acompanhamento pós-tratamento.
Com este mapa em mãos, desenvolveremos Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) para cada atividade. Isso significa que haverá um "jeito certo" de realizar cada tarefa, seja a aplicação de um medicamento, a higienização de um canil ou o preenchimento do prontuário do paciente. Essa padronização é fundamental para garantir que a qualidade do atendimento seja a mesma, independentemente do dia da semana ou do profissional em serviço, eliminando variações que possam comprometer a segurança do animal. O primeiro passo é identificar e mapear todos os processos envolvidos nas operações do serviço, desde o agendamento de consultas até o acompanhamento pós-tratamento dos animais.

Mapeamento de Processos: O primeiro passo é identificar e mapear todos os processos envolvidos nas operações do serviço veterinário, desde o agendamento de consultas até o acompanhamento pós-tratamento dos animais.

Padronização de Procedimentos: Com base no mapeamento de processos, é possível padronizar os procedimentos operacionais em todas as áreas do hospital, garantindo consistência e eficiência nas atividades realizadas.

Gestão de Qualidade: A administração por processos permite implementar sistemas de gestão de qualidade, como o controle de qualidade total (TQC) ou o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), visando à melhoria contínua dos serviços prestados.

Uso de Tecnologia da Informação: A adoção de sistemas informatizados de gestão hospitalar permite o registro e o acompanhamento detalhado de informações sobre pacientes, tratamentos, estoque de medicamentos e insumos, entre outros aspectos, facilitando a tomada de decisões e o monitoramento de indicadores de desempenho.

Integração de Departamentos: A administração por processos promove a integração entre os diversos departamentos do serviço veterinário, garantindo uma comunicação

eficaz e uma coordenação harmoniosa das atividades.

Monitoramento de Resultados: Através da coleta e análise de dados, é possível monitorar continuamente os resultados alcançados pelo hospital, identificando áreas de melhoria e oportunidades de otimização dos processos.

Atendimento ao Cliente: A administração por processos permite um atendimento mais ágil e eficiente aos clientes, tanto os tutores dos animais quanto os próprios animais, garantindo sua satisfação e fidelização.

Capacitação da Equipe: É importante investir na capacitação da equipe para que todos compreendam os processos e procedimentos adotados serviço, garantindo sua adesão e contribuição para o sucesso da administração guiada por processos e informações.

Gestão Orientada por Processos e Informações (GPI)

Será atendido apenas animais que possuam RGA, no caso das urgências e emergências será realizado o Registro Geral do Animal-RGA no momento do cadastro, conforme as condições de atendimento estabelecidas, pois possibilita a compreensão e o gerenciamento eficaz de todos os processos envolvidos. Esse enfoque visa o pleno domínio dos recursos empregados, a previsibilidade dos resultados, a melhoria do desempenho e a implementação de práticas eficazes.
Na aplicação aos hospitais veterinários, a GPI permite aprimorar cada etapa do negócio, reduzindo ciclos, custos e perdas. O objetivo final é alcançar a excelência organizacional, promovendo a colaboração entre os membros da equipe e a informatização dos processos.
Essa metodologia reconhece os processos como a espinha dorsal das operações organizacionais e busca constantemente aprimorá-los ao longo do tempo. Para isso, são realizadas análises periódicas, mapeamentos detalhados, monitoramentos constantes, avaliações contínuas e revisões regulares.

Gestão por Processos, Monitoramento e Controle das Metas e Indicadores

A gestão do serviço será estruturada com base em gestão por processos, abordagem que organiza os fluxos de trabalho em torno das atividades finalísticas, de apoio e gerenciais, garantindo a integração entre os setores, o foco em resultados e a melhoria contínua da assistência prestada. Para garantir a eficiência, a qualidade dos serviços e o cumprimento das obrigações pactuadas, será implantado um sistema de monitoramento sistemático das metas e dos indicadores, com foco em três dimensões principais:

- Assistencial e técnico-veterinária
- Administrativa e operacional
- Satisfação e acolhimento ao cidadão

Esse sistema estará alinhado ao plano de trabalho e metas estabelecido contratualmente com a Secretaria Estadual do Meio Ambiente, Proteção e Bem-Estar Animal e contará com instrumentos de aferição quantitativa e qualitativa do desempenho da unidade.

1. Estrutura de Monitoramento

O acompanhamento será conduzido por meio de:

- Relatórios mensais de produção: número de atendimentos, cirurgias, exames, internações e óbitos.
- Indicadores assistenciais: como tempo médio de atendimento, taxa de retorno, taxa de infecção, taxa de sucesso terapêutico.
- Indicadores administrativos: controle de estoque, custo por atendimento, absenteísmo da equipe, cumprimento de escalas.
- Instrumentos de avaliação da qualidade: aplicação de protocolos clínicos, auditorias internas e rotinas de supervisão técnica.

- Pesquisa de satisfação dos tutores: com aplicação periódica de formulários padronizados.

2. Ciclo de Gestão da Informação
As informações coletadas alimentarão um painel de gestão (dashboard interno), com visualização gráfica e consolidação de dados por setor. Este painel será utilizado pela equipe técnica e gestora da ANCLIVEPA para:

- Identificação de gargalos operacionais
- Avaliação do cumprimento das metas pactuadas
- Planejamento de ações corretivas e preventivas
- Comunicação periódica com o gestor público Gestão do GDF

3. Avaliação e Transparência
A ANCLIVEPA apresentará à Secretaria Extraordinária de Proteção Animal do Distrito Federal (SEPAN/DF), de forma sistemática:

- Relatórios gerenciais mensais
- Planilhas de indicadores-chave de desempenho (KPIs) dos propostos para o projeto
- Relatório anual de gestão, incluindo avaliação de impacto do serviço na política de bem-estar animal.

1.5. Monitoramento de processos organizacionais

O monitoramento de processos organizacionais em um serviço público veterinário é essencial para garantir a eficiência, qualidade e segurança dos serviços prestados. Aqui estão alguns pontos importantes sobre como esse monitoramento pode ser conduzido:

Definição de Processos Claros: O primeiro passo é identificar e definir os processos essenciais para o funcionamento do serviço veterinário, desde o atendimento inicial dos animais até os procedimentos cirúrgicos e o acompanhamento pós-operatório. Cada etapa do processo deve ser claramente delineada e compreendida por todos os membros da equipe.

Estabelecimento de Indicadores de Desempenho: Para monitorar a eficácia dos processos, é crucial estabelecer indicadores de desempenho relevantes. Isso pode incluir métricas como tempo médio de espera dos pacientes, taxa de ocupação das salas de cirurgia, índice de satisfação dos clientes e taxa de sucesso de procedimentos médicos.

Utilização de Sistemas de Informação: O uso de sistemas de informação informatizados pode facilitar o monitoramento contínuo dos processos. Esses sistemas podem rastrear automaticamente dados relevantes, gerar relatórios e alertas de desvios nos processos, proporcionando uma visão abrangente do desempenho dos Serviços Veterinários Público.

Implementação de Auditorias Internas: Auditorias regulares podem ser realizadas para avaliar a conformidade dos processos com as diretrizes estabelecidas e identificar áreas de melhoria. As auditorias podem abranger desde a revisão de registros médicos até a inspeção das instalações e equipamentos.

Feedback e Melhoria Contínua: É fundamental criar um ambiente que encoraje o feedback dos membros da equipe, dos clientes e de outras partes interessadas. Com

base nesse feedback, podem ser implementadas ações corretivas e medidas para aprimorar os processos existentes de forma contínua.

Treinamento e Desenvolvimento: Investir em treinamento e desenvolvimento da equipe é essencial para garantir a execução adequada dos processos. Isso inclui a capacitação em novas técnicas médicas, protocolos de atendimento ao cliente e uso de sistemas de informação.

Adesão a Padrões e Normas: o HVEP deve aderir a padrões e normas estabelecidos pela legislação local e por órgãos reguladores, garantindo a segurança e a qualidade dos serviços prestados. O monitoramento dos processos ajuda a garantir a conformidade com esses requisitos.
Esse monitoramento contínuo é essencial para garantir a eficiência operacional e a qualidade do atendimento aos animais e seus tutores.

1.6. Ciclo de melhoria contínua na gestão e monitoramento dos processos

1. **PLANEJAR (PLAN):** Nesta etapa, identificam-se os processos necessários para alcançar esses objetivos e desenvolvem-se planos de ação para sua implementação. Objetivo: Garantir que todas as ações a serem executadas estejam bem definidas e que os recursos necessários sejam alocados de maneira eficiente.
2. **FAZER (DO):** Os planos desenvolvidos na etapa de planejamento são executados conforme o planejado. É a fase de implementação prática das ações definidas. Objetivo: Colocar em prática todas as atividades planejadas, mantendo o foco na execução eficiente e na coleta de dados para avaliação posterior.
3. **VERIFICAR (CHECK):** Após a implementação, os resultados obtidos são comparados com as metas e objetivos estabelecidos na fase de Planejamento. Esta etapa envolve a coleta e análise de dados para avaliar o desempenho do processo. Objetivo: Avaliar a eficácia das ações implementadas, identificar desvios e entender as causas das variações em relação ao plano original.
4. **AGIR (ACT):** Com base na análise dos resultados na etapa de Verificação, são tomadas ações corretivas e preventivas para corrigir eventuais desvios ou melhorar o processo. Também são feitos ajustes nos planos de ação para aprimoramento contínuo. Objetivo: Implementar melhorias contínuas, corrigir falhas identificadas e garantir que os processos estejam sempre em evolução. Esta etapa visa o aperfeiçoamento constante do sistema para alcançar um desempenho superior.

Essas etapas são fundamentais para o gerenciamento eficaz de processos nos serviços e hospitais veterinários, e garantem que as operações sejam realizadas de maneira eficiente, com foco na melhoria contínua e na qualidade dos serviços prestados e essencial para garantir a eficiência operacional e a qualidade do atendimento aos animais e seus tutores.

Ciclo de melhoria contínua

1.7. Gestão corporativa do Serviço Público Veterinário

A Gestão Corporativa terá uma importância fundamental ao estabelecer as normas, procedimentos e sistemas que irão orientar, supervisionar e controlar a parceria. Seu propósito é assegurar que os serviços sejam gerenciados de maneira ética, eficaz e em conformidade com a legislação e as diretrizes vigentes, conforme definido neste edital. Ademais, a governança corporativa busca salvaguardar os interesses dos envolvidos,

integrando os princípios da administração pública e da ANCLIVEPA-SP na condução da parceria.

Planejamento Estratégico: Desenvolvimento e implementação de planos estratégicos que definem a visão, missão e objetivos do serviço veterinário, alinhados com as necessidades da comunidade e as melhores práticas da área de saúde animal.

Gestão de Recursos Humanos: Recrutamento, seleção, treinamento e desenvolvimento de uma equipe qualificada de profissionais veterinários, técnicos, administrativos e de apoio, garantindo um ambiente de trabalho seguro e colaborativo.

Gestão Financeira: Elaboração e monitoramento de orçamentos, controle de despesas, gestão de receitas e investimentos, garantindo a sustentabilidade financeira do Hospital Veterinário e a otimização do uso dos recursos disponíveis.

Gestão de Qualidade e Segurança: Implementação de políticas e procedimentos para garantir a segurança dos pacientes, a qualidade dos serviços prestados, o cumprimento das regulamentações e normas governamentais, além da busca contínua pela melhoria dos processos e resultados.

Tecnologia da Informação: Utilização de sistemas de informação e tecnologias digitais para gerenciar registros de pacientes, agendamentos, resultados de exames, comunicação interna e externa, promovendo uma gestão mais eficiente e integrada.

Relacionamento com as Partes Interessadas: Estabelecimento e manutenção de relações positivas e colaborativas com clientes, comunidade, órgãos reguladores, instituições de ensino, parceiros e outras partes interessadas, visando promover a transparência, a confiança e o engajamento.

Gestão de Riscos e Conformidade: Identificação, avaliação e mitigação de riscos operacionais, legais, éticos e de reputação, bem como o cumprimento de todas as leis, regulamentos e padrões éticos relacionados à prática veterinária e à administração de um serviço veterinário público.

Responsabilidade Socioambiental: Adoção de práticas sustentáveis e responsáveis, visando minimizar o impacto ambiental das operações do serviço veterinário e contribuir para o bem-estar da comunidade e do meio ambiente.

1.8. Documentação normativa

A documentação normativa e operacional é essencial para a administração eficaz de um serviço público veterinário, assegurando a conformidade com regulamentos, normas e procedimentos, ao mesmo tempo em que promove a eficiência e a transparência nas suas operações.

1.8.1. Documentação Normativa

Refere-se a documentos que estabelecem as políticas, diretrizes e regulamentos que orientam as atividades do serviço veterinário. Isso inclui leis, portarias, resoluções, normas técnicas e regulamentações governamentais relacionadas à prática veterinária e à administração de serviços de saúde animal.
A documentação normativa define os padrões de qualidade, segurança e ética que devem ser seguidos no atendimento aos pacientes, na gestão de recursos humanos, na gestão financeira e em outras áreas-chave do HVEP.

1.8.2. Documentação Operacional

Consiste em manuais, procedimentos operacionais padrão (POPs), protocolos clínicos, formulários e registros utilizados no dia a dia do serviço veterinário. Esses documentos detalham os processos e as práticas que devem ser seguidos pelos profissionais para garantir a consistência e a qualidade dos serviços prestados.

A documentação operacional abrange uma variedade de áreas, incluindo atendimento clínico, cirurgia, internação, diagnóstico por imagem, farmácia, laboratório, gestão de estoques, gestão de resíduos, entre outras.

1.8.3. Importância da Documentação Normativa e Operacional

Garante o cumprimento das regulamentações legais e éticas, minimizando o risco de penalidades, multas ou litígios legais.
Padroniza os processos e procedimentos, promovendo a consistência e a qualidade nos serviços prestados.
Facilita o treinamento e a capacitação dos funcionários, fornecendo orientações claras sobre as melhores práticas e os protocolos a serem seguidos.
Permite a avaliação e a melhoria contínua dos processos, identificando áreas de oportunidade e implementando ações corretivas quando necessário.
Facilita a comunicação interna e externa, fornecendo informações precisas e atualizadas sobre as políticas, diretrizes e procedimentos do Hospital Veterinário.

1.8.4. Manutenção e Atualização da Documentação

A documentação normativa e operacional deve ser revisada regularmente para garantir sua relevância e conformidade com as mudanças regulatórias, avanços tecnológicos e melhores práticas da área.
É importante designar responsáveis pela manutenção e atualização dos documentos, garantindo que estejam sempre acessíveis, precisos e atualizados para todos os membros da equipe.

1.8.5. Regulamento de Compras e Contratação de Obras

Regulamentos de compras da ANCLIVEPA-SP têm um papel fundamental em organizações, também serve para estabelecer regras e diretrizes que orientam o processo de aquisição de bens e serviços e obras, ou seja, serve como um guia para que as organizações ajam de forma adequada e em conformidade com as normas estabelecidas pela instituição.
Principais funções observadas no regulamento de compras da ANCLIVEPA-SP:

- Transparência e Justiça: Os regulamentos garantem que o processo de seleção de fornecedores seja transparente e justo, uma vez, que estabelece critérios objetivos para avaliar propostas e escolher os melhores fornecedores.
- Proporciona igualdade de Oportunidades: Ao seguir regulamentos, os funcionários da ANCLIVEPA-SP oferecem igualdade de oportunidades a todos os fornecedores interessados. Isso evita favorecimentos indevidos e promove a concorrência saudável.
- Prevenção de Conflitos: O regulamento ajuda a evitar conflitos entre partes interessadas. Ao definir regras claras, eles minimizam mal-entendidos e disputas.
- Eficiência e Efetividade: O regulamento otimiza o processo de compras, tornando-o mais eficiente e efetivo. Ele estabelece etapas, prazos e responsabilidades para garantir que as aquisições sejam realizadas de maneira adequada.
- Bem-Estar Coletivo: Ao seguir regulamento, a ANCLIVEPA-SP busca o bem-estar coletivo. Ele garante que os recursos sejam utilizados de forma responsável e em benefício de todos.

1.8.6. Plano de qualidade para os serviços veterinários

Objetivo Geral: Garantir que o serviço veterinário forneça atendimento de alta qualidade e segurança aos animais de estimação, promovendo o bem-estar dos animais e a satisfação dos tutores.

1.Política de Qualidade

- O serviço veterinário está comprometido com a prestação de cuidados veterinários de alta qualidade, seguros e éticos.

- A equipe está comprometida com a melhoria contínua dos serviços, buscando a excelência no atendimento ao tutor e tratamento animal.

2.Estrutura Organizacional

- O serviço veterinário possui uma estrutura organizacional clara, incluindo uma equipe de profissionais treinados e capacitados.
- Definir funções e responsabilidades para cada membro da equipe.
- Implementar mecanismos eficazes de comunicação interna.

3.Padrões de Atendimento

- Adere a todas as regulamentações e padrões de atendimento veterinário estabelecidos pelas autoridades competentes.
- Mantenha protocolos atualizados para diagnóstico, tratamento e cirurgias.
- Garantir a higiene e limpeza das instalações.

4.Treinamento e Desenvolvimento da Equipe

- Fornece treinamento contínuo para equipe em técnicas veterinárias avançadas, ética profissional e atendimento ao tutor.
- Certifique-se de que uma equipe esteja atualizada com os últimos avanços na medicina veterinária.

5.Controle de Qualidade de Medicamentos e Equipamentos

- Garantir que todos os medicamentos e equipamentos sejam armazenados especificamente e estejam dentro da validade.
- Realizar manutenção preventiva regular em todos os equipamentos.

6.Atendimento ao Cliente

- Fornecer atendimento cortês e informativo.
- Coletar feedback dos tutores para avaliação constante da qualidade dos serviços.
- Manter registros precisos de todas as interações com os tutores.

7.Monitoramento de Resultados Clínicos

- Realizar monitoramento constante dos resultados clínicos, incluindo taxas de recuperação, complicações e mortalidade.
- Implementar ações corretivas quando necessário.

8.Controle de Infecções

- Implementar protocolos rigorosos de controle de infecções para garantir um ambiente seguro para pacientes e equipe.

Treinar a equipe em práticas de higiene pessoal e de infecção.

9.Sistemas de Registro e Documentação

- Manter registros clínicos precisos e completos para todos os pacientes.
- Garantir que os registros estejam de acordo com as regulamentações locais.

10.Melhoria Contínua

- Realizar avaliações regulares de qualidade e revisões do plano de qualidade.
- Tomar medidas corretivas e preventivas para melhorar continuamente os serviços prestados.

11.Comunicação Externa

- Manter uma comunicação eficaz com os tutores, mantendo-os informados sobre o estado dos seus animais de estimação.
- Disponibilizar informações sobre serviços, políticas e horários de funcionamento.

12.Auditorias Internas e Certificações

- Realizar auditorias internas regulares para garantir a conformidade com os padrões de qualidade.
- Buscar certificações relevantes de organizações de saúde animal, quando aplicável.

Este plano de qualidade para um serviço veterinário servirá como um guia para garantir a prestação de serviços de alta qualidade, promover a segurança dos animais de estimação e manter a satisfação dos tutores. É importante revisar e atualizar o plano regularmente para atender às necessidades em constante evolução dos Serviços Veterinários.

1.9. Quanto ao Acolhimento aos Tutores

O acolhimento em um serviço veterinário público é uma etapa crucial que vai muito além do simples ato de receber tutores e animais. É o momento em que se estabelece

uma conexão humana, onde as preocupações são compartilhadas e os cuidados são oferecidos com empatia e dedicação.
Nessa etapa, os profissionais não apenas recebem os tutores e os animais, mas também os acolhem emocionalmente, compreendendo suas angústias e necessidades. É uma oportunidade para oferecer conforto, segurança e orientação, transformando uma visita ao Hospital em uma experiência mais tranquila e positiva.
Além disso, o acolhimento envolve uma triagem cuidadosa, garantindo que os casos mais urgentes sejam identificados e atendidos prontamente. É um momento de esclarecer dúvidas, fornecer informações claras e instruções precisas sobre os procedimentos que serão realizados e os cuidados necessários após o atendimento. Mais do que isso, é um momento de oferecer apoio emocional, especialmente para aqueles tutores que estão enfrentando situações difíceis relacionadas à saúde de seus animais. É um gesto de solidariedade, compaixão e compreensão, que faz toda a diferença em momentos de vulnerabilidade.
Por fim, o acolhimento não termina quando os tutores e os animais deixam a recepção. Ele continua ao longo de todo o atendimento, acompanhando cada passo do processo, garantindo que os animais recebam o cuidado mais adequado e os tutores se sintam apoiados e informados em cada etapa.
O acolhimento em um serviço veterinário público não se limita a uma simples formalidade. É um ato de cuidado, compaixão e humanidade, que reflete o compromisso dos profissionais em oferecer o melhor atendimento possível, não apenas para os animais, mas também para aqueles que cuidam deles com tanto amor e dedicação.

1.10. Implantação e Treinamento de Protocolos

O objetivo principal a implantação e o treinamento de protocolos no hospital público veterinário, visa garantir a prestação de serviços de saúde de qualidade e seguros para os animais atendidos. Por meio da padronização de procedimentos e da capacitação da equipe, busca-se promover uma melhoria significativa nos processos Assistências e na gestão da instituição.
Protocolo é a descrição de uma situação específica de assistência/cuidado, que contém detalhes operacionais e especificações sobre o que se faz, quem faz e como se faz, conduzindo os profissionais nas decisões de assistência para a prevenção, recuperação ou reabilitação da saúde. Pode prever ações de avaliação/diagnóstica ou de cuidado/tratamento, como o uso de intervenções educacionais, de tratamentos com meios físicos, de intervenções emocionais, sociais e farmacológicas, independentes de enfermagem ou compartilhadas com outros profissionais. Um protocolo contém vários procedimentos.
O uso de protocolos tende a aprimorar a assistência, favorecer o uso de práticas cientificamente sustentadas, minimizar a variabilidade das informações e condutas entre os membros da equipe de saúde, estabelecer limites de ação e cooperação entre os diversos profissionais e, também são instrumentos legais. Construídos dentro dos princípios da prática baseada em evidências, oferecem as melhores opções disponíveis de cuidado. Há princípios estabelecidos para construção e validação de protocolos de assistência/cuidado como a definição clara do foco, da população a que se destinam, quem é o executor das ações, qual a estratégia de revisão da literatura e análise das evidências utilizadas. Um protocolo deve descrever também a forma de validação pelos pares, estratégias de implementação e a construção dos desfechos ou resultados esperados.

Fase	Atividades
Análise e Identificação de Necessidades	Realizar uma análise detalhada das operações da Hospital Veterinário.
	Identificar áreas que necessitam de melhorias e lacunas nos processos existentes.
	Revisar políticas e procedimentos atuais.
	Coletar feedback da equipe e dos stakeholders.

Desenvolvimento de Protocolos	Desenvolver protocolos específicos para diversas áreas da Hospital Veterinário.
	Incluir triagem de pacientes, administração de medicamentos, procedimentos cirúrgicos, controle de infecções e manejo de emergências.
	Elaborar os protocolos de acordo com as melhores práticas veterinárias e normas regulatórias aplicáveis.
Implementação e Integração	Implementar os protocolos em todas as áreas da Hospital Veterinário.
	Atualizar políticas e procedimentos existentes.
	Integrar os novos protocolos aos sistemas de registro e gerenciamento da instituição.
	Comunicar eficazmente com a equipe sobre as mudanças.
Treinamento da Equipe	Submeter todos os funcionários a treinamentos abrangentes sobre os novos protocolos.
	Ministrar sessões de treinamento teórico e prático, garantindo o pleno entendimento e adesão por parte da equipe.
Acompanhamento e Avaliação	Realizar um acompanhamento regular para monitorar a adesão aos protocolos e avaliar os resultados alcançados.
	Estabelecer indicadores de desempenho para medir a eficácia dos protocolos.
	Identificar áreas de melhoria contínua com base nos dados de desempenho e feedback da equipe.
Revisão e Atualização	Revisar periodicamente os protocolos para garantir sua atualização e alinhamento com as melhores práticas.
	Utilizar o feedback da equipe e dados de desempenho para orientar ajustes e melhorias nos protocolos conforme necessário.
Análise e Identificação de Necessidades	Realizar uma análise detalhada das operações da Hospital Veterinário.

1.11. Processo de melhoria contínua nos serviços geridos pela ANCLIVEPA

Profissionais de saúde em um serviço veterinário público desempenham um papel fundamental na melhoria da qualidade dos cuidados prestados aos animais. A qualidade assistencial refere-se à prestação de cuidados veterinários eficazes, seguros, centrados no paciente e baseados em evidências científicas. Abaixo estão algumas maneiras pelas quais os profissionais podem contribuir para essa melhoria:

Atendimento centrado no animal: Os profissionais devem considerar as necessidades, preferências e bem-estar dos animais em todas as decisões de atendimento, envolvendo seus tutores no processo sempre que possível.

Comunicação eficaz: Uma comunicação clara e eficaz entre os membros da equipe veterinária, bem como com os tutores dos animais, é essencial para garantir a segurança e a qualidade do atendimento.

Práticas baseadas em evidências: Utilização de práticas e procedimentos veterinários fundamentados em evidências científicas para garantir a eficácia dos tratamentos e intervenções.

Gerenciamento de riscos: Identificação e gestão de riscos para a saúde e segurança dos animais, incluindo a prevenção de erros médicos e a notificação de eventos adversos.

Melhoria contínua: Busca constante por maneiras de aprimorar a qualidade do atendimento veterinário, participando de programas de educação continuada e compartilhando melhores práticas com colegas.

Uso responsável de recursos: Utilização ética e eficiente dos recursos disponíveis, evitando desperdícios e garantindo que os tratamentos sejam adequados e necessários.

Trabalho em equipe interdisciplinar: Colaboração entre diferentes profissionais

veterinários, como médicos, enfermeiros, técnicos e outros, para fornecer um atendimento integrado e de qualidade.
Avaliação de resultados: Monitoramento regular dos resultados dos cuidados prestados aos animais, identificando áreas que precisam de melhorias e implementando mudanças para garantir melhores resultados.
Respeito à ética profissional: Adesão aos princípios éticos e padrões de prática veterinária, garantindo a integridade e a confiança dos tutores e dos animais atendidos.
Participação em comitês de qualidade: Colaboração em comitês de qualidade dos Serviços Veterinários para revisão e melhoria das políticas e procedimentos adotados.

1.12. Gestão de Medicamentos

Para promover um padrão de qualidade na HVEP, é crucial garantir o uso eficiente, armazenamento adequado e controle preciso dos medicamentos e insumos. Isso não apenas coíbe desperdícios e desvios, mas também garante a disponibilidade contínua e eficaz dos medicamentos aos pacientes. Para atingir esse objetivo, a farmácia hospitalar deve buscar a excelência em seu funcionamento.
É fundamental capacitar não apenas o farmacêutico e o estoquista, mas também médicos e auxiliares de enfermagem. Além disso, é importante incorporar novas tecnologias e continuar aprimorando e reciclando as práticas existentes.
A gestão hospitalar de medicamentos mantém controle sobre os insumos, materiais e fármacos utilizados, otimizando os recursos financeiros do Hospital Veterinário Público para garantir que sejam integralizados à consecução do atendimento. Isso envolve o mapeamento de todos os produtos, custos, tempo de entrega e itens, para compreender o fluxo da farmácia e garantir a conformidade com as normas regulatórias.
Para tornar eficiente o processo de solicitação e dispensação de medicamentos, a padronização de nomenclaturas é primordial, evitando equívocos durante a prescrição. A rastreabilidade também é essencial para a gestão de estoque e o feedback ao setor de suprimentos, acompanhando desde a entrada do fármaco ou insumo na farmácia até seu destino e uso final e correto, preferencialmente por meio de um sistema eletrônico.
A ANCLIVEPA-SP tem aprimorado seu sistema de gestão hospitalar e logística para alcançar as premissas supra elencadas, integrando ao sistema de prontuário eletrônico e orientando e capacitando médicos veterinários sobre a importância da anotação do uso de medicamentos ambulatorialmente, em cirurgias e internação, detalhando a dosagem por peso animal e procedimento.
A disponibilidade dos medicamentos se dá sob demanda e solicitação via prescrição, com pré-anotação eletrônica, identificando data, horário, solicitante, finalidade e destino. Os medicamentos ficarão armazenados em um único local fechado com controle de estoque, com carrinhos de emergência lacrados e substâncias de uso controlado armazenadas com chaves, conforme legislação vigente. Vacinas e imunobiológicos são mantidos em refrigerador exclusivo com dispositivo eletrônico de monitoramento de temperatura acoplado.

Gestão Hospitalar de Medicamentos

- Mapeamento de Fluxo;
- Rastreabilidade e Logística;
- Aprimoramento de processo de solicitação e dispensação de medicamentos: entrega sob prescrição, identificação do solicitante, finalidade e uso;
- Capacitação de Equipe;
- Uso de Sistema Eletrônico;
- Integralização com Sistema Eletrônico de Prontuário.

1.13. Melhoria do Acesso às Consultas e Redução do Absenteísmo

No âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), o absenteísmo representa um desafio significativo para a ampliação da cobertura e do acesso dos usuários aos serviços de saúde pública. Essa ausência às consultas, exames e terapias agendadas compromete a qualidade da assistência prestada à população, exigindo monitoramento e ações para mitigar seus impactos nos serviços ambulatoriais.

Diversos fatores socioculturais, geográficos e econômicos contribuem para o absenteísmo dos usuários, resultando em desperdício de recursos públicos, aumento das filas de espera e demandas por atendimentos urgentes. Entre esses motivos, destacam-se esquecimento, falhas na comunicação, melhorias no estado de saúde do animal, agendamento em horário de trabalho, falta de transporte, dificuldades de conciliar horários, responsabilidades familiares e limitações financeiras.

Diante desse cenário, a ANCLIVEPA-SP implementará medidas para otimizar o acesso às consultas e, consequentemente, reduzir o absenteísmo:

Agendamento Eficiente: Adotaremos um sistema organizado e flexível de agendamento, incluindo a possibilidade de marcação online e priorização de casos emergenciais.

Lembrete de Consultas: Enviaremos lembretes por meio de mensagens, e-mails ou telefonemas alguns dias antes das consultas para confirmar a presença dos clientes.

Política de Cancelamento: Estabeleceremos uma política que permita aos clientes cancelarem ou reagendar consultas com antecedência, evitando o desperdício de horários disponíveis.

Acesso Rápido a Informações: Disponibilizaremos informações detalhadas sobre os serviços e políticas do serviço em nosso site e materiais de comunicação.

Treinamento da Equipe: Nossa equipe receberá treinamento para lidar eficientemente com consultas e agendamentos, proporcionando uma experiência amigável aos clientes.

Políticas de Espera: Implementaremos políticas para reduzir os tempos de espera, garantindo uma experiência mais ágil e satisfatória aos clientes.

Além disso, utilizaremos um sistema de registro eletrônico de pacientes para facilitar o acesso às informações médicas e agilizar o processo de consulta.

A melhoria do acesso às consultas veterinárias e a redução do absenteísmo exigem um esforço contínuo e aprimoramento das práticas de gestão da clínica

1.14. Limpeza e Desinfecção de Ambientes e Superfícies dos Setores relacionados aos macroprocessos do modelo operacional

O Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies dos setores compreende a limpeza, desinfecção e conservação das superfícies fixas e equipamentos permanentes das diferentes áreas, tendo como finalidade preparar o ambiente para as atividades, mantendo a ordem e conservando equipamentos e instalações, para o fim de evitar, principalmente, disseminação de microrganismos responsáveis pelas infecções relacionadas à assistência à saúde.
O Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies nos Hospitais Veterinários deverá contribuir para prevenir a deterioração de superfícies, objetos e materiais, promovendo conforto e segurança aos animais, acompanhantes e aos funcionários, por intermédio de um meio limpo.
A eleição dos produtos saneantes a serem adquiridos será realizada conjuntamente pelo setor de compras e equipe hospitalar.
É imprescindível a prevenção de infecções relacionadas à assistência à saúde, devendo todo profissional de saúde ou equipe de apoio:
a. Proceder à frequente higienização das mãos.
b. Não utilizar adornos (anéis, pulseiras, relógios, colares, piercing, brincos) durante o período de trabalho.
c. Manter os cabelos presos e arrumados e unhas limpas, aparadas e sem esmalte.
d. Manter os cabelos curtos ou preso e barba aparada, se houver (profissionais do sexo masculino).
e. O uso de Equipamento de Proteção Individual (EPI) apropriado para a atividade a ser exercida.
f. Abster-se de varrer superfícies a seco, pois esse ato favorece a dispersão de microrganismos que são veiculados pelas partículas de pó.
g. Utilizar a varredura úmida (ensaboamento, enxágue e secagem), que pode ser realizada com “MOPs” ou rodo e panos de limpeza de pisos.
h. O uso de desinfetantes é especialmente utilizado para as superfícies que contenham matéria orgânica ou indicação do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar.

i. Os panos de limpeza de piso e panos de mobília devem ser frequentemente lavados.
j. Todos os equipamentos serão limpos a cada término da jornada de trabalho. Sempre que procedida a limpeza durante o atendimento, haverá sinalização e a definição de um lado livre para o trânsito de pessoal, com a utilização de placas sinalizadoras, a fim de evitar acidentes e poluição visual.
k. A frequência de limpeza das superfícies será estabelecida para cada serviço, de acordo com o POP (Procedimento Operacional Padrão).
l. A desinsetização periódica será realizada conforme cronograma semestral ou sempre que necessário.
m. Devem ser observadas as orientações sobre a apresentação do produto, diluição e aplicação. Para animais em isolamento de contato, diagnosticados com doenças infectocontagiosas, durante o atendimento, serão utilizados kits exclusivos de limpeza e desinfecção de superfícies, sendo preferencialmente, pano de limpeza descartável

1.15. Ações Complementares

1**) Registro Geral Do Animal**
Todos os animais atendidos no serviço veterinário devem possuir o Registro Geral do Animal (RGA). Em situações de urgência e emergência, o RGA será realizado durante o cadastro, conforme as condições de atendimento estabelecidas.

2) Comunicação e Divulgação de Políticas Públicas
A ANCLIVEPA-SP se compromete a realizar a divulgação e comunicação visual por meio de placas e banners de todos os programas e ações desenvolvidos pela Prefeitura, relacionados à Saúde Única e Bem-Estar Animal. Além disso, serão utilizados vídeos, folhetos e redes sociais para ampliar o alcance dessas informações.
3) Notificações

a. DNCs – Doenças de Notificação Compulsória

A ANCLIVEPA se compromete a relatar aos órgãos competentes o diagnóstico ou suspeição de casos de DNCs – doenças de notificação compulsória, em consonância com a legislação e normatização vigentes, por meio de documento oficial.

b. As listas de DNC em vigência no Brasil são vinculadas ao Ministério da Saúde (MS) e Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA). A Portaria nº 1.271 (BRASIL, 2014), do MS define as listas de doenças, agravos e eventos em saúde pública de notificação compulsória em todo o território nacional. É determinação da Organização Mundial da Saúde – OMS que cada país membro elabore sua lista, sujeita a revisão periódica, bem como os respectivos programas de controle, prevenção, e erradicação de enfermidades, além de preparar os sistemas de saúde e de vigilância para a atenção à saúde e notificação de casos, baseado no Regulamento Sanitário Internacional - RSI. Por determinação do MS, havendo a ocorrência de DNC (suspeita e/ou confirmação) envolvendo zoonoses e/ou pequenos animais, deve se notificar a **Secretaria Extraordinária de Proteção Animal do Distrito Federal (SEPAN/DF)**, por meio dos seguintes órgãos: Vigilância Epidemiológica, Vigilância Sanitária, Vigilância Ambiental, Centro de Controle de Zoonoses (CCZ), Centro Integrado de Vigilância Toxicológica (CIVITOX).
c. Maus-tratos contra Animais

A ANCLIVEPA se compromete a relatar aos órgãos competentes a suspeição de casos de maus-tratos contra cães e gatos atendidos na Unidade, em consonância com a legislação e normatização vigentes, por meio de documento oficial. Em paralelo às notificações supramencionadas, a unidade de atendimento público médico-veterinária, por meio de seus profissionais, prestará toda a assistência necessária, encaminhamento ou tomarão as medidas pertinentes, em obediências às práticas e condutas técnicas e à legislação vigente.

d. Recomendações Gerais

Exige-se tratamento isonômico, equânime e ético dos profissionais direcionados aos tutores, animais e quaisquer pessoas que prestam serviços para a Organização nas operações do serviço veterinário HVEP. Vedado sob qualquer hipótese discriminar ou desrespeitar pessoas e animais. Sendo que, para este últimos, o manejo inadequado, além de configurar desvio irreparável ao

objeto dos valores e da missão da Instituição, podendo ensejar reparação de regresso, e influindo diretamente nas condições de saúde, alimentação e hidratação, importando em desatendimento às premissas de bem-estar animais, no tocante à integridade física, mental e comportamental.
A ANCLIVEPA Comunicará à SEPAN, os casos de zoonoses em animais (leishmaniose visceral canina, esporotricose e raiva animal), com dados do tutor (nome completo, RG/CPF, endereço, telefone de contato), dados do animal (nome, raça, sexo, idade, pelagem), ficha de atendimento do animal, laudo médico veterinário, exames complementares do diagnóstico da zoonose (sorológico, parasitológico, citologia, histopatologia, e outros pertinentes) ou ficha de eutanásia

1.16. Execução das ações de gestão de atendimento e informações no serviço:

O modelo de Gestão de Atendimento e Informação aos Usuários delineia as ferramentas de comunicação e interfaces que serão empregadas para atender às necessidades dos usuários. Ele abrange os canais de comunicação e metodologias específicas que o Serviço Veterinário adotará para fornecer informações, esclarecer dúvidas, receber sugestões e lidar com reclamações, tanto de maneira ativa quanto receptiva. Além disso, esclarece os meios pelos quais os interessados podem entrar em contato, tais como o site e o telefone, bem como os canais e horários disponíveis para atendimento.

Objetivos:

Aumentar o conhecimento do público sobre a importância dos cuidados com a saúde animal;
Informar sobre práticas corretas de nutrição, vacinação e prevenção de doenças;
Reduzir a incidência de doenças preveníveis através da vacinação e cuidados regulares;
Promover o bem-estar animal através da disseminação de informações sobre comportamento, ambiente adequado e enriquecimento;
Incentivar a adoção responsável, reduzindo o número de animais abandonados;
Garantir comunicação assertiva e engajada com a comunidade.

A ANCLIVEPA-SP adotará estratégias de comunicação voltadas para os tutores, visando fortalecer o relacionamento com os usuários, especialmente os proprietários de animais de estimação. Destacamos algumas dessas iniciativas:

Mídias Sociais:
Desenvolvimento de uma plataforma digital que ofereça informações detalhadas sobre o Serviço Veterinário:
Adotar perfis ativos nas principais plataformas de mídia social, como Facebook e Instagram, para compartilhar dicas de cuidados com animais, informações sobre os serviços oferecidos e divulgar as ações desenvolvidas pela instituição e campanhas de sensibilização abordando temas como cuidados com animais, prevenção de doenças e incentivo à adoção responsável e pesquisas de satisfação.
O serviço também oferecerá uma seção nas redes sociais com artigos e vídeos educativos, produzidos por veterinários do hospital, abordando temas como doenças comuns, nutrição, primeiros socorros e cuidados com animais idosos.
Adoção; de e-mail e ferramentas de WhatsApp para recebimento de reclamações e denúncias dos usuários;

Mídias Tradicionais:
Implementação de comunicação visual na instituição para impulsionar campanhas que visem facilitar a realização de pesquisas de satisfação com o propósito de obter feedback direto dos stakeholders, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos serviços fornecidos pela ANCLIVEPA-SP.
Por meio dessas estratégias de comunicação, o serviço veterinário buscará estabelecer e fortalecer laços consistentes com os usuários, com o intuito de aprimorar continuamente a satisfação geral dos clientes. Essas ações refletem o compromisso da ANCLIVEPA-SP em oferecer serviços de qualidade e promover o bem-estar dos animais e a satisfação de seus proprietários.
Eventos e Participação na Comunidade

Realização de Workshops e palestras presenciais ou online: O serviço realizará eventos

educacionais gratuitos para a comunidade sobre temas como primeiros socorros para animais domésticos, prevenção de doenças e bem-estar animal.
Parcerias com escolas e centros comunitários: O serviço firmará colaborações com instituições locais para promover palestras e eventos sobre cuidado animal, incentivando a conscientização desde cedo.

A Comunicação dos Profissionais e os Usuários

Incluída como campo teórico maior da comunicação social, a comunicação em saúde diz respeito a um amplo leque de atributos e atribuições, cuja finalidade é a elaboração e uso de estratégias e técnicas de comunicação apropriadas para promover os ideais da Saúde Pública e do bem-estar geral e, no caso que nos interessa, a saúde animal.
Suas ações se destinam, notadamente, a subsidiar os agentes sanitários e ou veterinários locais envolvidos em operações pontuais ou campanhas de longo prazo, com as informações e orientações necessárias para incentivar a mudança de comportamentos potencialmente nocivos, ajudar a lidar com as possíveis ameaças para a saúde humana e animal, tomar consciência dos eventuais riscos para melhor evitá-los e prevenir as mais diversas enfermidades decorrentes da inter-relação do binômio doença-saúde no homem e nos animais.
Os referenciais técnicos fornecidos pela comunicação em saúde podem ser de grande valia para a efetivação de quadros relacionais operacionais entre profissionais e usuários do sistema de medicina veterinária. Viabiliza, desta forma, a implementação de programas sanitários, principalmente de prevenção, estabelecendo canais ágeis e confiáveis de divulgação de informações úteis sobre riscos para a saúde animal em casos de emergência sanitária. Igualmente oferecem o devido apoio epistemológico para o tratamento dos temas relacionados à área de sanidade animal nos meios de comunicação, provendo os setores de comunicação interna e externa dos órgãos e instituições de saúde com informações adequadas e pertinentes, bem como auxiliando a formação de técnicos em saúde.
A qualidade desse tipo de comunicação é, por outro lado, de grande importância estratégica para o sucesso das empreitadas na área da saúde pública veterinária, já que interfere direta e substancialmente na avaliação que o público faz da eficiência dos cuidados promovidos, na adaptação psicológica à situação em curso e no grau de adesão medicamentosa e comportamental. Inversamente, seu bom êxito pode contribuir para a valoração das comunidades visadas, à medida que é suscetível de promover mudanças positivas no seu ambiente socioeconômico e biofísico, melhorar a acessibilidade aos serviços de medicina veterinária e facilitar a adoção de regras que contribuam positivamente para a qualidade de vida e para a saúde dos seres vivos que as integram.
A comunicação na área da saúde pública veterinária tem por objetivo facilitar a adoção de regras que contribuam positivamente para a qualidade de vida. O ideal, na verdade, é poder realizar ciclos periódicos de treinamento, para assegurar que todos os profissionais dos diversos setores envolvidos nas atividades de comunicação desempenhem as suas respectivas funções de forma adequada. Não há dúvida de que agentes familiarizados com as técnicas de comunicação sejam mais propensos a conquistar a simpatia e a confiança do público.
Ao refletirmos sobre o início da interação entre o médico-veterinário e o cliente, é importante considerar três objetivos. Em primeiro lugar, queremos saber o que o cliente deseja falar, depois o médico-veterinário acrescenta o que ele quer dizer e, posteriormente, o restante da consulta é planejado com o cliente. O segundo objetivo consiste em estabelecer uma relação inicial e garantir que o cliente se sinta como parte do processo daqui para frente. O terceiro objetivo é avaliar o desempenho do cliente e do paciente, dadas as circunstâncias.
Sendo assim, a ANCLIVEPA-SP se preocupada com a interação profissional, tutor e do próprio paciente.
Com isso a preocupação elaboramos o questionário para uma melhor interação com usuário na recepção, nos totens e através do envio por e-mail:
Abaixo colocamos link contendo exemplos de campanhas realizadas pela ANCLIVEPA nos hospitais de São Paulo que servirão como exemplo:
https://www.facebook.com/hospvetsanclivepa;
https://www.facebook.com/photo/?fbid=554375036802861&set=pb.100066911072266.-2207520000;
https://www.facebook.com/photo?fbid=532600672313631&set=a.439299228310443;

Resultados Esperados:

- Aumento do engajamento nas redes sociais e participação em eventos presenciais e online;
- Maior adesão a práticas de cuidados preventivos, como vacinação e consultas regulares ao veterinário;
- Redução na incidência de doenças comuns e melhora na qualidade de vida dos animais atendidos;
- Aumento no número de adoções responsáveis e redução no abandono de animais.
- Promover sensibilização para redução de casos de maus tratos, abandono e consciência de Saúde Pública.

1.17. Conscientização em Saúde: Bem-Estar Animal e Tutela Responsável

A Educação em Saúde é um processo fundamental que estabelece uma ponte entre os profissionais de saúde e a comunidade, capacitando as pessoas a adquirirem conhecimentos e aumentar sua autonomia nos cuidados individual e coletivo. Esse processo é essencial para desenvolver a consciência da população sobre questões relevantes para a sociedade, transformando cada indivíduo em um agente multiplicador do conhecimento.

No universo veterinário consiste na apresentação de ações voltadas à promoção da saúde única, que engloba a saúde animal, humana e ambiental, e as ações relacionadas à tutela responsável, com fim de sensibilização para a redução de casos de maus-tratos e coibição ao abandono de animais, além das premissas de medicina preventiva, objetivando um manejo adequado e assistência veterinária permanente, minimizando as urgências e emergências

As clínicas e hospitais veterinários desempenham um papel crucial na prevenção, controle e diagnóstico de zoonoses, bem como na promoção do desenvolvimento sustentável do meio ambiente e da sociedade.

Para alcançar esses objetivos, são adotadas diversas estratégias:

Treinamentos: Realização de treinamentos para aprimorar o atendimento, envolvendo todos os colaboradores da clínica e do centro de adoção, desde médicos veterinários até equipe de apoio. Além disso, são oferecidas orientações aos tutores durante a triagem dos animais, visando prevenir possíveis zoonoses.

Estratégias de Divulgação: Promoção de conteúdo educativo nas redes sociais, realização de palestras periódicas sobre temas relevantes para a saúde, disponibilização de informativos e banners informativos nos espaços de circulação do serviço, além do uso de materiais impressos, digitais e audiovisuais para disseminar informações sobre saúde veterinária e cuidados com os animais.

Ações específicas da ANCLIVEPA-SP: A Associação Nacional de Clínicos de Pequenos Animais de São Paulo (ANCLIVEPA-SP) concentra suas ações no Programa de Manejo Populacional de Cães e Gatos. Isso inclui medidas para coibir o abandono de animais, prevenir doenças reprodutivas e infecciosas, combater os maus-tratos e reduzir acidentes envolvendo animais domésticos.
Prevenção ao abandono Assistencial: Educação da população sobre prevenção em saúde e cuidados com manejo e criação, visando melhorar a qualidade de vida dos animais e evitar ocorrências preveníveis, como traumas e doenças. Isso contribui para direcionar o atendimento veterinário para casos agudos ou intercorrências inevitáveis.
Monitoramento: Realização de avaliações periódicas para acompanhar o impacto das ações implementadas, incluindo o número de animais atendidos, participação em campanhas e mudanças de comportamento em relação aos cuidados com animais de estimação.

Essas estratégias visam não apenas melhorar a saúde dos animais, mas também fortalecer os vínculos entre os profissionais de saúde veterinária e a comunidade, promovendo uma cultura de responsabilidade e bem-estar animal.

Maus-Tratos Contra Animais
A ANCLIVEPA-SP compromete-se a relatar qualquer suspeita de maus-tratos contra os animais

atendidos no Hospital Veterinário, seguindo a legislação vigente. Além disso, prestará assistência necessária aos animais em situação de risco, encaminhando os casos aos órgãos competentes.

Incentivo Às Adoções
Serão promovidas campanhas de adoção de animais abandonados após o tratamento pós-cirúrgico, em parceria com a política pública estadual de defesa e saúde animal. Também serão divulgados animais disponíveis para adoção por protetores independentes e Entidades de proteção animal.

Segurança e Conforto
A ampliação do espaço onde os animais ficam no canil foi realizada visando melhor qualidade, segurança e conforto. A climatização em todos os ambientes, incluindo a recepção e o canil, é essencial para garantir o bem-estar dos animais e melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Programas de Vacinação
Desde que conste no edital e com autorização do gestor da parceria, a entidade poderá auxiliar os programas de vacinação para proteger os animais contra doenças infecciosas, contribuindo para sua saúde e prevenindo o contágio de doenças para os seres humanos.

Serviços de Assistência Complementar
Serão disponibilizados serviços complementares para garantir o bom funcionamento da unidade de saúde, como apoio administrativo, segurança, limpeza, entre outros. Um Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Serviços de Saúde será elaborado e executado de acordo com as normas legais vigentes.

Chamada Nominal dos Tutores dos Animais
A chamada nominal dos tutores será realizada por meio de um sistema multicanal em televisores distribuídos na unidade. Essa prática facilita a identificação dos responsáveis pelos animais e contribui para um atendimento mais eficiente e personalizado.

Veículos de Comunicação e Ferramentas de Educação:

Vídeos Educativos: Produção e distribuição de vídeos curtos sobre cuidados com animais, zoonoses, e preservação ambiental.
Panfletos e Cartilhas: Material impresso com informações sobre tutela responsável, vacinação, e saúde pública.
Palestras e Workshops: Sessões educativas presenciais e online sobre temas relacionados à saúde única e tutela responsável.
Redes Sociais e Website: Utilização de plataformas digitais para disseminação de conteúdo educativo e campanhas de conscientização.
Eventos Comunitários: Participação em feiras, dias de saúde e outros eventos para engajar a comunidade e fornecer informações diretamente.

Previsão de Periodicidade:
Vídeos Educativos: Mensal.
Panfletos e Cartilhas: Trimestral.
Palestras e Workshops: Mensal.
Postagens em Redes Sociais: Semanal.
Eventos Comunitários: Semestral.

Objetivos das Ações e Resultados Esperados:
Aumentar a Conscientização: Elevar o nível de conhecimento da população sobre saúde única, tutela responsável e proteção ambiental.
Reduzir Casos de Maus-tratos e Abandono: Diminuir a incidência de maus-tratos e abandono de animais através da educação e sensibilização.
Melhorar a Saúde Pública: Prevenir zoonoses e promover práticas saudáveis de manejo de animais e resíduos.
Fomentar a Adoção Responsável: Incentivar a adoção consciente, destacando os benefícios e responsabilidades envolvidos.
Preservar o Meio Ambiente: Promover práticas sustentáveis e de preservação ambiental entre a população.

1.18. Plano de Educação em Saúde

1.18.1 Descrição do Edução em Saúde

A atuação da Associação Nacional de Clínicos Veterinários de Pequenos Animais de São Paulo (ANCLIVEPA-SP) se fundamenta em um modelo de gestão que integra três frentes de trabalho complementares: a formação de excelência para profissionais, a educação continuada e orientações para a comunidade e Tutores.
O plano abrange a implantação de um programa educacional contínuo para tutores e a comunidade, uma frente de atuação essencial para a promoção da guarda responsável, a prevenção de zoonoses e o fortalecimento da saúde coletiva. Esta vertente do plano transforma as unidades hospitalares em centros de conhecimento, onde a informação qualificada sobre bem-estar animal e cuidados preventivos é disseminada de forma acessível. O presente Plano Educacional, é uma iniciativa, cuja execução está intrinsecamente alicerçada na colaboração estratégica e formal com Instituições de Ensino Superior (IES), ao mesmo tempo em que se estende para além dos muros acadêmicos, alcançando diretamente os tutores e a sociedade.

Plano de Educação em Saúde e engajamento comunitário
O Plano de Educação em Saúde é um componente essencial deste projeto, criado para traduzir o conceito de Saúde Única em ações práticas. Ao integrar o bem-estar humano, animal e ambiental, nosso objetivo é cultivar na comunidade uma cultura de cuidado, responsabilidade e prevenção, transformando os serviços de saúde em verdadeiros parceiros da população.

Fundamentos:
O plano Educação Permanente em Saúde segue as diretrizes da Política Nacional de Educação Permanente do SUS (Portaria GM/MS n.º 1.996/2007) e está fundamentado em;
• Promoção da Saúde – conforme a Política Nacional de Promoção da Saúde (PNPS);
• Saúde Única – integração entre saúde humana, animal e ambiental;
• Participação social e controle social;
• Direitos dos animais e guarda responsável.

Objetivos Estratégicos:
Utilizar a educação em saúde como ferramenta estratégica para fortalecer o cuidado integral e a saúde coletiva, sob a ótica da Saúde Única, que reconhece o bem-estar animal e humano como pilares interdependentes.

Objetivos Específicos:
Promover a educação na comunidade: Fornecer informações claras e acessíveis sobre os pilares da guarda responsável, os métodos de prevenção de zoonoses e os benefícios do controle populacional ético para o bem-estar coletivo.
Fomentar a Prevenção: Construir uma cultura de medicina veterinária preventiva, estimulando a vacinação, a vermifugação e os cuidados básicos de saúde para reduzir significativamente a incidência de doenças evitáveis e melhorar a qualidade de vida dos animais.
Engajar como Protagonista: Transformar a comunidade em um agente ativo na construção de políticas de proteção animal e na promoção da adoção responsável, criando uma rede de apoio e vigilância social em prol dos animais.
Elevar a Excelência Profissional: Garantir a qualificação contínua e a educação permanente dos profissionais da rede e colaboradores, assegurando a excelência na aplicação dos protocolos técnicos e a humanização em cada etapa do atendimento.
Estratégia de Comunicação e Informação na Unidade
Para assegurar uma comunicação eficaz, transparente e acolhedora, a estrutura de informação da unidade será um pilar central no relacionamento com o tutor, composta por uma abordagem integrada e permanente:

- **Acolhimento Humanizado e Informativo:** A equipe da recepção será capacitada para um atendimento que vai além do agendamento, oferecendo orientações claras sobre os fluxos de atendimento, os serviços disponíveis, os direitos dos tutores e os

documentos necessários. O objetivo é que o primeiro contato já seja uma experiência positiva e esclarecedora.
- **Comunicação Visual e Educativa:**
  - **Painel de Acesso Rápido:** Um painel informativo em local de alta visibilidade conterá dados essenciais como horários de funcionamento, lista de serviços, nome da entidade gestora e contatos de emergência.
  - **Cartazes Didáticos:** Materiais visuais em áreas de espera abordarão temas práticos e preventivos, incluindo cuidados pós-operatórios, a importância da vacinação e vermifugação, posse responsável, prevenção de zoonoses e dicas de higiene.
- **Presença Digital e Alcance Ampliado:** Manutenção de uma página institucional e perfis em redes sociais para funcionar como um canal dinâmico de comunicação, divulgando campanhas de saúde, critérios de atendimento, ações educativas e informações de utilidade pública para toda a comunidade.
- **Comunicação Acessível e Inclusiva:** Todo material informativo será desenvolvido com linguagem simples e objetiva, utilizando recursos como ícones, pictogramas e infográficos para garantir que a comunicação seja compreendida por todos os públicos, independentemente do nível de letramento.
- **Canais de Escuta Ativa e Feedback:** Serão implementados mecanismos formais para ouvir os usuários, como pesquisas de satisfação e canais para sugestões e manifestações. Este feedback será analisado periodicamente e utilizado como uma ferramenta estratégica para a melhoria contínua dos serviços prestados

Plano de Ações Educativas Detalhadas
As ações serão organizadas em eixos temáticos e executadas de forma contínua, com frequência bimestral, trimestral ou semestral, dependendo da atividade.

1. Eixo: Guarda Responsável e Bem-Estar Animal

- Workshop : Oficinas práticas para tutores sobre nutrição básica, identificação de sinais de doença e prevenção de acidentes domésticos .
- Campanha de Identificação Permanente: Ações de conscientização sobre a importância da microchipagem, vinculadas aos atendimentos na unidade, para o controle e a segurança dos animais.
- Rodas de Conversa: Encontros mensais com a comunidade para discutir temas como enriquecimento ambiental para gatos, socialização de cães e a importância do lazer.

2. Eixo: Prevenção de Zoonoses e Saúde Pública

- Palestras : Apresentações no serviço veterinário, em escolas e centros comunitários sobre as principais zoonoses na região, como raiva, leishmaniose e esporotricose, e as formas de prevenção.
- Mutirões de Conscientização: Ações itinerantes em bairros estratégicos para distribuir material informativo sobre o controle de pulgas e carrapatos e o recolhimento correto de dejetos em áreas públicas.
- Informativos Visuais: Criação de folders e vídeos curtos para redes sociais explicando o ciclo de doenças como a leptospirose e o papel da comunidade em sua prevenção.

3. Eixo: Controle Populacional e Adoção Ética

- Campanha Informativas sobre Castração: Ações para desmistificar mitos sobre a castração, explicando seus benefícios para a saúde do animal e para o controle populacional.
- Eventos de Adoção Responsável: Parceria com protetores e ONGs locais para realizar feiras de adoção na unidade, oferecendo orientação pré e pós-adoção aos novos tutores.

Manual do Novo Tutor: Entrega de um guia prático para todos os adotantes, com informações sobre o período de adaptação, vacinação inicial e as responsabilidades da guarda.

4. Eixo: Sensibilização e Orientação :

- Campanhas Educativas Temáticas e Programadas: Abordagem: Desenvolvimento de campanhas sazonais ou mensais focadas em temas específicos (ex: mês da vacinação, mês da castração, combate aos maus-tratos). Isso incluirá o uso de carro de som para veiculação de mensagens informativas em bairros e comunidades.

- **Conteúdo Digital e Redes Sociais:** Postagem semanal de conteúdo educativo (textos, infográficos, vídeos curtos) nas redes sociais oficiais da ANCLIVEPA-SP e dos serviços parceiros, com dicas sobre cuidados, prevenção, legislação e incentivo à tutela responsável.
- **Parceria com Multiplicadores e ONGs:** Orientar e capacitar colaboradores da do serviço (médicos veterinários, auxiliares, recepcionistas, tratadores, equipe de apoio) para serem multiplicadores das informações durante o atendimento e no dia a dia.

4. Público-Alvo
As ações são direcionadas a um público diversificado como Tutores, estudantes da rede pública, profissionais da saúde, população em situação de vulnerabilidade e a comunidade em geral, ONGs e outros.

5. Metodologias e Instrumentos

Palestras interativas, workshops, capacitações presenciais e à distância, visitas técnicas e mutirões educativos, redes sociais .

6. Avaliação e Melhoria Contínua

A efetividade do plano será constantemente monitorada por meio de:

- Pesquisas de Satisfação: Aplicação de questionários anônimos para avaliar a percepção dos usuários sobre o atendimento e a clareza das informações recebidas.
- Indicadores de Participação: Análise do número de participantes nas ações e do alcance das campanhas.
- Relatórios Periódicos: Consolidação dos resultados para a Comissão de Monitoramento e Avaliação, permitindo o aperfeiçoamento contínuo das estratégias.

7. Etapas do Plano de Educação em Saúde

1. Diagnóstico situacional participativo.
2. Definição do público-alvo e da abordagem metodológica.
3. Elaboração dos materiais didáticos e mobilização social.
4. Execução das ações de forma descentralizada e periódica.
5. Avaliação das atividades (indicadores qualitativos e quantitativos).

1.18.2. Execução do Plano de Educação em Saúde :

PLANO DE EDUCAÇÃO EM SAÚDE									
Diagnóstico	**Prazo**		**Ações**	**Prazo**		**Ferramentas**	**Prazo**		**Meta**	**Público Impactado**

Análise do Nível de Conhecimento do Tutor do animal, por meio dos prontuários de atendimento	Diário		Difundir informação e conscientização sobre tutela responsável, manejo, assistência veterinária, preventiva e profilática.	Diário		Utilização de Midia Digital, vídeos educativos na unidade. Adoção de Campanhas mensais.	Diário/Mensal		Atingir todos os usuários e constantes	Minimamente todos os usuários
Análise das pesquisas de Satisfação do usuário	Mensal		Difundir informações sobre o controle reprodutivo como mecanismo de redução da incidência de maus tratos e abandono	Diário		Orientação direta aos tutores. Palestras e Abordagens Lúdicas	Diário/Mensal		Melhorar a forma de comunicação com constância.	Todas as pessoas cujo vínculo esteja estabelecido digital e pessoalmente
Análise dos questionamentos e observações em postagens nas redes sociais do Serviço de Saúde Animal e ANCLIVEPA-SP, e-mails e WhatsApp	Diário		Difundir informações sobre práticas sanitárias, cuidado com o meio ambiente e em saúde coletiva	Diário		Direcionamento aos veículos de informação de entes públicos e do próprio website da ANCLIVEPA.	Diário/Mensal		Atuar com proatividade e agilidade para atingir eficácia e aumentar o número de seguidores para projetar as informações e práticas preventivas em saúde.	Informações transmitidas a partir das divulgações e orientações do HVEP
Análise do Nível de Conhecimento do Tutor do animal, por meio dos prontuários de atendimento			•Palestras : Apresentações em escolas e centros comunitários sobre as principais zoonoses na região, como raiva, leishmaniose e esporotricose, e as formas de prevenção. •Mutirões de Conscientização: Ações itinerantes em bairros estratégicos para distribuir material informativo sobre o controle de pulgas e carrapatos e o recolhimento correto de dejetos em áreas públicas.•Informativos Visuais: Criação de folders e vídeos curtos para redes sociais explicando o ciclo de doenças como a leptospirose e o papel da comunidade em sua prevenção.	Trimestral		Orientação direta aos tutores. Palestras e Abordagens Lúdicas	Trimestral		Melhorar a forma de comunicação com constância.	Todas as pessoas cujo vínculo esteja estabelecido digital e pessoalmente

18.3. Projetos Educacionais e Pesquisas

Os projetos de pesquisa e educação realizados pela ANCLIVEPA-SP têm se consolidado como pilares fundamentais para o fortalecimento da causa animal no Brasil, especialmente por meio da qualificação profissional e da educação em saúde junto à população. Atuando diretamente na gestão de hospitais veterinários públicos em diversos municípios e estados, a associação alia a assistência clínica gratuita à formação técnica e ao compromisso com políticas públicas voltadas ao bem-estar animal, promovendo um modelo inovador de cuidado veterinário com foco na saúde única — animal, humana e ambiental.
A experiência acumulada desde 2012, com a inauguração da Unidade Leste do Hospital Veterinário Público de São Paulo, permitiu à ANCLIVEPA estruturar um ambiente de aprendizado e prática clínica de alta complexidade, onde estudantes e profissionais da medicina veterinária participam de estágios, residências e programas de especialização. Esses projetos de formação, que também se estendem às unidades Norte (2014), Sul (2020), Taubaté (2022), Osasco e Distrito Federal, resultam na qualificação contínua da mão de obra que atua na rede pública veterinária e garantem atendimentos mais resolutivos, humanizados e seguros para a população de baixa renda.
Os hospitais geridos pela ANCLIVEPA funcionam como campos de pesquisa aplicada, onde o conhecimento científico se desenvolve a partir de casos clínicos reais, envolvendo zoonoses, enfermidades emergentes, medicina preventiva e reabilitação animal. A sistematização de dados clínicos e o acompanhamento epidemiológico dos atendimentos possibilitam a produção de estudos que subsidiam políticas públicas, como estratégias para o controle populacional de cães e gatos, protocolos de manejo sanitário em áreas urbanas e ações integradas com a vigilância em saúde.
Além da qualificação técnica, a ANCLIVEPA desenvolve campanhas permanentes de conscientização e educação em saúde junto à população, como parte de sua estratégia de atuação comunitária. As unidades hospitalares promovem feiras de adoção, atividades educativas em escolas e praças, distribuição de materiais informativos sobre guarda responsável e zoonoses, entre outras ações. Exemplo disso são as campanhas “Adotar é um Ato de Amor” e “Saúde Animal é Saúde Pública”, amplamente realizadas nas unidades de São Paulo e replicadas em Taubaté, Osasco e Distrito Federal, com resultados concretos na redução de abandonos e na melhoria da relação entre humanos e animais.
Essa integração entre assistência clínica, formação profissional e educação em saúde torna os hospitais veterinários públicos geridos pela ANCLIVEPA núcleos de inovação social. Ao formar profissionais comprometidos com a ética, promover acesso gratuito à saúde animal e conscientizar a população sobre o cuidado responsável, esses projetos ampliam a efetividade das políticas públicas de proteção e bem-estar animal, e contribuem diretamente para a redução das desigualdades no acesso ao cuidado veterinário.
Portanto, os projetos de pesquisa, educacionais e de inovação desenvolvidos pela ANCLIVEPA não apenas qualificam a assistência prestada nas unidades hospitalares sob sua gestão, mas também transformam significativamente os territórios em que estão inseridos. Por meio de estratégias que integram ensino, ciência e prática assistencial, a associação promove avanços concretos na saúde animal e no bem-estar coletivo. Com presença consolidada em regiões como São Paulo, Taubaté, Osasco e o Distrito Federal, a ANCLIVEPA demonstra que é possível aliar cuidado veterinário gratuito e de qualidade à formação de profissionais éticos e comprometidos, além de fomentar uma cultura de respeito, responsabilidade e pertencimento em torno da causa animal.
As ações educacionais e pesquisas previstas incluem:

Programas de Aprimoramento e Residência: Focados em preparar médicos veterinários recém-formados em diversas áreas, com uma abordagem prática e supervisão constante.
Cursos de Especialização: Uma vasta gama de cursos de pós-graduação em áreas como oncologia, cirurgia, neurologia e gestão, oferecidos aos associados e parceiros.
Treinamento e Capacitação dos Funcionários : Cursos para toda a equipe, incluindo veterinários, auxiliares, recepcionistas, administrativos e equipe de limpeza, com o objetivo de aprimorar habilidades técnicas e comportamentais.
Projetos de Pesquisa: O volume de dados gerado nos hospitais é utilizado para projetos de pesquisa em parceria com as IES, incentivando a carreira acadêmica.
As metodologias de ensino combinam aulas teóricas com práticas supervisionadas e estudos de caso. A comunicação com o público será feita por meio de TVs, folders, palestras, redes sociais com a periodicidade variando diária, mensal a anual. O objetivo

final é melhorar a qualidade do atendimento e o bem-estar animal por meio da formação contínua de profissionais e da conscientização da sociedade.

1.19. Gestão de Prontuários Eletrônicos nas Unidades Anclivepa-Sp

A medicina veterinária moderna é caracterizada por uma crescente complexidade, exigindo não apenas excelência clínica, mas também uma gestão operacional de alta eficiência. Nesse cenário, a transição de prontuários em papel para sistemas digitais representa um salto qualitativo indispensável, abandonando processos fragmentados e suscetíveis a erros por uma abordagem centralizada, segura e inteligente.
Para garantir a máxima eficiência, segurança e continuidade no cuidado, a ANCLIVEPA-SP adotará a plataforma de gestão veterinária VETUS. A escolha se baseia em sua comprovada robustez e adequação ao modelo de atendimento público, tendo sido desenvolvida e testada com sucesso em diversos Hospitais Veterinários Públicos no Brasil, como os de São Paulo, Brasília, Mogi das Cruzes, Fortaleza, São Bernardo do Campo e Taubaté.
O Modelo de Gerenciamento de Prontuário Eletrônico surge como a espinha dorsal dessa transformação. O VETUS, por ser uma solução em nuvem (cloud-based), totalmente eletrônica e online, permite que a equipe técnica e administrativa tenha acesso remoto e em tempo real a todas as informações dos pacientes e seus tutores, otimizando o fluxo de trabalho e a tomada de decisão clínica.

Um Ecossistema Digital Integrado

O sistema vai além do simples armazenamento de dados, funcionando como um ecossistema digital que integra todas as áreas vitais do atendimento, da recepção à alta. Ao centralizar o histórico completo do paciente, resultados de exames, diagnósticos e planos terapêuticos, o prontuário eletrônico capacita a equipe com informações precisas e acessíveis, fundamentando decisões clínicas mais seguras e eficazes.
A verdadeira força deste modelo reside na sua capacidade de automatizar e conectar fluxos de trabalho críticos, eliminando gargalos e garantindo a continuidade do cuidado. Um exemplo prático dessa integração ocorre no momento pós-diagnóstico:
Diagnóstico e Prescrição: Com o diagnóstico definido, o veterinário prescreve o tratamento diretamente no sistema.
Fluxo Automatizado: Esta ação desencadeia um fluxo de trabalho inteligente. Uma requisição é gerada instantaneamente para a "Farmácia", garantindo a correta dispensação dos medicamentos, controlando o estoque e minimizando erros.
Gestão da Internação: Caso a condição do paciente exija cuidados intensivos, a internação é solicitada com a mesma agilidade. O paciente é então alocado na esteira de "Internação", um módulo que permite não apenas o controle preciso de leitos e ocupação, mas também o registro contínuo da evolução clínica, assegurando que cada etapa do tratamento seja rigorosamente monitorada e documentada.

Em suma, a implementação do sistema VETUS representa um avanço estratégico para a ANCLIVEPA-SP, orquestrando cada etapa da jornada do paciente para garantir a máxima qualidade no cuidado e a otimização dos recursos do serviço.

1) Princípios Normativos da Gestão de Prontuários no VETUS

A utilização do sistema VETUS será estritamente regida por normas de segurança, organização e conformidade legal:

a. **Confidencialidade e Segurança da Informação:**

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): A gestão dos dados veterinários seguirá a LGPD, assegurando que as informações sensíveis dos tutores e dos animais sejam rigorosamente protegidas contra acessos ou compartilhamentos não autorizados.
Acesso Controlado: O acesso ao sistema VETUS será restrito apenas a profissionais autorizados, mediante o uso de logins e senhas individuais, com diferentes níveis de permissão conforme a função de cada colaborador.

b. **Integridade e Padronização dos Registros:**

Formato Padrão: Os registros no VETUS seguirão um formato padronizado para facilitar a inserção, consulta e análise de dados, garantindo a consistência das informações.
Atualização Constante: Todas as informações serão atualizadas em tempo real a cada visita, procedimento ou interação com o paciente, garantindo um histórico médico sempre completo e fidedigno.

c. **Retenção e Recuperação de Dados:**

Backup Regular: O sistema contará com rotinas de backup regulares para prevenir qualquer perda de dados.
Tempo de Retenção: Todos os prontuários e as informações contidas no sistema VETUS serão armazenados em seu servidor por um período mínimo de 10 anos, em conformidade com as recomendações do Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV).

2. Modelo Operacional: O Fluxo de "Esteiras"

A principal característica operacional do sistema VETUS é seu funcionamento em um fluxo de "esteiras", que otimiza o processo de atendimento e garante a comunicação fluida entre os setores. O prontuário eletrônico do paciente se move digitalmente pela unidade, simulando uma esteira produtiva.

A Jornada do Paciente no Fluxo VETUS:

Recepção: O prontuário é criado ou aberto para o paciente. Após o check-in, o status do paciente muda para "Aguardando Triagem" e o prontuário entra na "esteira" da equipe de assistência.
Triagem: A equipe de assistência realiza a triagem, insere os dados vitais no prontuário e o move para a "esteira" do setor de "Clínica Médica", já com a classificação de risco.
Consulta Clínica: O médico veterinário realiza a consulta e registra todo o histórico, exame físico e suspeitas diagnósticas. Se um exame for necessário, ele gera uma solicitação no sistema, e o prontuário entra na "esteira" do "Apoio Diagnóstico" (Laboratório ou Ultrassonografia).
Apoio Diagnóstico: A equipe do laboratório ou da imagem realiza o procedimento, anexa os resultados e laudos diretamente ao prontuário e o move de volta para a "esteira" do veterinário solicitante.
Tratamento e Internação: Com o diagnóstico, o veterinário prescreve o tratamento no sistema, gerando uma requisição na esteira da "Farmácia" para dispensação. Se necessária, a internação é solicitada e o paciente passa para a esteira de "Internação", permitindo o controle de leitos e a evolução clínica contínua.
Plano Terapêutico e Prescrição: Com o diagnóstico em mãos, o veterinário define o tratamento. Ao gerar uma prescrição ou solicitar uma internação, o sistema move o prontuário para a "esteira" da "Farmácia" ou da "Internação".
Alta: Após a conclusão do atendimento, o prontuário é movido para a “esteira” da Recepção para os procedimentos de alta, faturamento (quando aplicável) e agendamento de retorno.

1. **Funcionalidades e Relatórios**

O sistema VETUS oferece um conjunto de recursos para a gestão completa da unidade:
Cadastro detalhado dos animais e seus tutores.
Histórico veterinário completo, com todos os registros de atendimentos anteriores.
Módulo de "Esteira de Atendimento" para visualização em tempo real do status de cada paciente na unidade.
Emissão de relatórios completos de atendimento por paciente.
Geração de relatórios de produção (quantitativos de consultas, exames, cirurgias) de forma periódica ou sob demanda para a gestão administrativa e técnica.

4. Acesso, Transparência e Fiscalização

A gestão de acesso ao sistema VETUS é desenhada para garantir a operacionalidade e a transparência da parceria:
Acesso da Equipe ANCLIVEPA: Todos os membros da equipe técnica e administrativa terão acesso remoto e em tempo real ao sistema, conforme seus níveis de permissão.
Acesso dos Tutores: Os tutores terão o direito de solicitar e receber um relatório completo do atendimento de seu animal, contendo todas as informações sobre procedimentos, consultas e tratamentos realizados.
Acesso de Fiscalização do GDF: O Gestor do contrato terá acesso irrestrito ao sistema VETUS e a todas as informações nele contidas. Isso permite a realização, em tempo real, da conferência e fiscalização de todas as atividades e metas assistenciais executadas na unidade.

5. Normas de Gestão de Prontuários

1. **Confidencialidade e Segurança da Informação:**

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD**)**: A LGPD brasileira aplica-se também aos dados veterinários, garantindo que informações sensíveis dos proprietários e dos animais sejam protegidas contra acessos não autorizados.
Acesso Controlado: Apenas profissionais autorizados podem acessar os prontuários, sendo necessário o uso de senhas e sistemas de autenticação.

2. **Organização e Arquivamento:**

Padronização de Registros: Os prontuários devem seguir um formato padronizado, facilitando a inserção e consulta de dados.
Digitalização de Documentos: A transição para prontuários eletrônicos é recomendada, melhorando a acessibilidade e reduzindo o risco de perda de documentos físicos.
Arquivamento Seguro: Os prontuários físicos devem ser arquivados em locais seguros, longe de umidade e pragas, e com fácil identificação.

3. **Manutenção e Atualização:**

Atualização Constante: Informações devem ser atualizadas a cada visita ou procedimento realizado, garantindo que o histórico médico esteja sempre completo e atual.
Backup Regular: Sistemas eletrônicos devem ter backups regulares para prevenir a perda de dados.

6. Responsabilidades dos Usuários

1. **Responsabilidade dos Veterinários:**

Precisão e Completeness: Os veterinários são responsáveis por registrar de forma precisa e completa todas as informações pertinentes ao diagnóstico, tratamento e evolução dos pacientes.
Assinatura e Datação: Cada entrada no prontuário deve ser assinada e datada pelo profissional que a realizou.

2. **Responsabilidade dos Técnicos e Assistentes:**

Auxílio na Organização: Técnicos e assistentes devem auxiliar na organização e na digitalização dos prontuários, além de garantir que os registros sejam arquivados corretamente.
Garantia de Acessibilidade: Eles devem assegurar que os prontuários estejam acessíveis para os profissionais autorizados, sem comprometer a segurança dos dados.

3. **Responsabilidade da Administração do Hospital:**

Treinamento Contínuo: A administração deve promover treinamentos regulares sobre as normas de gestão de prontuários e a importância da proteção de dados.
Monitoramento e Auditoria: Implementar processos de monitoramento e auditoria para garantir que as normas sejam seguidas rigorosamente.
Investimento em Tecnologia: Investir em sistemas de prontuário eletrônico e medidas de segurança digital para proteger os dados.

.1.20. Execução das Ações Educacional em saúde única e bem-estar animal:

O atendimento público veterinário é um dos pilares do Programa de Manejo das Populações de Cães e Gatos, e como parte integrante, 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.
As ações desenvolvidas pela ANCLIVEPA-SP terão como objetivo as premissas do Programa de Manejo Populacional de Cães e Gatos, e em função dos atendimentos de maior incidência na rotina médico-hospitalar, quais sejam:

- Coibição ao abandono de animais domésticos;
- Prevenção de doenças de origem reprodutiva e prevenção de doenças infecto contagiosas;
- Combate aos maus-tratos;
- Redução de acidentes e demais agravos, envolvendo animais domésticos (atropelamentos, traumatismos, quedas, envenenamento, ataques de outros animais etc.);
- Prevenção ao abandono Assistencial, que acarreta a busca pelo serviço médico quando o animal já se encontra em estado clínico crítico.

A ANCLIVEPA-SP entende que, embora haja demanda em expansão, o número de atendimento e o motivo de procura pelos serviços podem ser otimizados com a implementação de práticas que levem conhecimento aos tutores sobre prevenção em saúde e cuidados com manejo e criação, para atingir maior qualidade de vida, minimizar o sofrimento dos animais e evitar ocorrências preveníveis, como traumas, acidentes, piometra e neoplasias em cadelas não esterilizadas, bem como demais agravos. Isto fará com que o atendimento seja canalizado para casos clínicos agudos ou intercorrências não evitáveis.

1.20.1. Notificações de doenças compulsória

DNCs – Doenças de Notificação Compulsória
A ANCLIVEPA-SP compromete-se a relatar aos órgãos competentes o diagnóstico ou suspeição de casos de DNCs – doenças de notificação compulsória, em consonância com a legislação e normatização vigentes, por meio de documento oficial.
As listas de DNC em vigência no Brasil são vinculadas ao Ministério da Saúde (MS) e Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA). A Portaria nº 1.271 (BRASIL, 2014), do MS define as listas de doenças, agravos e eventos em saúde pública de notificação compulsória em todo o território nacional. É determinação da Organização Mundial da Saúde – OMS que cada país membro elabore sua lista, sujeita a revisão periódica, bem como os respectivos programas de controle, prevenção, e erradicação de enfermidades, além de preparar os sistemas de saúde e de vigilância para a atenção à saúde e notificação de casos, baseado no Regulamento Sanitário Internacional - RSI.
Por determinação do MS, havendo a ocorrência de DNC (suspeita e/ou confirmação)

envolvendo zoonoses e/ou pequenos animais, deve se notificar órgão gestor da parceria, por meio dos seguintes órgãos: Vigilância Epidemiológica, Vigilância Sanitária, Vigilância Ambiental, Centro de Controle de Zoonoses (CCZ), Centro Integrado de Vigilância Toxicológica (CIVITOX).

1.20.2. Notificações de Maus-Tratos Contra Animais

A ANCLIVEPA-SP compromete-se a relatar aos órgãos competentes toda e qualquer suspeita de casos de maus-tratos contra cães e gatos atendidos na Hospital Veterinário Pública, em consonância com a legislação e normatização vigentes, por meio de documento oficial.
Tais notificações são de suma importância, vez que cães e gatos são sentinelas de possível ocorrência de violência doméstica, que podem atingir, idosos, mulheres e crianças.
Em paralelo às notificações supramencionadas, a unidade de atendimento público médico- veterinária, por meio de seus profissionais, prestará toda a assistência necessária, encaminhamento ou tomarão as medidas pertinentes, em obediências às práticas e condutas técnicas e à legislação vigente.

1.20.3. Incentivo Às Adoções

A ANCLIVEPA-SP compromete-se em promover, por meio de divulgação em redes sociais e demais canais, a adoção de animais porventura abandonados na recuperação pós cirúrgica hospitalar e:
Divulgar as ações de adoção da política pública de defesa e saúde animal.
Divulgar os animais disponíveis para adoção de protetores independentes e Entidades de proteção animal.
A ANCLIVEPA-SP propõe a elaboração de planejamento para o Plano de Gerenciamento das Adoções e Coibição ao Abandono de forma conjunta com a Secretaria Extraordinária de Proteção Animal do Distrito Federal (SEPAN/DF), assim como a utilização do espaço público para a realização de feiras de adoção e outras finalidades diversas visando a conscientização do munícipe para o bem-estar animal.
Pretende-se realizar pelo menos uma ação de ações de Incentivo as doações por mês

1.20.4. Segurança e Conforto

É necessário a provisão de um espaço adequado para permitir que o animal desempenhe seus comportamentos naturais: as dimensões mínimas de um ambiente para os animais devem permitir que um animal se deite, fique de pé, gire e tenha liberdade para executar todos os tipos normais de movimentos (FRASER et al., 2009).
Importante ressaltar que a climatização em todos os ambientes como recepção, e demais setores será necessário para a melhoria dos serviços prestado e o bem-estar do animal.

1.21. Plano de Mobilização de Recursos Complementares (Patrocínio e Apoio)

Recursos complementares são todos e quaisquer instrumentos que se coadune com a missão da Instituição e do serviço prestado, portanto, o planejamento será embasado na captação de recursos materiais, que podem ser cedidos em comodato, ou como forma de patrocínio ou ainda cedidos em doação. Neste rol se incluem mobiliários, materiais de uso administrativo e aqueles voltados para a própria veiculação de campanhas de captação, como flyers, folders, banners. E ainda, fármacos ou outros insumos de uso animal ou veterinário, por distribuidoras e laboratórios farmacêuticos, para distribuição aos usuários de maior vulnerabilidade social. Em caso de publicidade, patrocínio ou apoio, será feita com a devida e prévia anuência da Secretaria Extraordinária de Proteção Animal do Distrito Federal (SEPAN/DF), a divulgação das empresas que doarem ou fornecerem em comodato equipamentos ou materiais.

1.22. Plano para otimização do acesso às consultas ofertadas e redução do absenteísmo

No SUS, o absenteísmo se apresenta como uma barreira na extensão da cobertura e do acesso dos usuários aos serviços de saúde pública, dificultando as melhorias de atenção Assistencial disponibilizadas à população. O não comparecimento dos usuários às consultas, exames, procedimentos e terapias agendados, tem comprometido o atendimento dispensado à população referida. Monitorar esses dados é imprescindível, pois ações podem vir a ser executadas para reduzir o impacto do absenteísmo nos serviços ambulatoriais.
Os motivos para o absenteísmo dos usuários, em consultas e exames especializados, são variados e culminam em perdas de recursos públicos. Além disso, afetam a continuidade da assistência e a resolutividade, pois contribuem para o aumento das filas de espera e das demandas por urgência em consequência dessas faltas (Jandrey & Drehmer, 2000).
Diversos estudos identificaram causas de caráter sociocultural, geográfico e econômico que levam ao absenteísmo do usuário. Dentre outras, podemos citar as seguintes:

a) Esquecimento do usuário;
b) Falha na comunicação entre o serviço de saúde e o usuário(tutor);
c) Melhora do quadro clínico do usuário(animal);
d) Agendamento em horário de trabalho (tutor);
e) Falta de transporte para o deslocamento (tutor);
f) Não liberação do trabalho ou horário não compatível para o atendimento(tutor);
g) Não ter com quem deixar as crianças ou pessoa doente (tutor);
h) Usuário (animal) doente no dia do atendimento agendado;
i) Não disponibilizar de recursos financeiros para custeio da alimentação e/ou transporte até o local da consulta/exame) (tutor).

Por isso a ANCLIVEPA-SP adotará procedimentos para que otimize o acesso as consultas ofertadas e por consequência reduzir o absenteísmo:

1. Agendamento Eficiente

Utilizaremos um sistema de agendamento eficiente que permita a marcação de consultas de maneira organizada e flexível. Poderá ser implementado o agendamento online ou por telefone para facilitar o acesso dos clientes e principalmente de agendamentos de emergência para casos urgentes.

2. Lembrete de Consultas

Será enviado lembretes de consultas por meio de mensagens de texto, e-mail ou telefonemas para reduzir o absenteísmo. Confirmaremos as consultas com os clientes alguns dias antes da data agendada.

3. Política de Cancelamento

Estabeleça uma política de cancelamento que permita aos clientes cancelarem ou reagendar consultas com antecedência.

4. Acesso Rápido a Informações

Forneceremos informações detalhadas sobre os serviços oferecidos e políticas da clínica no site ou por meio de materiais de comunicação.

5. Treinamento da Equipe

Contaremos com uma equipe treinada para lidar com consultas e agendamentos de maneira eficiente e amigável.

6. Políticas de Espera:

Será implementado políticas de espera eficientes para evitar que os clientes aguardem por longos períodos.

7. Registro Eletrônico de Pacientes:

O sistema de registro eletrônico será utilizado para facilitar o acesso a informações médicas e agilizar o processo de consulta.

A otimização do acesso às consultas veterinárias e a redução do absenteísmo exigem um esforço contínuo e aprimoramento das práticas de gestão da clínica. Ao tornar os serviços mais acessíveis e a experiência do cliente mais conveniente, é possível melhorar o atendimento e a satisfação do cliente, resultando em uma serviços veterinários mais bem-sucedida.

8. Quanto à segurança do paciente

A segurança do paciente animal é uma preocupação fundamental em qualquer hospital veterinário ou clínica veterinária. Garantir a segurança dos animais sob cuidados médicos é crucial para o bem-estar deles e para manter a confiança dos tutores.
As clínicas e hospitais precisam tomar precauções especiais para garantir a segurança de seus clientes, pacientes e colaboradores.
Os fatores mais importantes de biossegurança na veterinária são:
1 – Treinamento da Equipe: Treinar a equipe para lidar com segurança com animais, incluindo técnicas de contenção e manejo. É certificado de que todos os membros da equipe entendam as boas práticas para minimizar o estresse e os riscos para os animais.
2-Identificação Adequada: Cada animal será devidamente identificado com pulseira de identificação para evitar confusões ou erros.
3-Registro de Dados Precisos: Manteremos registros detalhados de cada paciente, incluindo histórico médico, alergias, tratamentos anteriores e prescrições.
4 - Comunicação Efetiva: Manter uma comunicação clara e eficaz com os tutores dos animais, explicando procedimentos, riscos e tratamentos de forma compreensível.
5- Lavagem das mãos como medida de biossegurança na veterinária: Lave sempre as mãos antes e depois de cada tarefa ou do contato com cada paciente, mesmo com o uso de luvas. Ensaboe todos os dedos, esfregue entre eles, nas costas das mãos e os pulsos. Evite tocar na torneira após a lavagem e use uma toalha de papel. Por norma é obrigatório a afixação de pops em cada pia.
6- Uso de EPI'S e EPC'S: Equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva são essenciais para prevenção e contenção de acidentes e contaminações. São elementos de contenção de uso individual utilizados para proteger o profissional do contato com agentes biológicos, químicos e físicos no ambiente de trabalho. Servem, também, para evitar a contaminação do material em experimento ou em produção. Desta forma, a utilização do equipamento de proteção individual torna-se obrigatória durante todo atendimento/procedimento. Os equipamentos de proteção individuais e coletivos são considerados elementos de contenção primária ou barreiras primárias. E podem reduzir ou eliminar a exposição da equipe, de outras pessoas e do meio ambiente aos agentes potencialmente perigosos.
7– Imunização: Os profissionais de saúde têm contato direto com muitos patógenos, portanto, veterinários devem estar em dia com suas vacinas, conforme Resolução do Conselho Nacional de Saúde (CNS/MS) nº 287, de 08 de outubro de 1998, que incluiu os médicos-veterinários como profissionais de saúde
8– Cuidados após exposição a materiais biológicos e acidentes: A melhor forma de evitar acidentes é seguir as normas de biossegurança. Ao se trabalhar com qualquer item que tenha sangue ou outros fluidos corporais potencialmente contaminados/infectados, existe o risco de absorção de patógenos.
Imediatamente após um acidente, deve ser realizada avaliação baseada no histórico do paciente, local onde ocorreu, análise de risco, notificação do acidente e cuidados com o espaço exposto ao material biológico. Conforme necessário, inicie o tratamento ou profilaxia pós- exposição.
É fundamental que os acidentes de trabalho sejam comunicados à Previdência Social até um dia útil após o ocorrido.
9- Gerenciamento de resíduos sólidos: Cada tipo de Resíduo de Serviço de Saúde (RSS) deve seguir um fluxo específico de manuseio e descarte. Esse processo vai do acondicionamento, passa pelo transporte, até a chegada ao destino, o que inclui cadáveres e suas partes.
10- Ambiente Clínico: É muito importante preparar o ambiente antes de iniciar o atendimento. O planejamento evitará, por exemplo, o contato da mão enluvada com materiais e equipamentos. Determinadas superfícies, especialmente as de toque frequente (negatoscópio, recipientes de gaze, algodão, maçanetas etc.) podem servir como reservatório de agentes infectantes, uma vez que daí, os micro-organismos podem ser transferidos para nariz, boca, olhos ou outra parte do corpo muito facilmente. A infecção acidental de clientes ou pacientes ocorre principalmente através do contato com as mãos enluvadas do profissional. A limpeza e desinfecção de instrumentos e ambientes de uma forma em geral constituem etapas importantes na minimização do risco. Estes procedimentos reduzem significativamente, a contaminação e infecção cruzadas.
11 - Instrumentos e equipamentos: Qualquer que seja o processo de esterilização ou descontaminação a ser submetido um determinado artigo, a primeira etapa a qual inclusive garantirá a eficácia do processo, é a limpeza. Durante a limpeza dos instrumentos, visando a redução de riscos ocupacionais, o uso de equipamento de

proteção individual (EPI) é obrigatório: avental impermeável, luvas de limpeza, óculos de proteção, máscaras e botas.
A próxima etapa é remoção da sujidade e resíduos orgânicos utilizando detergentes enzimáticos. Atualmente, os detergentes enzimáticos têm se destacado na limpeza dos instrumentos cirúrgicos. Essas enzimas podem identificar, dissolver e digerir sujeiras específicas.
O enxágue pode ser realizado de diferentes maneiras conforme a etapa da descontaminação, o tipo de tratamento do material e seu destino e A secagem dos artigos visa evitar a interferência da umidade nos processos de empacotamento e posteriormente a formação de condensado de vapor que surge com a esterilização.
Após a limpeza e secagem do instrumental, este deve ser acondicionado para posterior esterilização.
12- Higiene e controle de infecções: Manter altos padrões de higiene para evitar infecções nos animais e na equipe. Isso inclui a esterilização de instrumentos, lavagem das mãos e uso adequado de equipamentos de proteção.
13- Acesso restrito a áreas perigosas: Manter áreas potencialmente perigosas, como salas de cirurgia e áreas de armazenamento de produtos químicos, restritas a pessoal autorizado.
14- Avaliação de riscos: Identificar e mitigar riscos específicos à segurança do paciente veterinário em seu ambiente de trabalho.
15- Monitoramento contínuo: Durante procedimentos e tratamentos, monitorar continuamente os sinais vitais dos animais para identificar qualquer sinal de desconforto ou complicações.
A segurança do paciente veterinário é uma responsabilidade compartilhada entre a equipe veterinária, os proprietários dos animais e os reguladores da indústria. Ao seguir as melhores práticas e manter altos padrões de cuidado, a segurança dos animais é maximizada, reduzindo os riscos de erros médicos e outros incidentes prejudiciais.
16 - Programa de segurança de checagem de pacientes e procedimentos
Atendendo as mais modernas normas padronizadas de segurança para checagem de pacientes e procedimentos, os profissionais estarão capacitados para proceder ao check-list, em todos os setores hospitalares, com prioridade para o ambulatório, curativos e procedimentos, bem como centro cirúrgico e internação, que verificará:

1. Nome do tutor e do paciente animal, espécie e idade;
2. Conduta ambulatorial, clínica, cirúrgica ou procedimental a ser realizada;
3. Esclarecimento e dúvidas do tutor sobre a conduta a ser realizada;
4. Paramentação e EPIs;
5. Assinatura aos termos de autorização, quando cabível;
6. Anuência do tutor.

17 - Quanto À Auditoria Clínica:
É um processo sistemático que envolve a revisão e avaliação crítica dos cuidados prestados aos pacientes veterinários. O objetivo principal é garantir a qualidade do atendimento e a segurança do paciente.
A auditoria clínica começa com a definição de critérios e padrões que serão usados para avaliar o atendimento. Esses critérios podem incluir protocolos de tratamento, diretrizes de cuidados e padrões de segurança.
Os casos a serem auditados são selecionados com base em critérios predefinidos. Isso pode incluir casos com resultados adversos, casos complexos, ou amostragem aleatória de casos para avaliação.
São coletados dados clínicos relevantes, incluindo registros de pacientes, exames de laboratório, diagnósticos, tratamentos, prescrições e informações sobre o paciente e seu histórico.
A equipe de auditoria clínica revisa os casos selecionados, comparando as informações coletadas com os critérios e padrões estabelecidos. Isso permite identificar desvios ou discrepâncias no atendimento.
Com base na revisão dos casos, as áreas que necessitam de melhoria ou correção são identificadas. Isso pode incluir erros médicos, procedimentos inadequados, questões de segurança, problemas de comunicação ou deficiências no registro de informações.
A auditoria clínica em hospitais veterinários desempenha um papel vital na garantia da qualidade do atendimento aos animais de estimação, na prevenção de erros médicos e

na melhoria contínua dos serviços veterinários. Ela ajuda a identificar áreas que necessitam de melhoria e a promover um ambiente de cuidados mais seguro e eficaz.
A ANCLIVEPA-SP irá implantar auditoria internas da qualidade para que sejam objetivadas a melhoria contínua dos processos.

18- Rotinas no atendimento veterinário:

Agendamentos Ambulatorial

Os agendamentos para consultas do HVEP poderão ser feitos de forma on-line ou por telefone, respeitando os critérios de atendimento médico veterinário.
Pretende-se distribuir diariamente cerca de 30 vagas para agendamento de consultas clínicas.
Todos os casos de urgências e emergências serão atendidos na unidade independente após triagem e avaliação do médico veterinário.

Distribuição de Senhas de Atendimento
O atendimento será realizado através da retirada de senhas a partir do horário de abertura da unidade, por ordem de chegada, com numeração impressa, e acompanhamento por painel, ou conforme definição do gestor da parceria. Os casos de urgências e emergências serão atendidos independente da distribuição de senhas.
Em casos de urgência o animal sem tutor poderá ser imediatamente atendido e posteriormente ter sua situação regularizada pelo seu responsável, ou pelo Núcleo de Bem-Estar Animal.
Área de Recepção
Será criada uma área de recepção bem-sinalizada e organizada onde os clientes possam se aproximar para receber o atendimento.
As informações serão visíveis sobre como funciona o sistema de distribuição de senhas, incluindo horários de funcionamento.
Cartazes e/ou placas informativos deverão ser afixados no estabelecimento esclarecendo sobre os serviços prestados e sua gratuidade

Sistema de Distribuição
A senha será entregue conforme sistema de distribuição de senha implantado na Unidade de Saúde e conforme especificação do termo de referência do edital.

Instruções Claras
Nos certificaremos de que as instruções para obter uma senha sejam claras e compreensíveis. Sendo assim as orientações serão escritas e haverá uma equipe de atendimento para explicar o processo aos clientes.

Priorização e Atendimento Personalizado
Consideramos a possibilidade de ter categorias de senhas para diferentes tipos de serviços, como consultas de rotina, emergências e cirurgias. Isso permite priorizar os casos mais críticos. Será oferecido o atendimento personalizado para casos de emergência, evitando que os clientes esperem na fila.
Obs.: será implantado de acordo com a rotina do setor.

Sistema de Chamada
Usaremos o sistema de chamada sonoro ou eletrônico para chamar os tutores quando for a vez deles. Certificaremos de que o sistema seja audível em toda a área de espera.

Monitoramento
Será designado um colaborador para monitorar o fluxo de clientes e garantir que a distribuição de senhas estejam funcionando sem problemas.

Espaço de Espera Confortável
Disponibilizaremos uma área de espera confortável e limpa com assentos para os clientes e informações sobre os serviços disponíveis.

Avaliação Contínua
Periodicamente, serão coletados e avaliados os indicadores qualitativos e quantitativos com afins de indicar se as atividades e os processos estão sendo bem executadas e se

os objetivos estão em conformidade do plano de trabalho para também depois compor a prestação de contas conforme edital.

Cadastro do tutor e do animal
Os tutores e seus animais devem ser cadastrados no momento da abertura de ficha, com imediata anotação em prontuário eletrônico. Todas as informações necessárias relacionadas a qualquer atendimento e procedimento realizado serão armazenados em prontuário, cujo acesso, em tempo real, estará à disposição da A Secretaria de Meio Ambiente e Bem-Estar Animal, assegurado o encaminhamento ao tutor, sempre que solicitado.

Documentação Obrigatória Dos Tutores Para O Atendimento
Para atendimento clínico e cirurgias gerais: o tutor deverá apresentar comprovante de residência, documento de identidade com foto, e carteira de vacinação do animal, se houver.

Instalações Sanitárias Para Usuários
O Serviço dispõe de sanitários, que serão dispostos, em atendimento à legislação vigente em: feminino/ masculino/ acessível, devidamente identificados, para os usuários, contendo pia para higienização das mãos, sabonete líquido em dispositivo dispense, papel toalha em dispositivo dispense e equipamento para coleta de resíduos. Os sanitários para uso dos colaboradores diferem destes.

Triagem
O setor de triagem é destinado ao primeiro atendimento aos animais.
Neste ambiente será realizada a pesagem do animal, aferição de parâmetros e ausculta, definindo a prioridade do tratamento com base na gravidade do seu estado clínico.
O Serviço adotará o sistema de Triagem de Manchester para classificação do quadro clínico do animal, segundo as premissas:

Conduta em Casos Graves:
Em casos de urgência o animal sem tutor poderá ser imediatamente atendido e posteriormente ter sua situação regularizada pelo seu responsável, ou pelo Núcleo de Bem-Estar Animal.

Atendimento em Ambulatório e Consultório
O médico veterinário procederá à avaliação clínica do animal e fará constar em sua ficha anotações detalhadas sobre as considerações do tutor, dados do animal como temperatura, batimentos cardíacos, frequência respiratória, sinais clínicos de enfermidades ou outros distúrbios, diagnóstico, medicações prescritas incluindo doses e frequências, necessidade de retorno ou não, material biológico coletado, exames solicitados e realizados, particularidades do atendimento que julgar necessários, procedimentos realizados no consultório e aplicações de medicamentos.

Agendamento De Retornos
Os retornos de consultas, retirada de pontos de sutura e coleta de material biológico, quando não emergenciais, serão agendados imediatamente após a saída do consultório e não computarão no número de atendimentos diários.

2. Metodologia de operação do HVEP-DF

2.1. Planejamento técnico operacional

O aprimoramento dos serviços veterinários na cidade, no âmbito da Saúde Única, requer a implementação de atividades específicas, as quais incluem:

- Operacionalização dos Serviços Veterinários:
- Execução e suporte das atividades de medicina veterinária.

- Aquisição de equipamentos e mobiliário necessários para as unidades quando necessário.
- Contratação de serviços continuados, como conectividade e profissionais especializados.
- Adequação das instalações conforme diretrizes do gestor da parceria, se houver necessidade.
- Contratação de profissionais alinhada às metas estabelecidas e às normas de compras e contratações.
- Padronização de uniformes e crachás para os funcionários.
- Fornecimento regular de insumos e manutenção dos equipamentos.
- Implementação e suporte de sistemas de informação/prontuário eletrônico.
- Desenvolvimento de ações de educação permanente e segurança do paciente conforme regulamentações do gestor da parceria.
- Operacionalização dos Serviços Veterinários

2.2. Premissas dos Serviços Veterinários

- Encaminhamento de exames laboratoriais a laboratórios terceirizados, visando rapidez e sem custo adicional aos tutores.
- Atividades realizadas, abrangendo atendimento ambulatorial, emergencial, apoio diagnóstico e laboratorial, cirurgias, setor de sustentação e operação

2.3. Atendimento Inicial

- Triagem dos animais por médico-veterinário para classificação de risco.
- Distribuição de senhas pela recepcionista para iniciar o cadastro.
- Atendimento exclusivo a animais de moradores do GDF, mediante apresentação documentação comprobatória e conforme especificação do edital.
- Conformidade com normas e protocolos dos Conselhos Federal e Regional de Medicina Veterinária.
- Disponibilização de relatórios de atendimento e acesso a laudos de exames para os tutores, garantindo confidencialidade dos dados.
- Essas medidas visam otimizar a prestação de serviços veterinários, assegurando a qualidade do atendimento e o bem-estar dos animais, em conformidade com as regulamentações do gestor da parcerid e os padrões éticos da profissão veterinária.
- Ao procurar o serviço de atendimento da Clínica Veterinária, o munícipe poderá também agendar a castração com um número de Registro de Animal Doméstico, a castração do animal atendido acontecerá após sua total recuperação, sendo este incluído gratuitamente no Programa de Castração disponibilizado na Clínica Veterinária o através do castra móvel conforme agenda programada pelo munícipio, recebendo também o microchip de identificação no dia da cirurgia.
- Os agendamentos para consultas do HVEP poderão ser feitos de forma on-line ou por telefone, respeitando os critérios de atendimento médico veterinário.
- Os atendimentos de emergências serão priorizados independente da distribuição da de senha ou agendamento prévio

2.4. Normas e rotinas no atendimento veterinário:

A gestão de um serviço veterinário é a prática de gerenciar de forma eficaz e eficiente, garantindo que ela funcione de maneira suave e atenda às necessidades dos pacientes (animais de estimação) e de seus proprietários.
A ANCLIVEPA-SP estará em conformidade com todas as regulamentações e licenças locais, estaduais e federais necessárias para operar legalmente.
Utilizará sistemas de gerenciamento de registros eletrônicos para manter um registro preciso de todos os pacientes, diagnósticos, tratamentos e comunicações com os proprietários. Isso facilita a coordenação do atendimento e o acompanhamento do

histórico dos animais.

3 - Processos de Trabalho: Unidade Móvel

O Castramóvel atua de forma itinerante, com foco na descentralização do controle populacional ético. Seus processos são divididos em etapas rigorosas para garantir a segurança cirúrgica e a eficiência do fluxo de pacientes. A Unidade pertence ao governo do DF e a ANCLIVEPA fornecerá equipe para operação de serviço composta por 01 Médico Veterinário, 01 Auxiliar Veterinário e 01 Auxiliar de Limpeza para operacionaliza o atendimento clínico agendado.

Planejamento e Regulação de Vagas

A definição dos locais de atuação ocorre por meio do mapeamento epidemiológico das áreas de maior vulnerabilidade e concentração de animais errantes. O agendamento prévio é gerenciado por um sistema informatizado de regulação de acesso, garantindo a distribuição organizada das vagas. Essa informatização otimiza o fluxo de atendimento, evita aglomerações no local da ação e assegura que a capacidade operacional diária seja respeitada com precisão.

Recepção e Triagem Clínica
O serviço realizará o atendimento dos agendamentos realizados pelo governo do GDF conforme metas de produção do plano de trabalho.

4.3. Fluxo operacional assistencial

A operacionalização metodológica do Hospital Veterinário Público (HVEP) do Distrito Federal, propõe a implantação de uma linha de cuidado contínua, integrada, humanizada e auditável. O modelo assistencial foi desenhado com foco no acolhimento de excelência dos tutores de Brasília e na senciência dos cães e gatos atendidos. Esta metodologia obedece rigorosamente às diretrizes estabelecidas na Nota Técnica nº 01/2026 - SEPAN/SUBAN, garantindo eficiência clínica, justiça distributiva na triagem socioeconômica e total transparência fiscal e administrativa do repasse público.

4.3.1. Fluxo de atendimento do HEVP

O acesso e a jornada de atendimento dos animais e seus responsáveis no HVEP baseiam-se em uma lógica sequencial de cinco macro etapas interdependentes, que organizam a demanda desde a entrada de forma espontânea na edificação até a alta assistida definitiva ou telessuporte remoto.

Figura 1: Fluxograma Geral de Atendimento e Jornada do Paciente no HVEP Brasília.

4.3.2. Condições e Formas de Acesso

O acesso ao serviço veterinário gratuito do HVEP de Taguatinga e da Unidade Móvel é restrito de forma exclusiva a tutores residentes no Distrito Federal e focado no atendimento médico de cães e gatos. O hospital adota um modelo híbrido e inclusivo de acesso:

a. Atendimento Presencial Diário: Realizado por meio de demanda espontânea de segunda a sexta-feira, mediante distribuição presencial de senhas ordenadas rigorosamente por chegada a partir das 08h.
b. Agendamento Eletrônico Complementar (Online): Sistema complementar de agendamento gerido síncronamente pela SEPAN/DF, voltado a procedimentos de maior complexidade, garantindo previsibilidade de fluxo físico e mitigando filas externas indesejadas. O agendamento eletrônico observa estritamente os limites físicos da capacidade operacional instalada e não pode restringir o canal presencial, assegurando universalidade de acesso aos tutores excluídos digitais.

4.3.3. Recepção e Registro do Atendimento

O acolhimento inicial do tutor ocorre no balcão da Recepção Central, área climatizada e organizada de forma a reduzir a ansiedade e estresse do tutor e do animal doméstico. São rotinas obrigatórias da equipe de escala de recepção:
a) Verificar os critérios de elegibilidade do tutor através da conferência de documento de identificação oficial com foto e comprovante de residência no DF;
b) Validar as condições de prioridade socioeconômica pela apresentação do Número de Inscrição Social (NIS) ou comprovação de cadastro ativo no CadÚnico;
c) Cadastrar o tutor e registrar os dados biológicos essenciais do cão ou gato, incluindo raça, porte, sexo, idade e queixa de queixa principal no sistema eletrônico de prontuários VETUS;
d) Proceder à abertura da comanda eletrônica assistencial, identificando preliminarmente o caso clínico como 'primeira consulta' ou 'retorno';
e) Efetuar o cadastro civil do tutor no sistema Cadastro de Identificação Animal (CRIA) da SEPAN/DF, preparando a esteira para a aplicação física subsequente do microchip na triagem.

4.3.4. Organização da Ordem de Chegada e Painéis de Chamada

Para a organização justa da demanda espontânea, a recepção realiza a emissão e distribuição de senhas com numeração síncrona (físicas ou eletrônicas). A ANCLIVEPA-SP disponibilizará monitores de painel eletrônico de alta definição na Sala de Espera do hospital fixo.
Esse sistema eletrônico exibe em tempo real o chamamento sonoro e visual de senhas, indicando o nome do pet, o número da comanda, a prioridade de classificação obtida, o tempo médio estimado de espera para atendimento e o consultório de destino. Todos os logs de emissão e encerramento de senhas permanecem arquivados em banco de dados eletrônico estanque para posterior auditoria da SEPAN/DF.

4.3.5. Triagem, Classificação de Risco (Manchester) e Microchipagem

Após o acolhimento na recepção, todos os pacientes são encaminhados obrigatoriamente para a Sala de Triagem.
Este setor opera de forma ininterrupta das 08h às 16h30 sob a responsabilidade de uma equipe técnica mínima contendo 1 médico-veterinário clínico e 1 auxiliar de triagem. Suas atividades envolvem:

1) Avaliação Fisiológica Rápida: Medição de temperatura retal, coloração de mucosas (cianose/icterícia), tempo de preenchimento capilar (TPC), frequência cardíaca, respiratória e nível de senciência e dor do animal;

2) Aplicação do Protocolo de Manchester: Classificação metodológica de risco em cinco cores para definir a prioridade técnica de assistência;

3) Microchipagem e Ativação no CRIA: Implantação subcutânea higiênica e indolor do microchip eletrônico padrão FDX-B e registro síncrono com validação do número de identificação de 15 dígitos na plataforma digital do sistema CRIA, conforme especificado na descrição da contrapartida.

Figura 2: Protocolo de Classificação de Risco Manchester Adaptado à Medicina Veterinária do HVEP.

4.3.6. Ordem de Prioridade, Tempos de Espera e Reavaliação

Periódica

A distribuição das senhas será por ordem de chegada e a ordem de atendimento clínico dos consultórios obedece estritamente à classificação de risco obtida no Manchester, garantindo que animais em risco iminente de morte (prioridade vermelha) tenham atendimento emergencial imediato e absoluto, independentemente da ordem de chegada, da distribuição de senhas ou de agendamentos.
Para os casos de menor gravidade clínica (prioridade verde ou azul), o atendimento aplica a ordem de chegada baseada na numeração de senhas. Contudo, a fim de garantir a segurança dos animais em espera na recepção e mitigar qualquer progressão silenciosa de sintomas graves, a equipe de enfermagem do hospital (composta por auxiliares veterinários sob supervisão do RT) realizará rondas e reavaliações clínicas sistemáticas de hora em hora em todos os animais presentes nas salas de espera gerais, reclassificando de imediato o Manchester se constatada deterioração de parâmetros vitais.

4.3.7. Priorização do CadÚnico e Observância à Legislação Distrital (Lei nº 2.547/2000)

A ANCLIVEPA-SP adotará mecanismo para atendimento à população de maior vulnerabilidade social do DF. Para tanto, será estabelecido que exatamente que 60% do total de vagas e senhas assistenciais diárias distribuídas (tanto no HVEP de Taguatinga quanto na Unidade Móvel Clínica) serão reservadas de forma prioritária para beneficiários comprovadamente ativos no Cadastro Único (CadÚnico). A verificação e conformidade são fiscalizadas eletronicamente via cruzamento do NIS com o CPF no sistema VETUS.
Ademais, o planejamento de escalas médicas garante a observância rigorosa do tempo máximo de fila e de atendimento estabelecido pela Lei Distrital nº 2.547, de 31 de maio de 2000, aplicando-se o limite máximo de espera de até 20 minutos para usuários preferenciais e prioritários.

4.3.8. Modelagem operacional das linhas de cuidado

Para suportar a meta de ampliação assistencial expandida de 50%, o funcionamento técnico-científico do hospital veterinário estrutura-se em esteiras assistenciais independentes de alta rotatividade, apoiadas no prontuário digital sem rasuras e exames síncronos:

• **Atendimento de Clínica Médica e Urgência e Emergência (Taguatinga e Unidade Móvel):** Consultas clínico-gerais de rotina faturadas no VETUS. A Unidade Móvel executa exclusivamente atendimentos clínicos primários de baixa complexidade, curativos rápidos, coletas básicas e ações de microchipagem itinerante nas RAs do DF, sendo vedada a realização de cirurgias ou exames de imagem no veículo.
• **Atendimento de Consultas Especializadas:** Estruturação de consultórios e agendas específicas semanais para Dermatologia (apoiada por raspados de pele rápidos), Cardiologia (laudos pré-operatórios de ecocardiograma/ECG em 24h), Oncologia Médica (com quimioterapia clínica sob capela de fluxo laminar de alta proteção biológica), Oftalmologia (tonometria ocular) e Ortopedia.
• **Atendimento de Clínica Cirúrgica (Bloco II):** Execução programada de cirurgias eletivas de baixa complexidade e gerais/oncológicas de alta complexidade (mastectomias bilaterais) e ortopedia complexa (osteossíntese). O Bloco Cirúrgico opera de forma estanque com divisão de ambientes (Sala de Indução, Escovação/Paramentação, CME e salas cirúrgicas dedicadas), mantendo entrada limpa de profissionais e saída suja de resíduos infectantes.

• **Protocolo de Retorno, Alta e Telessuporte por Telemedicina:** A transição do paciente cirúrgico ou internado para o ambiente domiciliar é formalizada por uma alta assistida com entrega de prescrições e orientações impressas ao tutor. Para evitar estresse de deslocamento a animais geriátricos e idosos (que compõem 88,7% do fluxo geral de Brasília), a ANCLIVEPA-SP utilizará a Telemedicina de Retorno via videoconferência síncrona, em estrita conformidade com a Resolução CFMV nº

1.465/2022. O modelo permite avaliar a evolução de cicatrização pós-operatória e realizar a entrega eletrônica segura de laudos sem que o tutor precise ir fisicamente ao HVEP.

4.3.9.1. Primeiro Atendimento

O primeiro atendimento do animal será conduzido por um médico-veterinário que realizará a triagem, utilizando o sistema de classificação de risco Manchester. Este método permite identificar e classificar o grau de urgência de cada caso, garantindo prioridade para situações que demandam atenção imediata. Após a triagem, a recepcionista encarregada fornecerá uma senha a cada tutor para iniciar o processo de cadastro.
Todos os colaboradores da ANCLIVEPA-SP passam por treinamento e orientação sobre práticas de excelência no atendimento, assegurando que cada interação seja conduzida de maneira amável e cortês. Uma vez concluído o cadastro, a ficha do paciente é encaminhada ao setor apropriado para o atendimento.

O atendimento médico-veterinário é destinado aos animais pertencentes aos moradores do Governo do Distrito Federal preferencialmente de baixa renda . Os tutores devem apresentar um dos seguintes documentos: comprovante de endereço em seu nome ou de parentes de primeiro grau, ou uma declaração de inquilino devidamente registrada em cartório e/ou com firma reconhecida por semelhança em cartório, (RG. CPF).

Deverá ser preenchido termo de responsabilidade do animal. Todo processo com documentação pertinente deve ser apresentado junto ao Departamento de Proteção e Defesa dos Animais ou órgão equivalente para devido registro e acompanhamento, quinzenalmente.

Todo procedimento deverá ser com anuência do proprietário, que deverá constar como parte do processo para envio ao Departamento de Proteção e Defesa dos Animais ou órgão equivalente e o devido acompanhamento.

Todas as condutas e procedimentos veterinários estão em conformidade com as normas e protocolos estabelecidos pelos Conselhos Federal e Regional de Medicina Veterinária. Os médicos da ANCLIVEPA-SP tomarão todas as medidas necessárias para preservar a vida do animal atendido, incluindo a realização de procedimentos emergenciais quando necessário.

Os tutores dos animais têm direito a um relatório completo de atendimento, contendo informações sobre procedimentos realizados, consultas e tratamentos. Além disso, têm acesso aos laudos dos exames complementares. Estes dados podem ser fornecidos em formato impresso ou enviado por e-mail, cadastrado pelo recepcionista da unidade.

Todos os dados e informações dos tutores e pacientes são tratados com confidencialidade e sigilo, sendo utilizados exclusivamente para a prestação dos serviços oferecidos. O acesso a terceiros só é permitido mediante ordem judicial.

4.3.9.2. Condições Específicas de Atendimento

É exclusiva atribuição do médico-veterinário proceder à avaliação clínica, prescrever tratamentos e medicamentos, realizar procedimentos cirúrgicos, emitir laudos técnicos e realizar a eutanásia de animais.

Os médicos veterinários são responsáveis por manter em dia suas obrigações junto aos conselhos de classe.
O atendimento em especialidades deve ser conduzido por médicos veterinários devidamente formados, cuja identificação (nome e CRMV) deve constar no prontuário do animal, permitindo eventual conferência pelo órgão gestor do contrato.

Aos estagiários de veterinária é restrita a realização de procedimentos solicitados e/ou prescritos pelo médico-veterinário. Suas atividades devem ser orientadas e supervisionadas por profissionais médicos veterinários.

A ANCLIVEPA deve garantir uma equipe de apoio adequada, incluindo profissionais para atendimento ao público, auxiliares para manejo de animais, seguranças, equipe de limpeza e equipe administrativa.

A equipe de limpeza deve ser dimensionada de forma a assegurar a higienização adequada do local, incluindo áreas internas e externas, bem como as proximidades do estabelecimento, a fim de evitar transtornos à população local.

Deve haver distinção entre as equipes de limpeza responsáveis pelas áreas críticas e as áreas comuns.

Todos os membros da equipe de trabalho envolvidos diretamente no manejo dos animais devem manter seus esquemas vacinais atualizados, conforme recomendações dos programas oficiais, incluindo vacinas contra tétano e raiva, além de outras que venham a ser exigidas.
Todos os profissionais, estagiários, membros da equipe de apoio e voluntários devem estar devidamente identificados por meio do uso de uniformes padronizados, com modelos diferenciados para cada categoria.

4.3.3.3. Programa de Segurança de Checagem de Pacientes e Procedimentos

Atendendo as mais modernas normas padronizadas de segurança para checagem de pacientes e procedimentos, os profissionais estarão capacitados para proceder ao check-list, em todos os setores da unidade, com prioridade para o ambulatório, curativos e procedimentos, bem como centro cirúrgico, que verificará:

1. Nome do tutor e do paciente animal, espécie e idade;
2. Conduta ambulatorial, clínica, cirúrgica ou procedimental a ser realizada;
3. Esclarecimento e dúvidas do tutor sobre a conduta a ser realizada;
4. Paramentação e EPIs;
5. Assinatura aos termos de autorização, quando cabível; Anuência do tutor.

4.3.4.4. Atendimento Emergencial

O primeiro passo essencial é a avaliação clínica, durante a qual são analisados a oxigenação, volemia, hidratação e as frequências cardíaca e respiratória do paciente.
Nos centros de emergência veterinária, os animais em estado de apneia ou que apresentam qualquer grau de inconsciência devem ser tratados como prioridade absoluta. Uma vez concluída a avaliação clínica e estabelecido o protocolo de tratamento, a próxima etapa é discutir a possibilidade de internação do paciente. Embora a decisão final seja do tutor, é dever do veterinário informá-lo sobre os riscos potenciais de não internar o animal e o possível agravamento do seu estado de saúde.

É importante diferenciar entre casos de urgência e emergência:

Urgência: Refere-se a uma situação clínica ou cirúrgica sem risco iminente de morte, porém, se não for tratada prontamente, pode evoluir para um quadro mais grave.
Emergência: Envolve risco iminente de morte e requer tratamento imediato nos primeiros momentos após sua constatação.
O Serviço Veterinário: está preparado para lidar com ambos os cenários, garantindo que cada paciente receba a atenção necessária de acordo com a gravidade de sua condição.

Finalidade do Serviço de Urgência e Emergência: Atender a pacientes que sofreram acidentes e outros agravos que necessitem de atendimento emergencial imediato.
Fluxo e Prioridade do Atendimento
• **Acesso e Prioridade:** Pacientes em emergência, com risco iminente à vida, serão atendidos prioritariamente por um clínico geral.

- O atendimento pode ser iniciado antes mesmo do preenchimento completo do cadastro do tutor. O responsável pelo animal deverá se dirigir à recepção para realizar

o cadastro enquanto o médico veterinário presta o atendimento.
- Casos que demandam atendimento imediato devem ter acesso prioritário à clínica.

• **Recepção Dedicada:** Existe uma Recepção para Urgência e Emergência com uma entrada exclusiva para pacientes, e um fluxo interno predeterminado para este serviço, para pacientes atendidos na recepção ambulatorial.
• **Triagem Inicial:** Todos os animais recebidos na clínica, incluindo aqueles que potencialmente necessitam de atendimento de emergência, deverão passar por uma avaliação do médico veterinário da Triagem. Este profissional definirá o grau de prioridade para atendimento imediato ou agendamento para consulta posterior, e os dados do paciente e tutor deverão constar em prontuário.

Ambientes e Recursos Dedicados à Emergência

• **Sala de Emergência:** A clínica conta com uma Sala de Emergência, descrita como uma unidade destinada à assistência de pacientes com risco de vida, cujos agravos necessitam de atendimento imediato e utilização de técnicas complexas de assistência.
• **Suporte Diagnóstico e Terapêutico:** Embora os equipamentos específicos da sala de emergência não sejam detalhados separadamente, a clínica dispõe de:
  ◦ **Laboratório Veterinário:** Para análises clínicas essenciais em emergências, como hemograma, glicemia, urinálise (urina tipo I), creatinina, ureia, ALT e fosfatase alcalina.
  ◦ **Diagnóstico por Imagem:** Salas de radiografia e ultrassonografia, com capacidade para administração de contraste quando necessário, cruciais para diagnosticar rapidamente diversas condições emergenciais.
  ◦ **Sala Cirúrgica:** Equipada com mesa cirúrgica impermeável, equipamentos para anestesia (incluindo sistema de iluminação emergencial, foco cirúrgico, instrumental, provisão de oxigênio, sistema de aquecimento para o paciente, equipamentos para intubação e suporte ventilatório, e monitores multiparâmetro para temperatura, oximetria, pressão arterial e frequência cardíaca), capaz de executar cirurgias e endoscopias em regime de rotina ou em emergências. Há também uma Área de Indução Anestésica para preparo do paciente e uma Sala de Recuperação (pós-cirúrgico).

Procedimentos e Serviços Essenciais em Emergência

Além do primeiro atendimento por um clínico geral, a clínica oferece suporte para:
• Fluidoterapia: Administração de soro e medicação, com uso de cateteres e equipos.
• Curativos: Limpeza de ferimentos com líquidos antissépticos, remoção de secreções com gaze e aplicação de pomadas, compressas e esparadrapos.
• Administração de Sedação: Aplicação de medicamentos sedativos via intramuscular, quando necessário para contenção do animal.
• Diagnóstico de Leishmaniose Visceral Canina: Exames sorológicos (TR-DPP teste rápido e ELISA), conforme critérios e protocolos da Secretaria Extraordinária de Proteção Animal do Distrito Federal (SEPAN/DF).
• Eutanásia: Conforme normativas vigentes, para cães e gatos em sofrimento ou com doença em estado irreversível.
• O quadro profissional previsto para o setor de Urgência/Emergência inclui 01 médicos-veterinários e um 01 auxiliar veterinários.

4.3.4.5. Atendimento veterinário em clínica médica (bloco I)

Os pacientes classificados nas prioridades estáveis (Verde, Amarelo e Azul) são direcionados de forma coordenada da sala de espera para os 7 consultórios ativos da Clínica Médica Geral do Bloco I, que funcionam de segunda a sexta-feira das 08h às 17h. O atendimento é conduzido de forma humanizada e ética por médicos-veterinários clínicos gerais e auxiliares sob o seguinte protocolo metodológico de conduta:

- **Anamnese Detalhada e Exame Clínico Geral:** O clínico assistente realiza uma anamnese aprofundada colhendo informações do tutor sobre histórico de vacinas, vermifugações, hábitos de exposição de risco e queixas pregressas. Executa o exame físico geral (auscultação torácica, palpação abdominal, hidratação de mucosas e temperatura).
- **Definição Diagnóstica e Solicitação de Exames:** Com base nas suspeitas, o veterinário solicita de imediato exames laboratoriais de retaguarda e exames de imagem digital.
- **Laudos de Exames em Até 20 Minutos: L**aboratório clínico automatizado próprio in loco, os exames bioquímicos pré-operatórios de urgência (perfis renais e hepáticos críticos) e hemogramas têm seus laudos processados de forma síncrona e disponibilizados na tela do consultório em até 20 minutos .

- **Conduta Terapêutica e Prescrições Eletrônicas:** O veterinário prescreve o tratamento domiciliar e orienta o tutor sobre a posologia dos medicamentos celetistas faturados, registrando a baixa automática de estoque na farmácia hospitalar por lote e validade no VETUS .

4.3.4.6. Atendimento veterinário de consultas especializadas

O hospital em Taguatinga dispõe de atendimento médico-veterinário especializado ativo em 3 consultórios do Bloco II para dar suporte às patologias de maior complexidade diagnóstica e clínica. O acesso a estas vagas é referenciado obrigatoriamente por encaminhamento interno do clínico geral do Bloco I:

- **Especialidades Médicas Ativas:** A ANCLIVEPA-SP disponibiliza consultas dirigidas nas especialidades de Cardiologia, Dermatologia, Oftalmologia, Oncologia Clínica e Ortopedia .
- **Rastreamento Cardiológico Pré-Cirúrgico:** A Cardiologia realiza exames diagnósticos essenciais de ecocardiografia com fluxo Doppler e eletrocardiograma (24 exames mensais cada) para o rastreamento cardiológico sistemático e laudos de risco cirúrgico de retaguarda para pacientes geriátricos e de meia-idade (que somados compõem 88,7% da demanda geral do DF) antes de cirurgias oncológicas complexas.
- **Interconsulta e Atuação Integrada (Evitar Duplicidades):** Conforme preceitua o tópico 2.4.3 da Nota Técnica, se um paciente já chega referenciado de rede externa conveniada ou interconsulta com diagnóstico definido, estadiamento completo e exames pré-operatórios válidos no VETUS, a cobrança de nova consulta cirúrgica ou clínica é expressamente proibida. A conduta cirúrgica é agendada de imediato de forma integrada, otimizando o custo público do GDF e eliminando duplicidades desnecessárias nas filas de Taguatinga.

4.3.4.7. Atendimento cirúrgico e internação

Nos casos em que há indicação de intervenção cirúrgica ou necessidade de medicação hospitalar, o paciente é encaminhado ao centro cirúrgico ou ao setor de internação, permanecendo sob monitoramento clínico contínuo até estabilização ou conclusão do tratamento. A decisão sobre internação e procedimentos é sempre comunicada ao tutor, com registro de anuência quando aplicável.
O trâmite cirúrgico e de internação é acompanhado por monitoramento anestésico multiparamétrico contínuo, obedecendo às fases sequenciais:

1. Admissão Cirúrgica e Checklist Pré-Operatório: O paciente agendado é recebido na recepção interna do Bloco II. Realiza-se a conferência documental, jejum recomendado (8 a 12 horas para sólidos), histórico anestésico anterior e laudos de exames laboratoriais/cardiológicos integrados.

2. Preparo e Pré-anestésica (Sala Pré-Cirúrgica): Aplicação da medicação pré-anestésica (MPA), tricotomia mecânica ampla do sítio cirúrgico, assepsia química com Clorexidina e cateterização venosa periférica para fluidoterapia imediata.

3. Indução e Manutenção Anestésica: O paciente entra no centro cirúrgico. Realiza-se a intubação endotraqueal com sonda de balonete (cuff), acoplamento ao aparelho de anestesia inalatória com ventilador mecânico computadorizado e instalação de sensores do monitor multiparamétrico (ECG, SpO2, Capnografia, Pressão Arterial e Temperatura).

4. Intervenção Cirúrgica (Centros Cirúrgicos Ativos): Execução do procedimento por cirurgião habilitado com kit de instrumentais estéreis específicos embalados em TNT duplo. A desinfecção intermediária de mesas e calhas cirúrgicas ocorre sistematicamente com álcool 70% ou amônio quaternário entre cada cirurgia.

5. Recuperação Anestésica Monitorada (Pós-Cirúrgico): O anestesista acompanha a recuperação do reflexo de deglutição laríngeo. O paciente é acomodado sobre tapetes elétricos térmicos com regulagem digital para prevenção de hipotermia pós-anestésica até restabelecimento dos parâmetros vitais básicos.

6. Destinação Clínica (Alta Assistida ou Internação 24h): Após avaliação de estabilidade, o paciente é encaminhado à Internação de Alta Complexidade 24h (com alas físicas caninas e felinas 100% segregadas) ou recebe alta eletrônica com prescrição e termo de cuidados pós-operatórios detalhado.

4.3.4.8. Protocolo de lavanderia hospitalar unidirecional (barreira)

A higienização e desinfecção de toda a rouparia hospitalar utilizada nos consultórios, salas de emergência, leitos de internação e campos cirúrgicos estéreis é um ponto crítico de biossegurança de Saúde Única no HVEP. Para mitigar o risco de infecções hospitalares cruzadas (nosocomiais) provocadas por fômites, patógenos e vetores urbanos resistentes (parvovírus, cinomose, esporotricose), a lavanderia do hospital funciona sob um fluxo técnico estanque unidirecional com barreira física:

- **1. Área Suja (Expurgo e Segregação):** Local estritamente isolado de onde dão entrada os sacos estanques identificando roupas sujas das enfermarias e centros cirúrgicos. O operador traja avental impermeável de PVC, luvas de nitrilo de cano longo, botas de borracha antiderrapantes e máscara de proteção facial .
- **2. Área de Transição e Desinfecção Ativa:** A rouparia é inserida em lavadoras industriais com dosagem automatizada de agentes sanitizantes biodegradáveis de alta performance, incluindo Quaternário de Amônio (ativo no controle de endósporos e vírus envelopados) submetidos a ciclos químico-térmicos de altas temperaturas (acima de 60 °C).
- **3. Área Limpa (Calandragem e Embalagem Estéril):** A saída de roupas lavadas ocorre de forma oposta à entrada de roupas sujas. A rouparia é seca em secadora industrial, passada, calandrada e empacotada em dupla camada de tecido não tecido (TNT) com fita indicadora de esterilização termossensível para CME, sendo armazenada em armários fechados livres de vetores ou umidade .

Figura 4 – Fluxograma de Barreira Unidirecional de Lavanderia Hospitalar no HVEP GDF.

4.3.4.6.9.Transparência, governança e segurança de dados (LGPD)

A transparência pública no HVEP do Distrito Federal atende estritamente às normas do MROSC e aos preceitos éticos da Administração Pública do GDF :

- **Publicidade de Listas e Agendamentos com LGPD:** O hospital publicará ativamente as listas de espera e consultas agendadas em painéis físicos e no portal eletrônico da parceria, permitindo controle social ativo. Contudo, para preservar os dados sensíveis dos tutores em estrita conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD - Lei Federal nº 13.709/2018), os nomes dos tutores e CPFs são ocultados parcialmente (exibindo apenas as iniciais do nome e os dígitos do meio do CPF), vinculados exclusivamente ao código único de cadastro VETUS do animal.
- **Acesso Administrativo Governamental Redundante:** A ANCLIVEPA-SP disponibilizará de forma permanente e irrestrita à equipe técnica e fiscalizadora da SEPAN/DF um usuário gerencial eletrônico, mediante login e senha, com acesso síncrono e irrestrito a todos os relatórios do sistema VETUS em tempo real, permitindo a extração de dados brutos e auditorias técnicas sem aviso prévio.

4.4 Sistema de Gestão e Monitoramento VETUS

Como diferencial de integridade pública, a ANCLIVEPA-SP manterá o uso do sistema 100% online **VETUS**. Operando em formato de "esteiras" virtuais, ele registra o percurso do paciente desde a recepção, triagem, exames laboratoriais, cirurgia até a alta. A SEPAN receberá chaves de acesso dedicada para conferência, faturamento, extração de

relatórios e fiscalização em tempo real. Os dados do VETUS serão síncronos e cruzados com o Cadastro de Identificação Animal concomitantemente com a triagem inicial e aplicação do microchip.

A gestão de prontuários em um Hospital Veterinário é uma prática essencial que envolve a organização, manutenção e proteção de registros médicos dos pacientes animais. Essa atividade é regida por normas específicas e requer um conjunto de responsabilidades que asseguram a eficiência e a confiabilidade das informações, promovendo a qualidade do atendimento veterinário.

A ANCLIVEPA-SP adota o sistema de gestão de prontuários veterinários VETUS. Este sistema, totalmente eletrônico e online, possibilita que todos os membros da equipe técnica e administrativa tenham acesso remoto e em tempo real a todas as informações relevantes sobre os pacientes e seus tutores. Funcionando em um fluxo de "esteiras", o sistema VETUS encaminha o prontuário do paciente entre os diversos setores do serviço, otimizando assim o processo de atendimento.

O sistema de gestão eletrônica de prontuário para tutores e seus animais considera todos os aspectos relacionados à elaboração, manuseio e arquivamento das informações. Aqui está uma descrição detalhada:

a) Coleta de Dados

Cadastro Inicial: Informações básicas do tutor (nome, endereço, telefone, e-mail) e do animal (nome, espécie, raça, idade, peso, histórico médico).

Histórico Médico: Detalhes sobre vacinas, tratamentos anteriores, cirurgias, medicamentos em uso e qualquer condição médica existente.

Anamnese e Exames: Registros detalhados das consultas, incluindo sintomas relatados, exames realizados e resultados obtidos.

b) Entrada de Dados

Formulários Digitais: Utilização de formulários eletrônicos padronizados para a coleta de informações durante as consultas.

Integração com Dispositivos: Uso de dispositivos médicos conectados para a entrada automática de dados de exames (por exemplo, resultados de exames laboratoriais ou imagens de raios-X).

c) Manuseio de Informações

Acesso e Segurança

Controle de Acesso: Sistema de login seguro com autenticação de dois fatores para garantir que apenas pessoal autorizado possa acessar os prontuários.

Níveis de Permissão: Definição de diferentes níveis de acesso para veterinários, auxiliares, recepcionistas e tutores.

Auditoria: Registro de todas as atividades no sistema para monitorar acessos e alterações nos prontuários.

Atualização de Dados

Consultas: Atualização em tempo real durante as consultas, permitindo que os veterinários registrem informações diretamente no sistema.

Notificações e Lembretes: Sistema de notificações para lembrar os tutores de vacinas, consultas de acompanhamento e tratamentos em andamento.

d) Arquivamento e Recuperação de Informações

Armazenamento

Base de Dados Centralizada: Armazenamento seguro e redundante em servidores na nuvem, garantindo a integridade e a disponibilidade dos dados.

Backup Regular: Realização de backups periódicos para evitar perda de dados em caso de falhas técnicas.

Recuperação de Dados

Pesquisa Avançada: Ferramentas de busca avançada para facilitar a localização de prontuários específicos, permitindo pesquisa por nome do tutor, nome do animal, data de consulta ou condições médicas.

Histórico Completo: Manutenção de um histórico completo e acessível de todas as interações, consultas e tratamentos do animal.

f) Compliance e Regulamentação

Conformidade Legal: Garantia de que o sistema cumpre todas as regulamentações locais e internacionais relacionadas à privacidade e segurança de dados, como a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) no Brasil.

Treinamento: Capacitação contínua dos funcionários sobre práticas de segurança de

dados e conformidade legal.

g) Benefícios do Sistema de Gestão Eletrônica de Prontuário

Eficiência Operacional: Redução de erros e aumento da eficiência administrativa, permitindo que a equipe se concentre mais no atendimento ao cliente.

Melhor Atendimento: Acesso rápido e fácil ao histórico médico completo do animal, melhorando a qualidade do diagnóstico e tratamento.

Satisfação dos Tutores: Acesso transparente às informações de seus animais e melhor comunicação com a clínica.

h) Implementação e Suporte

Planejamento e Treinamento: Fase de planejamento detalhada, seguida por treinamento extensivo da equipe.

Suporte Técnico: Disponibilidade de suporte técnico contínuo para resolver quaisquer problemas que possam surgir e garantir a operação suave do sistema.

Normas de Gestão de Prontuários

Confidencialidade e Segurança da Informação:

- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD**)**: A LGPD brasileira aplica-se também aos dados veterinários, garantindo que informações sensíveis dos proprietários e dos animais sejam protegidas contra acessos não autorizados.
- Acesso Controlado: Apenas profissionais autorizados podem acessar os prontuários, sendo necessário o uso de senhas e sistemas de autenticação.

Organização e Arquivamento:

- Padronização de Registros: Os prontuários devem seguir um formato padronizado, facilitando a inserção e consulta de dados.
- Digitalização de Documentos: A transição para prontuários eletrônicos é recomendada, melhorando a acessibilidade e reduzindo o risco de perda de documentos físicos.
- Arquivamento Seguro: Os prontuários físicos devem ser arquivados em locais seguros, longe de umidade e pragas, e com fácil identificação.

Manutenção e Atualização:

- Atualização Constante: Informações devem ser atualizadas a cada visita ou procedimento realizado, garantindo que o histórico médico esteja sempre completo e atual.
- Backup Regular: Sistemas eletrônicos devem ter backups regulares para prevenir a perda de dados.

Tempo de Retenção:

- Normas de Retenção: Os prontuários devem ser mantidos por um período mínimo, conforme regulamentações locais e recomendações do Conselho Federal de Medicina Veterinária (CFMV). Todos os prontuários e informações contidas no sistema VETUS são armazenados em seu servidor por um período de 10 anos. Os tutores dos animais terão acesso, mediante solicitação, ao relatório completo de atendimento do paciente, o qual conterá todas as informações sobre procedimentos, consultas e tratamentos realizados.

Responsabilidades na Gestão de Prontuários

Responsabilidade dos Veterinários:

1. Precisão e completmento: Os veterinários são responsáveis por registrar de forma precisa e completa todas as informações pertinentes ao diagnóstico, tratamento e evolução dos pacientes.
2. Assinatura e Datação: Cada entrada no prontuário deve ser assinada e datada pelo profissional que a realizou.

Responsabilidade dos Técnicos e Assistentes:

- Auxílio na Organização: Técnicos e assistentes devem auxiliar na organização e na digitalização dos prontuários, além de garantir que os registros sejam arquivados corretamente.

- Garantia de Acessibilidade: Eles devem assegurar que os prontuários estejam acessíveis para os profissionais autorizados, sem comprometer a segurança dos dados.

Responsabilidade da Administração do Serviço:

- Treinamento Contínuo: A administração deve promover treinamentos regulares sobre as normas de gestão de prontuários e a importância da proteção de dados.
- Monitoramento e Auditoria: Implementar processos de monitoramento e auditoria para garantir que as normas sejam seguidas rigorosamente.
- Investimento em Tecnologia: Investir em sistemas de prontuário eletrônico e medidas de segurança digital para proteger os dados.

Inovação e Alinhamento com Práticas Modernas de Gestão de Prontuário

O plano de trabalho apresentado pela ANCLIVEPA-SP não se limita à simples adoção de um sistema de prontuário eletrônico. Nossa proposta é alinhada às mais modernas práticas de gestão hospitalar, garantindo um modelo de "Gestão Orientada por Processos e Informações (GPI)". O sistema de prontuário eletrônico VETUS é a espinha dorsal dessa inovação, permitindo uma integração e otimização que o diferenciam de soluções convencionais e asseguram a máxima eficiência e segurança. A inovação na gestão de prontuários da ANCLIVEPA-SP reside na integração do sistema VETUS em um fluxo de trabalho que:

- **Funciona por "Esteiras"**: O sistema VETUS foi desenvolvido para operar no conceito de "esteiras", onde o prontuário do paciente é encaminhado de forma automática e sequencial entre os setores da unidade, como triagem, consultórios, setor de exames e cirurgia. Isso elimina gargalos, agiliza o processo de atendimento e assegura que todas as informações e procedimentos sejam devidamente registrados em cada etapa da jornada do paciente.
- **Promove a Governança Clínica**: O prontuário eletrônico não é apenas um repositório de dados, mas uma ferramenta ativa de governança. Ele permite a realização de **auditorias clínicas sistemáticas**, que analisam prontuários e processos para verificar a adesão a protocolos e identificar oportunidades de melhoria contínua. Essa prática proativa e baseada em evidências é um pilar para aprimorar a qualidade do cuidado e a segurança do paciente animal.
- **Assegura a Rastreabilidade e a Tomada de Decisão**: O sistema eletrônico garante a rastreabilidade completa das ações, desde a solicitação de exames até a administração de medicamentos e a alta do paciente. O acesso integral e em tempo real dos gestores da parceria às informações do prontuário permite o monitoramento preciso da execução do objeto e a tomada de decisões ágeis, baseadas em dados confiáveis.
- **Garante a Segurança e a Conformidade Legal**: Além de proteger a confidencialidade dos dados do tutor e do paciente (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD) , a plataforma VETUS possui funcionalidades de segurança, como controle de acesso e bloqueio eletrônico, para impedir alterações nos registros após um período de 48 horas.

Benefícios Adicionais Gerados pela Inovação
A inovação na gestão de prontuários da ANCLIVEPA-SP traz resultados diretos e tangíveis para a parceria:

- **Eficiência Operacional**: A automação do fluxo de informações e a padronização de procedimentos otimizam o trabalho da equipe, reduzem o tempo de espera e evitam retrabalho.
- **Transparência e Prestação de Contas**: O acesso em tempo real e a geração de relatórios detalhados facilitam a fiscalização por parte do Gestor do Contrato, assegurando total transparência na aplicação dos recursos públicos e no cumprimento das metas.
- **Melhoria Contínua da Qualidade**: O sistema se torna uma ferramenta de aprendizado e aprimoramento constante, alimentando o ciclo PDCA e elevando a qualidade assistencial oferecida aos animais e seus tutores.

Item 3 – Previsão de avaliação da parceria

DETALHAMENTO DAS METAS E INDICADORES

META 1: Garantir a integridade e tempestividade dos prontuários clínicos

METAS

FAUNA DOMÉSTICA - AMBOS OS SEXOS - TODAS AS IDADES - NÃO SE APLICA

Região Administrativa: - TODO GDF

INDICADORES

Percentual de prontuários eletrônicos finalizados em até 3 dias úteis após o atendimento. **Parâmetro entre 90% a 100% dos atendimentos com prontuário concluído no prazo.** **Meio de Verificação:** Relatório com relação de senhas distribuídas, atendimentos registrados, prontuários elaborados e arquivados tabulados semanalmente.	Percentual Atendimento: 90,00%

META 2: Atualizar prontuários com todos os procedimentos realizados, em ferramenta eletrônica.

METAS

FAUNA DOMÉSTICA - AMBOS OS SEXOS - TODAS AS IDADES - NÃO SE APLICA

Região Administrativa: - TODO GDF

Definição dos Meios/Parâmetros para Aferição

Meios de Verificação:
- Relatório contendo a rotina de atualização dos prontuários.
- Conferência dos procedimentos registrados no sistema eletrônico de prontuários em comparação com os procedimentos constantes nos prontuários físicos, a partir da análise de uma amostra.

Parâmetro de 100% dos prontuários atualizados a cada procedimento realizado.

INDICADORES

Relação percentual entre a quantidade de prontuários atualizados e a quantidade de animais internados. **Parâmetro de 100% dos prontuários atualizados a cada procedimento realizado.** **Meio de Verificação:** **• Relatório contendo a rotina de atualização dos prontuários.** **• Conferência dos procedimentos registrados no sistema eletrônico de prontuários em comparação com os procedimentos constantes nos prontuários físicos, a partir da análise de uma amostra.**	Percentual Atendimento: 100,00%

META 3: Manter o espaço físico em condições adequadas para a oferta do Serviço.

METAS

FAUNA DOMÉSTICA - AMBOS OS SEXOS - TODAS AS IDADES - NÃO SE APLICA

Região Administrativa: - TODO GDF

INDICADORES

Atendimento de condições adequadas de segurança, de vigilância sanitária e de bem-estar animal. **Parâmetro entre 90% a 100% de adequação aos checklists técnicos e normas vigentes.** **Meio de Verificação:** • Checklist de verificação do cumprimento das normas vigentes • Relatórios mensais com registro fotográfico e alvará atualizado.	Percentual Atendimento: 90,00%

META 4: Cumprir a capacidade operacional mínima pactuada na tabela de procedimentos indicada abaixo como “Quadro Consolidado da Produção Assistencial Mensal Estimada”

METAS

FAUNA DOMÉSTICA - AMBOS OS SEXOS - TODAS AS IDADES - NÃO SE APLICA

Região Administrativa: - TODO GDF

Definição dos Meios/Parâmetros para Aferição

Meios de Verifcação:
-Relatórios extraídos do sistema eletrônico contendo os atendimentos e procedimentos.

Parâmentro entre 80% a 100% da meta pactuada

INDICADORES

Percentual de cumprimento da quantidade mínima de atendimentos e procedimentos pactuados. **Parâmentro entre 80% a 100% da meta pactuada.** **Meio de Verificação:** Relatórios extraídos do sistema eletrônico contendo os atendimentos e procedimentos.	Percentual Atendimento: 80,00%

META 5: Otimizar o fluxo de atendimento e reduzir o tempo de espera.

METAS

FAUNA DOMÉSTICA - AMBOS OS SEXOS - TODAS AS IDADES - NÃO SE APLICA

Região Administrativa: - TODO GDF

Definição dos Meios/Parâmetros para Aferição

Meios de verificação:
- Relatório mensal do sistema de senhas eletrônicas com registro de log de entrada e chamado.

Parâmetro mínimo de 80% dos usuários atendidos em até 30 minutos.

INDICADORES

Tempo médio de espera entre a emissão da senha e o acolhimento/triagem presencial. **Parâmetro mínimo de 80% dos usuários atendidos em até 30 minutos.** **Meio de Verificação:** Relatório mensal do sistema de senhas eletrônicas com registro de log de entrada e chamado.	Percentual Atendimento: 0,00%

META 6: Aferir a qualidade do serviço e a satisfação do usuário.

METAS

FAUNA DOMÉSTICA - AMBOS OS SEXOS - TODAS AS IDADES - NÃO SE APLICA

Região Administrativa: - TODO GDF

Definição dos Meios/Parâmetros para Aferição

Meios de Verificação:
- Pesquisa de satisfação digital (totem ou QR Code) com relatório quadrimestral analítico.

Parâmetro de Score de satisfação superior a 80% (Bom/Excelente).

INDICADORES

Relação percentual entre a quantidade de usuários satisfeitos e quantidade de usuários atendidos. **Parâmetro de Score de satisfação superior a 80% (Bom/Excelente).** **Meio de Verificação:** Pesquisa de satisfação digital (totem ou QR Code) com relatório quadrimestral analítico. **Critérios de avaliação de pesquisa de Satisfação/Avaliação da taxa de Satisfação dos Usuários:** Regularmente, realizamos pesquisas de satisfação com os usuários do serviço de saúde para garantir que estamos atendendo às suas necessidades. Essas pesquisas abrangem uma variedade de aspectos. Pretende-se avaliar na pesquisa de satisfação os seguintes pontos: • Qualidade do atendimento; • Tempo de espera; • Acessibilidade; • Limpeza e organização das instalações; • Atendimento dos profissionais; • Resolução dos problemas e; • Serviços prestados **Metodologia de Cálculo:** Disponibilizamos Totens e formulários online acessíveis via código QR, contendo perguntas específicas com avaliação (ruim, regular, bom e excelente) para avaliação para os itens como: • Avaliação do atendimento na recepção; • Qualidade do Atendimento Veterinários; • Serviço de enfermagem; • Procedimento Cirúrgico; • Limpeza das instalações; • Qualidade da albergagem; • Avaliação geral dos serviços prestados; • Expectativas atendidas; **Taxa de satisfação do usuário** => 80% atendem às expectativas dentro do padrão esperado, demonstrando resultado satisfatório. **Metodologia de Coleta:** Os formulários são enviados por e-mail e disponibilizados no ato do atendimento. Os resultados são consolidados e apresentados em relatórios, acompanhados de gráficos que indicam os percentuais de cada resposta. **Período:** Trimestral ou conforme critério do gestor da parceria	Percentual Atendimento: 80,00%

META 7: Cobertura de público prioritário.

METAS

FAUNA DOMÉSTICA - AMBOS OS SEXOS - TODAS AS IDADES - NÃO SE APLICA

Região Administrativa: - TODO GDF

Definição dos Meios/Parâmetros para Aferição

Meios de Verificação:
- Relatórios de tutores cadastros com CadÚnico

Parâmetro de ≥ 60% de atendimentos a tutores CadÚnico

INDICADORES	
Atendimentos a tutores CadÚnico / Total de atendimentos) × 100 **Parâmetro ≥ 60%** **Meio de Verificação:** Relatórios de tutores cadastros com CadÚnico.	Percentual Atendimento: 60,00%

META 8: Contratar e manter, durante a vigência da parceria, a equipe prevista no plano de trabalho.

METAS

FAUNA DOMÉSTICA - AMBOS OS SEXOS - TODAS AS IDADES - NÃO SE APLICA

Região Administrativa: - TODO GDF

Definição dos Meios/Parâmetros para Aferição

Meios de Verificação:

- Contratos de trabalho;
- Carteiras de Trabalho e Previdência Social;
- Informações extraídas de sistemas sociais.

Parâmetro de 100% da Relação percentual, por cargo, entre a quantidade de prossionais contratados e a quantidade de prossionais prevista no plano de trabalho aprovado.

INDICADORES	
Relação percentual, por cargo, entre a quantidade de prossionais contratados e a quantidade de prossionais prevista no plano de trabalho aprovado. **Parâmetro de 100%** **Meio de Verificação:** Contratos de trabalho, Carteiras de Trabalho e Previdência Social, informações extraídas de sistemas sociais.	Percentual Atendimento: 100,00%

META 9: Realizar microchipagem e o registro dos animais atendidos no CRIA.

METAS

FAUNA DOMÉSTICA - AMBOS OS SEXOS - TODAS AS IDADES - NÃO SE APLICA

Região Administrativa: - TODO GDF

INDICADORES	
Percentual de animais elegíveis microchipados com cadastro efetivado no sistema CRIA. **Parâmetro de 100% dos animais elegíveis devidamente identificados e registrados.** **Meio de Verificação:** Relatório de conciliação de microchips ou estoque de microchips: Cruzamento entre Notas Fiscais de compra, etiquetas (código de barras) dos microchips e registros ativos no sistema CRIA.	Percentual Atendimento: 100,00%

META 10: Implantação dos POPs em Todos os Setores do Serviço de Saúde Veterinário

METAS	
FAUNA SILVESTRE - AMBOS OS SEXOS - TODAS AS IDADES - NÃO SE APLICA	
Região Administrativa: - TODO GDF	
INDICADORES	
implantar todas as normas, rotinas e procedimentos operacionais padrão em nossa unidade. Assim como na implantação dos fluxos de atendimento, a metodologia de cálculo será baseada na lista de presença dos profissionais treinados. **Meio de Verificação:** **Periodicidade de Avaliação:** Trimestral, com acompanhamento mensal das revisões e adesão das equipes. **Fonte de Dados:** Relatórios de implantação, registros de treinamento, listas de presença, planilhas de auditoria e evidências documentais (versões assinadas e publicadas dos POPs). **Responsável pelo Monitoramento:** Coordenador Técnico Veterinário, Diretor Clínico e Supervisor de Qualidade / Gestão da Informação **Critérios de Avaliação:** 1. Existência de POP aprovado e disponível no setor. 2. Realização de treinamento das equipes sobre o conteúdo do POP. 3. Aplicação do POP na rotina assistencial. 4. Revisão e atualização periódica dos documentos. 5. Evidências documentais de execução conforme padrão. **Instrumentos de Verificação:** Checklists de auditoria interna, atas de treinamento, lista de controle de versões, relatórios de não conformidades e formulários de verificação de adesão. **Resultado Esperado Relacionado:** Ofertar condições de funcionamento e de atendimento qualificado no HVEP	Percentual Atendimento: 100,00%

META 11: Taxa de Notificação de Doenças Zoonóticas de Natureza Compulsória
METAS
FAUNA DOMÉSTICA - AMBOS OS SEXOS - TODAS AS IDADES - NÃO SE APLICA
Região Administrativa: - TODO GDF
INDICADORES

Este indicador representa o percentual de atendimentos de doenças de notificação zoonótica de natureza compulsória em relação ao número total de atendimentos realizados. Mede a proporção de casos notificados de doenças zoonóticas (raiva, leishmaniose, leptospirose, brucelose etc.) em relação ao total de atendimentos. **Meio de Verificação:** **Fonte de dados:** Prontuário eletrônico + fichas de notificação obrigatória enviadas ao órgão de vigilância (ex.: SINAN/SIVET). **Periodicidade:** Mensal, consolidado trimestral/anual. **Responsável:** Médico Veterinário RT + Núcleo de Vigilância em Saúde. **Uso na gestão:** Monitorar sensibilidade da vigilância, orientar capacitação de equipe para identificação precoce e cumprir exigência legal de notificação compulsória. **Meta:** 100% dos casos suspeitos/confirmados notificados em tempo hábil**.** **Monitoramento do Indicador** **Coleta de dados:** via prontuário eletrônico e fichas padronizadas (notificação, triagem, registros clínicos). **Validação:** conferência mensal por auditor interno ou comissão técnica. **Análise:** geração de relatórios estatísticos (mensais/trimestrais) e discussão em reuniões de gestão. **Feedback**: comunicação dos resultados para equipe assistencial e para os órgãos de vigilância em saúde. **Ação corretiva:** em caso de discrepância ou aumento de casos, elaborar plano de intervenção (treinamento, revisão de protocolos, campanhas educativas).	Percentual Atendimento: 0,00%

META 12: Taxa de Mortalidade

METAS

FAUNA DOMÉSTICA - AMBOS OS SEXOS - TODAS AS IDADES - NÃO SE APLICA

Região Administrativa: - TODO GDF

INDICADORES

Medir a proporção de animais que vão a óbito durante o atendimento ou internação, em relação ao total de animais atendidos/internados. **Meio de Verificação:** **Fonte de Dados:** • Prontuários eletrônicos dos animais internados/atendidos. • Registro de óbitos (ficha clínica + ata de internação). **Responsável pelo registro:** Médico Veterinário Responsável técnico (RT) e equipe de internação. **Ferramenta de monitoramento:** Planilha de mortalidade integrada ao prontuário eletrônico. **Critério de validação:** Conferência de altas + óbitos por setor de internação. **Uso na gestão:** Análise comparativa mês a mês. Identificação de causas de óbitos (agrupadas por tipo: complicações cirúrgicas, doenças infecciosas, falência orgânica, etc.). Reunião mensal da Comissão de Qualidade para discussão de casos críticos. Periodicidade: Mensal e consolidado trimestral/anual. Meta usual: < 3% (dependendo da complexidade dos casos). Taxa baixa = indica segurança e qualidade do atendimento. Taxa alta = pode indicar falhas no processo assistencial, diagnóstico tardio, complicações cirúrgicas ou deficiências em protocolos de biossegurança.	Percentual Atendimento: 5,00%

META 13: Taxa de Infecção Hospitalar

METAS

FAUNA SILVESTRE - AMBOS OS SEXOS - TODAS AS IDADES - NÃO SE APLICA

Região Administrativa: - TODO GDF

INDICADORES

Medir a proporção de animais que adquiriram infecção relacionada à assistência (IRA) durante a internação ou após procedimento realizado na unidade. **Meio de Verificação:** Periodicidade: Mensal, consolidado trimestral/anual. **Fonte de Dados:** • Prontuários clínicos e relatórios laboratoriais. • Fichas de notificação de Infecção Relacionada à Assistência (IRA). **Periodicidade de coleta:** • Registro **em tempo real** de casos suspeitos/confirmados. • Consolidação **mensal**. **Responsável pelo registro:** • Comissão de Controle de Infecção Hospitalar Veterinária (CCIHV). **Ferramenta de monitoramento:** • Planilha padronizada de vigilância epidemiológica. • Integração com o sistema de prontuário eletrônico (alerta automático quando há reinternação precoce ou sinais infecciosos). **Critério de validação:** • Revisão clínica pelo RT + confirmação laboratorial (quando aplicável). **Uso na gestão:** • Relatório mensal da CCIHV com taxas, setores de risco e recomendações. • Implementação de **planos de ação corretiva** (higienização, esterilização, revisão de protocolos).	Percentual Atendimento: 3,00%

META 14: Taxa de ocupação do leito

METAS

FAUNA SILVESTRE - AMBOS OS SEXOS - TODAS AS IDADES - NÃO SE APLICA

Região Administrativa: - TODO GDF

INDICADORES

Medir a eficiência na utilização dos leitos disponíveis em uma unidade de internação veterinária. Ele reflete o percentual de leitos ocupados em relação ao total de leitos disponíveis em um período específico, geralmente em um dia. **Meio de Verificação:** Prontuários eletrônicos dos animais internados/atendidos.	Percentual Atendimento: 90,00%

Item 4 – Subprojetos ou planos complementares (se houver)

Projeto de Implantação das Metas do Veterinário Público (HVEP) com as Metas dos ODS

Eixo 1. ODS Igualdade de Gênero (Meta 5.5):
Meta 5.5: Garantir a participação plena e efetiva das mulheres e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão na vida política, econômica e pública.
Aplicação no Projeto: Garantia de equidade de gênero na ocupação de cargos de liderança técnica e administrativa (coordenações, responsabilidade técnica e comissões de controle hospitalar), além do fomento à capacitação e desenvolvimento profissional de médicas-veterinárias e auxiliares.
Eixo 2. DS Cidades e Comunidades Sustentáveis (Meta 11.7):
Meta 11.7: Até 2030, proporcionar o acesso universal a espaços públicos seguros, inclusivos, acessíveis e verdes, particularmente para as mulheres e crianças, pessoas idosas e pessoas com deficiência.
Aplicação no Projeto: Readequação física e arquitetônica das instalações para acessibilidade universal (NBR 9050), priorização do atendimento à população de baixa renda inscrita no CadÚnico (60%), oferta de unidade móvel itinerante em regiões periféricas e estrututração de ambientes acolhedores e seguros.
Eixo 3. ODS Trabalho Decente e Crescimento Econômico (Meta 8.8):
Meta 8.8: Proteger os direitos trabalhistas e promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os trabalhadores, incluindo os trabalhadores migrantes, em particular as mulheres migrantes, e pessoas em empregos precários.
Aplicação no Projeto: Contratação formal sob regime CLT com respeito às convenções coletivas, rígido protocolo de biossegurança (NR-6 e PGRSS), fornecimento de EPIs adequados para contenção de riscos biológicos e radiológicos, e implementação de programas de suporte psicossocial e saúde mental para as equipes hospitalares.

Objetivos da Integração das Metas

A incorporação dessas três metas no Plano de Ação visa:
Fortalecer a Governança e a Eficiência: Estabelecer indicadores mensuráveis e auditáveis que conectem a produção assistencial às diretrizes globais de desenvolvimento sustentável.
Garantir a Inclusão e a Equidade Social: Assegurar que o acesso ao serviço veterinário público ocorra de forma humanizada, democrática e sem barreiras físicas, econômicas ou sociais.
Promover a Valorização Humana no Ambiente de Trabalho: Criar um ambiente de trabalho protegido, seguro e psicologicamente sustentável para os profissionais que atuam na linha de frente da saúde animal.
Dessa forma, o presente plano estrutura o cumprimento das metas dos ODS de maneira prática e operacional, consolidando o hospital como um equipamento público de excelência técnica, compromisso social e sustentabilidade.

Plano de Ação Estratégico para o HVEP

Este plano conecta as diretrizes técnico-assistenciais e de governança do HVEP com o cumprimento prático de cada meta.
EIXO 1: Liderança Feminina e Governança (ODS 5 - Meta 5.5)
Objetivo: Garantir a equidade de gênero nos cargos de tomada de decisão, liderança clínica e administrativa na operação do HVEP.

- **Ação 1.1: Equidade em Cargos de Liderança e Coordenação**
  - Execução: Garantir a presença e a promoção de mulheres nos postos de liderança do hospital, tais como *Coordenadora Técnica*, *Coordenadora Administrativa*, *Responsável Técnica (RT)*, *Chefe do Setor de Cirurgia/Internação* e coordenações de especialidades.
  - Indicador: Mínimo de 50% dos cargos de coordenação e supervisão ocupados por mulheres.

- **Ação 1.2: Comitê Paritário de Gestão da Parceria**
  - Execução: Incluir representação feminina ativa no conselho de diretoria, nas comissões técnicas (CCIH, Ética, Óbitos e Auditoria de Prontuários) e na interface de gestão junto à SEPAN/DF.
  - Indicador: Composição paritária nas comissões de controle e tomada de decisão hospitalar.

- **Ação 1.3: Desenvolvimento Profissional e Aprimoramento**
  - Execução: Estimular a participação ativa de médicas-veterinárias e auxiliares nas bolsas do *Programa de Aprimoramento Profissional* e nos cursos do *Núcleo Interno de Educação Permanente*.
  - Indicador: 100% de igualdade de acesso a bolsas de aprimoramento e capacitação contínua.

EIXO 2: Acessibilidade, Inclusão e Espaço Seguro (ODS 11 - Meta 11.7)
Objetivo: Transformar o HVEP e sua Unidade Móvel em espaços públicos 100% seguros, inclusivos e acessíveis para pessoas idosas, pessoas com deficiência (PCD), mulheres e crianças.

- **Ação 2.1: Readequação Arquitetônica e Acessibilidade Universal**
  - Execução: Implementar as adaptações previstas no plano de acessibilidade da unidade:
    - Banheiros adaptados com barras de apoio e espaço para manobra de cadeiras de rodas.
    - Alargamento de portas e corredores de circulação.
    - Sinalização tátil no piso e comunicação em Braille e pictogramas.
    - Balcões de atendimento rebaixados na recepção.
    - Vagas reservadas no estacionamento.
  - Indicador: 100% de adequação ao checklist da NBR 9050 (Acessibilidade).

- **Ação 2.2: Focalização Social e Inclusão das Famílias Vulneráveis**
  - Execução: Reservar no mínimo 60% das vagas diárias a tutores inscritos no CadÚnico. A Unidade Móvel itinerante circulará por Regiões Administrativas de menor renda, levando atendimento gratuito até a população de periferia que tem dificuldade de deslocamento.
  - Indicador: Manutenção do percentual ≥*60%* de atendimentos a inscritos no CadÚnico e tempo médio de espera na recepção inferior a 30 minutos.

- **Ação 2.3: Ambiente Seguro e Humanizado (Público Infantil e Idosos)**
  - Execução: Mantenimento de salas de espera organizadas com painel digital de senhas, áreas separadas para cães e gatos (*Dog/Cat Friendly*) para reduzir ruído e estresse, além de atendimento prioritário para idosos, gestantes e pessoas com deficiência.
  - Indicador: Score de satisfação dos usuários acima de 80%.

EIXO 3: Saúde Trabalhista, Biossegurança e Saúde Mental (ODS 8 - Meta 8.8)
Objetivo: Garantir direitos trabalhistas, ambiente protegido e prevenção de riscos ocupacionais/biológicos para toda a equipe do hospital (médicos, auxiliares, higienização e administrativos).

- **Ação 3.1: Biossegurança Rígida e Fornecimento de EPIs**

- Execução: Cumprimento integral da NR-6 e das normas de biossegurança do CFMV e ANVISA:
  - Disponibilização de EPIs apropriados (luvas, aventais impermeáveis, máscaras, protetores de tireoide e coletes plumbíferos no Raio-X).
  - Protocolo de barreira na Lavanderia Industrial Unidirecional e na Central de Esterilização (CME).
  - Cumprimento rigoroso do Plano de Gerenciamento de Resíduos (PGRSS - RDC ANVISA nº 222/2018).
- Indicador: Zero acidentes com resíduos perfurocortantes ou radiação/contaminação biológica.

- **Ação 3.2: Direitos Trabalhistas e Regularidade Celetista**
  - Execução: Contratação formal via CLT para todo o quadro de pessoal, com respeitos às convenções coletivas da categoria (CCT), pagamento de adicionais de insalubridade/periculosidade quando aplicável, jornada regular e escalas de plantão estruturadas (sem sobrecarga de horas).
  - Indicador: 100% dos colaboradores com registro formal em carteira e rigor nas escalas de trabalho.

- **Ação 3.3: Programa de Apoio Psicossocial e Saúde Mental das Equipes**
  - Execução: Estruturar acompanhamento psicológico focado em combater a *fadiga por compaixão* e a *Síndrome de Burnout*, agravadas pela rotina de atendimento a casos graves, traumas e eutanásias humanitárias.
  - Indicador: Realização de oficinas quadrimestrais de saúde mental e redução dos índices de absenteísmo.

Projeto 02 - TELEMEDICINA VETERINÁRIA

Programa de Teletriagem e Atendimento de Retorno Remoto
Hospital Veterinário de Brasília (HVB / HVEP)
Versão Técnica: 1.0 | Marco Legal: Resolução CFMV nº 1.465/2022 | Âmbito: Gestão Hospitalar e Atendimento Público

1. Justificativa e Objetivos do Programa

O Hospital Veterinário de Brasília desempenha papel estratégico e de elevado impacto social no Distrito Federal e municípios adjacentes, atendendo diariamente a uma expressiva demanda por consultas, cirurgias e exames de animais tutelados por famílias de baixa renda e protetores independentes. Essa alta densidade de atendimentos gera picos de lotação nas salas de espera, aumento no tempo de permanência de tutores e animais estressados, além de sobrecarga nos profissionais de plantão.
A incorporação de tecnologias digitais de saúde, sob os parâmetros da Resolução CFMV nº 1.465/2022, introduz um canal sistemático para pré-classificação e acompanhamento continuado. O programa foca em duas vertentes primordiais: Teletriagem Clínica e Teleconsulta de Retorno.

- **Otimização do Fluxo de Pronto Atendimento:** Filtrar casos leves antes da ida física ao hospital, assegurando que a infraestrutura presencial fique focada em emergências, traumas e cirurgias.
- **Descompressão do Ambiente Hospitalar:** Redução prevista de 25% a 35% na circulação física de animais em sala de espera, mitigando riscos de contaminação cruzada e estresse dos pacientes.
- **Conforto e Bem-Estar Animal no Pós-Operatório:** Evitar transporte penoso de animais em recuperação cirúrgica recente ou com mobilidade restrita para simples avaliação de ferida ou leitura de laudos.

2. Fundamentação Regulatória e Segurança Ético-Legal

A execução do serviço observa rigorosamente a legislação profissional e sanitária vigente no Brasil:

- **Resolução CFMV nº 1.465/2022:** Regulamenta o uso da telemedicina veterinária no Brasil, estabelecendo claramente as modalidades permitidas: Teletriagem, Teleconsulta, Telemonitoramento, Telediagnóstico e Teleinterconsulta.
- **Relação Prévia Veterinário-Paciente-Cliente (RLPV):** O programa veda a realização de primeira consulta ou diagnóstico inicial por videoconferência. O retorno só é homologado para animais previamente consultados presencialmente no hospital dentro da janela de validade clínica.
- **Certificação Digital ICP-Brasil:** Todas as receitas, solicitações de exames complementares e declarações emitidas remotamente devem conter assinatura eletrônica avançada ou qualificada (ICP-Brasil), com QR Code rastreável.
- **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE):** O tutor deve obrigatoriamente aceitar as condições e limitações da modalidade remota antes de iniciar qualquer sessão de teleatendimento.

3. Desenho dos Fluxos Operacionais

A estrutura operacional divide-se em macrofluxos integrados ao sistema de prontuário eletrônico hospitalar, apresentados a seguir:

3.1 Macrofluxo de Entrada, Teletriagem e Retorno

O esquema a seguir detalha a jornada do tutor desde o acesso digital, classificação inicial de gravidade até o direcionamento específico.

Figura 1: Macrofluxo Integrado de Entrada, Teletriagem e Elegibilidade de Retorno.

3.2 Fluxo Detalhado da Sessão de Retorno e Prescrição

O fluxo a seguir define o rito assistencial de retorno por teleconferência, garantindo rastreabilidade do prontuário e critérios de segurança para interrupção e conversão presencial.

Figura 2: Ciclo de Atendimento da Consulta de Retorno e Desfecho Assistencial.

4. Matriz de Elegibilidade Clínica

A matriz de elegibilidade estabelece critérios objetivos para direcionamento dos casos, minimizando riscos clínicos:

Modalidade	Critérios de Elegibilidade (Permitidos)	Contraindicações (Encaminhamento Imediato ao HVB)
Teletriagem Clínica	• Dúvidas pontuais sobre vacinação e vermifugação; • Avaliação prévia de queixas dermatológicas estáveis; • Alterações comportamentais leves sem agressividade aguda; • Orientações sobre preparo para cirurgias eletivas.	• Dificuldade respiratória aguda (dispneia/cianose); • Crises convulsivas ativas ou estado de mal epiléptico; • Hemorragias ativas ou sangramentos contínuos; • Suspeita de trauma, atropelamento ou quedas de altura; • Abdômen distendido e doloroso à palpação; • Prostração extrema, hipotermia ou estado de choque.
Consulta de Retorno Remoto	• Checagem de cicatriz cirúrgica sem secreção ativa; • Avaliação de evolução de tratamentos dermatológicos crônicos; • Leitura e interpretação de exames de sangue/urina solicitados no atendimento presencial; • Ajuste posológico de medicações de uso continuado (endocrinologia, cardiologia estável).	• Deiscência de sutura com exposição de tecidos; • Presença de secreção purulenta ou fétida em ferida; • Febre persistente ou vômitos recorrentes após alta; • Piora evidente do quadro clínico geral; • Necessidade de ausculta cardiopulmonar detalhada, palpação profunda ou procedimentos ambulatoriais físicos.

5. Requisitos de Infraestrutura, Hardware e TI

A sustentabilidade operacional exige arranjo tecnológico robusto integrado à estrutura do hospital:

- **Estação de Teletrabalho Hospitalar:** Computadores com processador Intel Core i5/Ryzen 5 ou superior, 16 GB de RAM, monitores de 24'' Full HD, webcams com resolução 1080p e foco automático, headsets com cancelamento de ruído ativo.
- **Link de Internet Redundante:** Conexão dedicada com banda simétrica mínima de 100 Mbps e contingência automática via link secundário (fibra/4G corporativo) e nobreaks de alta autonomia.

- **Módulo de Teleatendimento WebRTC:** Transmissão de áudio e vídeo com criptografia de ponta a ponta (TLS/SRTP), sem necessidade de instalação de softwares complexos pelo tutor (acesso via link direto pelo navegador do smartphone ou computador).
- **Prontuário Eletrônico com Assinatura Digital:** Módulo integrado de prontuário eletrônico com auditoria de acessos (LGPD) e acoplamento direto a provedores de assinatura digital ICP-Brasil (e-CPF médico-veterinário).

6. Dimensionamento de Equipe e Recursos Humanos

Para preservar a qualidade técnica, os médicos-veterinários em turno de telemedicina atuam com dedicação exclusiva ao canal remoto, sem sobreposição com atendimento do pronto-socorro presencial:

- **Responsável Técnico (RT de Telemedicina):** 1 Médico-Veterinário Coordenador registrado no CRMV-DF, responsável por auditar prontuários remotos, atualizar protocolos clínicos e supervisionar a conformidade com a Resolução CFMV nº 1.465/2022.
- **Médicos-Veterinários Assistenciais:** 2 a 3 profissionais por turno (diurno/comercial), divididos entre teletriagem de demanda espontânea agendada e bloco fixo de retornos programados.
- **Operadores de Recepção / Suporte Digital:** 1 a 2 assistentes administrativos para confirmação de agendamentos, verificação do aceite do TCLE e apoio prévio ao tutor na conexão à sala virtual.

7. Cronograma Físico de Implantação (120 Dias)

Fase	Etapa Operacional	Prazo	Entregáveis Principais
Fase 1	Planejamento e Infraestrutura	Dias 1 a 30	Adequação de salas físicas, contratação de links e redação de POPs e TCLE.
Fase 2	Parametrização e Integração TI	Dias 31 a 60	Configuração do sistema de videoconferência, módulo de prontuário e testes ICP-Brasil.
Fase 3	Capacitação e Projeto Piloto	Dias 61 a 90	Treinamento clínico e início do piloto restrito a retornos cirúrgicos e dermatológicos.
Fase 4	Validação e Operação Plena	Dias 91 a 120	Ajustes de fluxo, ativação do módulo de teletriagem geral e escala operacional definitiva.

8. Painel de Indicadores e Monitoramento de Qualidade (KPIs)

A eficácia assistencial e o impacto operacional serão mensurados mensalmente por meio dos seguintes indicadores:

- **Taxa de Conversão para Atendimento Presencial:** Percentual de teletriagens e retornos remotos encaminhados para consulta presencial de emergência ou rotina (meta de controle: 15% a 25%).
- **Índice de Resolubilidade em Retornos:** Percentual de consultas de retorno concluídas sem necessidade de deslocamento físico não programado nos 15 dias subsequentes (meta: > 80%).
- **Tempo Médio de Atendimento (TMA):** Teletriagem: 8 a 12 minutos | Consulta de Retorno: 15 a 20 minutos.
- **Taxa de Absenteísmo (No-Show):** Proporção de tutores ausentes nas salas virtuais agendadas (meta: < 12%, sustentada por lembretes automatizados via WhatsApp).
- **Satisfação do Usuário (NPS):** Pesquisa de avaliação digital respondida pelo tutor após o atendimento (meta: NPS > 85).

II. PLANEJAMENTO FINANCEIRO

Item 1 – Planilha financeira

CLASSIFICAÇÕES ECONÔMICAS AVULSAS

CLASSIFICAÇÃO ECONÔMICA: SERVIÇOS ESPECIALIZADOS

Item	Descrição	Qtd Item	UN	Vlr Unit	Valor Total
1	**CONSULTA CLINICA MÉDICA** BLOCO I - CONSULTAS Clínica Médica OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	112.500,00	SERVIÇO	70,00	R$ 7.875.000,00
2	**CONSULTA UNIDADE MÓVEL - CLÍNICA MÉDICA** BLOCO I - CONSULTAS Unidade móvel - Clínica Médica OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	13.500,00	SERVIÇO	70,00	R$ 945.000,00
3	**CONSULTA CARDIOLÓGICA** BLOCO I - CONSULTAS Cardiológica OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	2.160,00	SERVIÇO	80,00	R$ 172.800,00
4	**CONSULTA CLÍNICA CIRÚRGICA** BLOCO I - CONSULTAS Clínica Cirúrgica OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	18.000,00	SERVIÇO	80,00	R$ 1.440.000,00
5	**CONSULTA DERMATOLÓGICA** BLOCO I - CONSULTAS Dermatológica OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	4.500,00	SERVIÇO	80,00	R$ 360.000,00

Item	Descrição	Qtd Item	UN	Vlr Unit	Valor Total
6	**CONSULTA OFTALMOLÓGICA** BLOCO I - CONSULTAS Oftalmológica OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	2.160,00	SERVIÇO	80,00	R$ 172.800,00
7	**CONSULTA ONCOLÓGICA** BLOCO I - CONSULTAS Oncológica OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	4.320,00	SERVIÇO	80,00	R$ 345.600,00
8	**CONSULTA ORTOPÉDICA** BLOCO I - CONSULTAS Ortopédica OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	10.800,00	SERVIÇO	80,00	R$ 864.000,00
9	**CIRURGIAS DE BAIXA COMPLEXIDADE** BLOCO II - Cirurgias Baixa complexidade OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	5.400,00	SERVIÇO	180,00	R$ 972.000,00
10	**CIRURGIAS GERAIS/ONCOLÓGICAS** BLOCO II - Cirurgias Gerais/Oncológicas OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	25.740,00	SERVIÇO	550,00	R$ 14.157.000,00
11	**CIRURGIAS ORTOPÉDICAS** BLOCO II - Cirurgias Ortopédicas OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	2.700,00	SERVIÇO	650,00	R$ 1.755.000,00

Item	Descrição	Qtd Item	UN	Vlr Unit	Valor Total
12	**TERAPÊUTICA - QUIMIOTERAPIA VINCRISTINA** TERAPÊUTICA Quimioterapia Vincristina OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	1.800,00	SERVIÇO	150,00	R$ 270.000,00
13	**EXAMES LABORATORIAIS - HEMOGRAMA** EXAMES LABORATORIAIS Hemograma OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	126.000,00	SERVIÇO	35,00	R$ 4.410.000,00
14	**EXAMES LABORATORIAIS - PESQUISA DE HEMATOZOÁRIO** EXAMES LABORATORIAIS Pesquisa de Hematozoário OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	13.500,00	SERVIÇO	35,00	R$ 472.500,00
15	**EXAMES LABORATORIAIS - PERFIL RENAL** EXAMES LABORATORIAIS - PERFIL RENAL Uréia, Creatinina, Cálcio e Fósforo OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	252.000,00	SERVIÇO	30,00	R$ 7.560.000,00
16	**EXAMES LABORATORIAIS - PERFIL ENDÓCRINO** EXAMES LABORATORIAIS - Perfil Endócrino Colesterol, Glicemia e Triglicerídeos OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	63.000,00	SERVIÇO	30,00	R$ 1.890.000,00

Item	Descrição	Qtd Item	UN	Vlr Unit	Valor Total
17	**EXAMES LABORATORIAIS - PERFIL HEPÁTICO** EXAMES LABORATORIAIS - Perfil Hepático Albumina, ALT, Bilirrubina Direta, GGT, Fosfatase Alcalina e Proteína Total e Fração OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	405.000,00	SERVIÇO	30,00	R$ 12.150.000,00
18	**EXAMES GERAIS - CITOLOGIA** EXAMES GERAIS Citologia OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	12.420,00	SERVIÇO	90,00	R$ 1.117.800,00
19	**EXAMES GERAIS - PUNÇÃO DE MEDULA** EXAMES GERAIS Punção de Medula OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	3.060,00	SERVIÇO	210,00	R$ 642.600,00
20	**EXAMES GERAIS - RASPADO DE PELE** EXAMES GERAIS Raspado de pele OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	1.800,00	SERVIÇO	30,00	R$ 54.000,00
21	**EXAMES GERAIS - URINÁLISE** EXAMES GERAIS Urinálise OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	2.700,00	SERVIÇO	30,00	R$ 81.000,00

Item	Descrição	Qtd Item	UN	Vlr Unit	Valor Total
22	**EXAMES DE IMAGEM - RADIOGRAFIAS DIGITAIS** EXAMES DE IMAGEM Radiografias Digitais OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	34.560,00	SERVIÇO	110,00	R$ 3.801.600,00
23	**EXAMES DE IMAGEM - ULTRASSONOGRAFIA** EXAMES DE IMAGEM Ultrassonografia OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	36.000,00	SERVIÇO	110,00	R$ 3.960.000,00
24	**PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS - CURATIVOS** PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS Curativos (pequeno, médio e grande) OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	27.000,00	SERVIÇO	50,00	R$ 1.350.000,00
25	**PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS - OXIGENOTERAPIA** PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS Oxigenoterapia OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	27.000,00	SERVIÇO	150,00	R$ 4.050.000,00
26	**PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS - SONDAGEM** PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS Sondagem OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	9.000,00	SERVIÇO	80,00	R$ 720.000,00

Item	Descrição	Qtd Item	UN	Vlr Unit	Valor Total
27	**PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS - ABDOMINOCENTESE/TORACOCENTESE** PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS Abdominocentese/Toracocentese OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	4.500,00	SERVIÇO	150,00	R$ 675.000,00
28	**INTERNAÇÃO** INTERNAÇÃO Diárias de Internação OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	90.000,00	DIÁRIA	109,00	R$ 9.810.000,00
29	**CARDIOLOGIA - ECOCARDIOGRAFIA** CARDIOLOGIA Ecocardiografia OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	2.160,00	SERVIÇO	150,00	R$ 324.000,00
30	**CARDIOLOGIA - ELETROCARDIOGRAMA** CARDIOLOGIA Eletrocardiograma OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	2.160,00	SERVIÇO	123,00	R$ 265.680,00
31	**ANESTESIOLOGIA - PROCEDIMENTO ANESTÉSICO** ANESTESIOLOGIA Procedimento Anestésico OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	33.840,00	SERVIÇO	300,00	R$ 10.152.000,00
32	**ANESTESIOLOGIA - TRANQUILIZAÇÃO/SEDAÇÃO** ANESTESIOLOGIA Tranquilização/Sedação OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	13.500,00	SERVIÇO	100,00	R$ 1.350.000,00

Item	Descrição	Qtd Item	UN	Vlr Unit	Valor Total
33	**SERVIÇOS COMPLEMENTARES - EUTANÁSIA** SERVIÇOS COMPLEMENTARES Eutanásia	2.460,00	SERVIÇO	286,01	R$ 703.584,60
34	**SERVIÇOS COMPLEMENTARES - VACINAÇÃO POLIVALENTE FELINA V4** SERVIÇOS COMPLEMENTARES Vacinação Polivalente felina V4 OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	900,00	SERVIÇO	124,00	R$ 111.600,00
35	**SERVIÇOS COMPLEMENTARES - VACINA POLIVALENTE CANINA V8** SERVIÇOS COMPLEMENTARES Vacina Polivalente canina V8 OBS: Preenchido pela Administração Pública, sugere-se não alterar.	900,00	SERVIÇO	80,32	R$ 72.288,00
					R$ 95.052.852,60

TOTAL GERAL: **R$ 95.052.852,60**