



CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE

## **RESOLUÇÃO CES/AM Nº 020/2023 DE 25 DE JULHO DE 2023.**

**DISPÕE** sobre o Funcionamento da Comissão Técnica de Fiscalização e Ações de Serviços de Saúde - CTFASS, e dá outras providências.

**A PLENÁRIA DO CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE DO ESTADO DO AMAZONAS**, no exercício da competência que lhe confere o instituído nos termos da Lei nº 2.211, de 17 de maio de 1993; Lei nº 2.371, de 26 de dezembro de 1995; Lei nº 2.670, de 23 de julho de 2001 e Lei nº 3.954, de 04 de novembro de 2013, em sua 389ª Reunião, 302ª Ordinária, realizada no dia 25/07/2023, e;

**CONSIDERANDO** a Lei nº 8.080 de 19 de setembro de 1990, Art. 12 - serão criadas comissões intersetoriais de âmbito nacional, subordinadas ao Conselho Nacional de Saúde, integradas pelos ministérios e órgãos competentes e por entidades representativas da sociedade civil;

**CONSIDERANDO** o Regimento Interno do Conselho Estadual de Saúde do Amazonas - CES/AM, SEÇÃO V - DAS CÂMARAS TÉCNICAS E COMISSÕES, no seu Art. 21, § 1º - A composição e o funcionamento de cada Câmara Técnica ou Comissão especial serão estabelecidos em Resolução específica e explicitando sua finalidade, objetivos, prazos, produtos e demais aspectos que identifiquem claramente a sua natureza;

**CONSIDERANDO** que o Plano de Ações e Metas (anexo) foi apresentado na reunião da CTFASS, realizada no dia 06/07/2023, e encaminhado a plenária do CES.

### **RESOLVE:**

**Art. 1º APROVAR** o Planejamento e demais requisitos para o Funcionamento da Comissão Técnica de Fiscalização e Ações de Serviços de Saúde - CTFASS do Conselho Estadual de Saúde do Amazonas.

**Art. 2º** Revogadas as disposições em contrário, esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**Auditório Maria Eglantina Nunes Rondon**, em Manaus, 25 de julho de 2023.

**ANOAR SAMAD**

Presidente do Conselho Estadual de Saúde/AM

**HOMOLOGO** a Resolução CES/AM nº 020/2023, de 25 de julho de 2023, nos termos da Lei nº 2.371 de 26 de dezembro de 1995.

**WILSON MIRANDA LIMA**

Governador do Estado do Amazonas





CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE

**PLANO DE AÇÃO E METAS DA COMISSÃO  
TÉCNICA DE FISCALIZAÇÃO E  
AÇÕES DE SERVIÇOS DE SAÚDE (CTFASS) -  
CES/AM  
(AGOSTO/2023 A JULHO/2024)**

<http://www.saude.am.gov.br/>  
[facebook.com/saudeam](https://facebook.com/saudeam)  
[instagram.com/saudeam](https://instagram.com/saudeam)

Fone: (92) 3643-6388  
Av. André Araújo, 701 - Aleixo,  
Manaus - AM CEP: 69060-000



Secretaria de  
**Saúde**



CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE

### **COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO:**

Josiel Augusto Coelho - Coordenador Jameson Nabarro do Nascimento - Membro Marly Marinho de Castro Martins - Membro

### **APOIO TÉCNICO:**

Keth Lucineide Lucas Santana - Técnico CES/AM

### **SECRETÁRIA EXECUTIVA:**

Aline Neo Serra

### **COMPOSIÇÃO DO CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE:**

#### **SEGMENTO: GESTÃO + PRESTADOR**

Anoar Abdul Samad - Titular

João Paulo da Conceição Montes - Titular

Karina Maria Sabino Cavalcanti de Barros - Titular Tatyana Costa Amorim Ramos - Titular

Franmartony Oliveira Firmo - Suplente

Jani Kenta Iwata - Suplente

#### **SEGMENTO: TRABALHADORES**

Edinilza Ribeiro dos Santos - Titular

João Otacílio Libardoni dos Santos - Titular Marilene de Matos Vilhena - Titular

Marly Marinho de Castro Martins - Titular Dária Barroso Serrão das Neves - Suplente

Joselene Gomes De Souza - Suplente

#### **SEGMENTO: USUÁRIOS**

Ana Alessandrine Silva dos Santos - Titular Davi Guimarães Mar - Titular

Jameson Nabarro do Nascimento - Titular João Climaco de Melo Júnior - Titular Josiel

Augusto Coelho - Titular

Kátia Regina Pereira De Souza - Titular

Marcos Alexandro Alves Correa - Titular

Maria de Guadalupe de Souza Peres - Titular Ana Claudia Martins Tomas - Suplente

Ana Claudia Pereira Martins - Suplente Carlos Alexandre Cruz Melo - Suplente Elso da

Silva Lima - Suplente

Gabriela Repolho de Andrade - Suplente Josué Parmelo Matos - Suplente

Lucas Matheus Sampaio Campos - Suplente

Maria do Perpétuo Socorro Cavalcante Amorim - Suplente Mickela da Silva Souza - Suplente

Nichole Silva de Oliveira - Suplente Raimundo Alexandre Silva - Suplente





CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE

## 1. DO FUNCIONAMENTO DA COMISSÃO TÉCNICA:

A Câmara Técnica de Fiscalização em Serviços de Saúde - CTFASS, reunir-se-á nas datas estabelecidas conforme aprovação de calendário em plenária com a presença de 50% de seus membros.

## 2. DO OBJETIVO:

A fiscalização das ações de saúde tem por objetivo, na prática, acompanhar como o estado ou municípios, englobados no escopo da Secretaria Estadual de Saúde atendem às necessidades da população no que concerne aos serviços de saúde prestados e sua qualidade.

Nesse sentido, os membros da Comissão Técnica de Fiscalização e Ações de Serviços de Saúde - CTFASS, realizarão visitas às Unidades de Saúde do estado e dos municípios em cogestão; conversarão com os pacientes, trabalhadores e a administração da unidade para conhecer a real situação da prestação dos serviços de saúde.

Desta forma, a fiscalização tem por finalidade a execução das políticas públicas, garantindo o acesso aos serviços, o acolhimento humanizado e a assistência efetiva.

## 3. DA EXECUÇÃO

**3.1** Calendário de visitas: as visitas deverão seguir calendário previamente estipulado no plano de ação;

**3.2** Oficialização ao gestor da unidade a ser visitada: o Coordenador da CTFASS providenciará ofício (Documento Ref. n<sup>o</sup> 202201) junto à Secretaria Executiva do CES/AM para envio à Direção da Unidade de Saúde que será visitada, com antecedência mínima de 48 horas, ou seja, 2 (dois) dias úteis, para informar sobre os conselheiros que estarão presentes, a data e horário da visita e solicitar que seja designado servidor e/ou Gestor para acompanhamento; deverá ser verificado antecipadamente sobre a necessidade de Equipamento de Proteção Individual (EPI) para os conselheiros visitantes, junto à Unidade a ser visitada;

**3.3** Itens a serem fiscalizados: os itens a serem fiscalizados devem seguir o *check list* (Documento Ref. n<sup>o</sup> 202202), comparativamente ao que estiver planejado e considerando a legislação atual vigente, com a finalidade de verificar se o que foi previsto no Plano Estadual de Saúde - PES, está sendo realmente cumprido pela Secretaria de Estado de Saúde. Poderá ser solicitada cópia de documentos, como por exemplo, escalas de trabalho, plantão, entre outros. Estes deverão ser organizados e registrados a sua disponibilização;

**3.4** Registro das visitas: após as visitas, os conselheiros deverão elaborar relatório (Documento Ref. n<sup>o</sup> 202203), anexar as fotos, documentos e conclusão.





CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE

#### 4. DAS METAS:

Quanto ao que deverá ser observado pelos conselheiros, durante as visitas, podem ser resumidas e exemplificadas conforme abaixo:

##### 4.1 - **Unidades de Saúde Pública:** visitar 12 (doze) unidades de saúde pública no período de 12 meses:

Aplicar pesquisa de satisfação em pelo menos 20 (vinte) usuários a fim de levantar a qualidade na prestação dos serviços no que tange os pilares de acesso, acolhimento e assistência;

Abordar em cada visita a direção da Unidade para elencar no mínimo 3 (três) principais desafios do gestor;

Aplicar pesquisa de satisfação em no mínimo 33% (trinta e três por cento) dos trabalhadores da unidade, a fim de levantar a qualidade no tratamento aos trabalhadores no que tange condições de trabalho, avaliação da saúde e disponibilização de EPIS;

Acompanhar os serviços nas Unidades de Saúde pública observando:

##### **Oferta do serviço:**

O cumprimento de horários pelos funcionários - solicitar relatório de ponto, relatórios de troca de plantões, entre outros;

A qualidade do atendimento - cordialidade, tempo de espera, emissão dos resultados, solicitar cronograma de treinamento e registros de execução dos mesmos;

As condições de acesso por parte dos usuários, propondo sugestões para simplificação e melhoria do atendimento;

As realizações dos serviços - solicitar relatório de produtividade da unidade, por exemplo, quantos atendimentos são realizados mensalmente na unidade por serviço, identificar e registrar no ato da visita máquina e/ou equipamento parados/quebrados, que impacte na oferta do serviço.

##### **Insumos:**

Visitar o local de armazenagem dos insumos, observando:

O estoque de vacinas ou recibo de compra de vacinas e o número de crianças vacinadas (onde se aplicar);

Que insumos em geral estão em falta, há quanto tempo, o motivo para estarem em falta e a previsão para a solução do problema;

Acompanhar junto à unidade, a entrada das compras, saída dos materiais, consumo e/ou distribuição (quando houver) dos medicamentos;

Solicitar o controle de estoque e proceder a amostragem das mercadorias estocadas, verificando se o controle reflete ao estoque físico;

Verificar as condições de armazenamento e as datas de validade dos produtos, por amostragem;

Confrontar o estoque com a média de consumo para verificar se a quantidade de produtos estocados é suficiente ou exagerada, evitando sua falta ou compras desnecessárias;

Consultar se estão disponíveis os dados e informações sobre preços de insumos adquiridos;





CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE

Verificar se há geração de resíduo, por material vencido e como é realizado o descarte.

**Saúde do Trabalhador:**

Visitar os setores e observar as condições de trabalho;

Verificar escala de trabalho, carga horária semanal, escala de plantão e atividades desenvolvidas por área;

Verificar a disponibilidade de Equipamento de Proteção Individual - EPI, se a quantidade atende as atividades desenvolvidas, se há treinamento para o uso correto e sobre controle de estoque, abastecimento e distribuição;

Verificar a existência e nomeação de membros para compor Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - CCIH;

Verificar se possui programa de PCMSO - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, PGR - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, dentre outros;

Verificar se existe um Núcleo de Educação Permanente e Programas de Educação Continuada.

**4.2 - Unidades Privadas:** visitar 6 (seis) unidades privadas que detenham contratos com o governo no período de 12 (doze) meses:

Aplicar pesquisa de satisfação em pelo menos 20 (vinte) usuários a fim de levantar a qualidade na prestação dos serviços no que tange os pilares de acesso, acolhimento e assistência;

Abordar em cada visita a direção da Unidade para elencar no mínimo 3 (três) principais desafios do gestor;

Aplicar pesquisa de satisfação em no mínimo 33% (trinta e três por cento) dos trabalhadores da unidade, a fim de levantar a qualidade no tratamento aos trabalhadores no que tange condições de trabalho, avaliação da saúde e disponibilização de EPIS;

Acompanhar os serviços nas Unidade privada observando:

**Oferta do serviço:**

O cumprimento de horários pelos funcionários - solicitar relatório de ponto, relatórios de troca de plantões, entre outros;

A qualidade do atendimento - cordialidade, tempo de espera, emissão dos resultados, solicitar cronograma de treinamento e registros de execução dos mesmos;

As condições de acesso por parte dos usuários, propondo sugestões para simplificação e melhoria do atendimento;

As realizações dos serviços - solicitar relatório de produtividade da unidade, por exemplo, quantos atendimentos são realizados mensalmente na unidade por serviço, identificar e registrar no ato da visita máquina e/ou equipamento parados/quebrados, que impacte na oferta do serviço.

**Insumos:**

Visitar o local de armazenagem dos insumos, observando:

O estoque de vacinas ou recibo de compra de vacinas e o número de crianças vacinadas (onde se aplicar);





CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE

Que insumos em geral estão em falta, há quanto tempo, o motivo para estarem em falta e a previsão para a solução do problema;  
Acompanhar junto à unidade, a entrada das compras, saída dos materiais, consumo e/ou distribuição (quando houver) dos medicamentos;  
Solicitar o controle de estoque e proceder a amostragem das mercadorias estocadas, verificando se o controle reflete ao estoque físico;  
Verificar as condições de armazenamento e as datas de validade dos produtos, por amostragem;  
Confrontar o estoque com a média de consumo para verificar se a quantidade de produtos estocados é suficiente ou exagerada, evitando sua falta ou compras desnecessárias;  
Consultar se estão disponíveis os dados e informações sobre preços de insumos adquiridos;  
Verificar se há geração de resíduo, por material vencido e como é realizado o descarte.

**Saúde do Trabalhador:**

Visitar os setores e observar as condições de trabalho;  
Verificar escala de trabalho, carga horária semanal, escala de plantão e atividades desenvolvidas por área;  
Verificar a disponibilidade de Equipamento de Proteção Individual - EPI, se a quantidade atende as atividades desenvolvidas, se há treinamento para o uso correto e sobre controle de estoque, abastecimento e distribuição;  
Verificar a existência e nomeação de membros para compor Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - CCIH;  
Verificar se possui programa de PCMSO - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, PGR - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, dentre outros;  
Verificar se existe um Núcleo de Educação Permanente e Programas de Educação Continuada.

**4.3 - Unidades de Saúde Pública em municípios fora de Manaus:** visitar 6 (seis) unidades de saúde pública fora do município de Manaus, no período de 12 (doze) meses:

Aplicar pesquisa de satisfação em pelo menos 20 (vinte) usuários a fim de levantar a qualidade na prestação dos serviços no que tange os pilares de acesso, acolhimento e assistência;

Abordar em cada visita a direção da Unidade para elencar no mínimo 3 (três) principais desafios do gestor;

Aplicar pesquisa de satisfação em no mínimo 33% (trinta e três por cento) dos trabalhadores da unidade, a fim de levantar a qualidade no tratamento aos trabalhadores no que tange condições de trabalho, avaliação da saúde e disponibilização de EPIs.

Acompanhar os serviços nas unidades de saúde públicas observando:

**Oferta do serviço:**

O cumprimento de horários pelos funcionários - solicitar relatório de ponto, relatórios de troca de plantões;







CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE

A qualidade do atendimento - cordialidade, tempo de espera, emissão dos resultados, solicitar cronograma de treinamento e registros de execução dos mesmos.

As condições de acesso por parte dos usuários, propondo sugestões para simplificação e melhoria do atendimento;

As realizações dos serviços - solicitar relatório de produtividade da unidade de quantos atendimentos são realizados mensalmente na unidade por serviço, identificar e registrar no ato da visita máquina e/ou equipamento parados/quebrados, que impacte na oferta do serviço.

### **Insumos:**

Visitar o local de armazenagem dos insumos, observando:

O estoque de vacinas ou recibo de compra de vacinas e o número de crianças vacinadas, onde se aplicar;

Insumos que em geral estão em falta, há quanto tempo, o motivo para estarem em falta e a previsão de solução do problema;

Acompanhar junto à unidade a entrada das compras, saída dos materiais e o consumo e/ou distribuição (quando houver) dos medicamentos;

Solicitar o controle de estoque e proceder a amostragem das mercadorias estocadas, verificando se o controle reflete o estoque físico;

Verificar as condições de armazenamento e as datas de validade dos produtos, por amostragem;

Confrontar o estoque com a média de consumo para verificar se a quantidade de produtos estocados é suficiente ou exagerada, evitando sua falta ou compra desnecessária;

Consultar se estão disponíveis os dados e informações sobre preços de insumos adquiridos;

Verificar se há geração de resíduo, por material vencido e como é realizado o descarte.

### **Saúde do Trabalhador:**

Visitar os setores e observar as condições de trabalho;

Verificar escala de trabalho, carga horária semanal, escala de plantão e atividades desenvolvidas por área;

Verificar a disponibilidade de Equipamento de Proteção Individual - EPI, se a quantidade atende as atividades desenvolvidas, se há treinamento para o uso correto e sobre controle de estoque, abastecimento e distribuição;

Verificar a existência e nomeação de membros para compor Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - CCIH;

Verificar se possui programa de PCMSO - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, PGR - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, dentre outros;

Verificar se existe um Núcleo de Educação Permanente e Programas de educação Continuada.







CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE

**4.4 - Central de Medicamentos:** Realizar 4 (quatro) visitas, uma em cada trimestre, no período de 12 (doze) meses, junto à Central de Medicamentos para acompanhamento, observando, entrada das compras, saída dos materiais e o consumo nas unidades de saúde;

**4.5 - Setor de Regulação:** Realizar 4 (quatro) visitas, uma em cada semestre, no período de 12 (doze) meses, na Central de Regulação, com objetivo de identificar problemas no acesso aos agendamentos dos serviços de saúde, e acompanhar o protocolo da regulação, operacionalidade da lista de espera das especialidades, solicitando apresentação relatório circunstanciado a ser apresentado em plenária periodicamente.

## 5. DOS REGISTROS E DEVOLUTIVAS:

Após visita, os conselheiros deverão elaborar relatório, em até, no máximo 30 (trinta) dias e encaminhar a Mesa Diretora solicitando inclusão na pauta para apresentação ao Plenário do Conselho Estadual de Saúde, onde deverão ser apresentados os pontos mais relevantes em Reunião Ordinária aberta ao público, conforme apresentação padrão desta Comissão Técnica de Fiscalização e Ações de Serviços de Saúde.

Deverão ser disponibilizados também no *site* ou outro sítio eletrônico os relatórios das visitas, para tornar o trabalho da CTFASS transparente.

Caso sejam detectadas algumas irregularidades na prestação dos serviços de saúde, informar ao plenário do Conselho, para que as irregularidades ou os problemas detectados possam ser discutidos e, em um segundo momento, encaminhados à Secretariade Saúde ou a outros órgãos de controle.

  
JOSIEL AUGUSTO COELHO

Coordenador da Comissão de Fiscalização e Ações de Serviços de Saúde





CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE

## 6. ANEXOS:

### 6.1 - Cronograma de Fiscalização

Mês	Unidades de Saúde Pública	Contratos Privados com SUS	Municípios do Interior	Central de Medicamentos	Regulação
Agosto/2023	X		X		X
Setembro/2023	X	X			
Outubro/2023	X		X	X	
Novembro/2023	X	X			X
Dezembro/2023	X		X		
Janeiro/2024	X	X		X	
Fevereiro/2024	X		X		X
Março/2024	X	X			
Abril/2024	X		X	X	
Mai/2024	X	X			X
Junho/2024	X		X		
Julho/2024	X	X		X	

### 6.2 - Pesquisa de Satisfação para Usuários

#### Pesquisa de Satisfação de Utilização dos Serviços de Saúde:

##### 1. Do acesso

Como você classificaria a facilidade para ACESSO a consultas e exames:

( ) Muito Ruim ( ) Ruim ( ) Bom ( ) Ótimo

##### 2. Do acolhimento

De que forma você avaliaria o atendimento que recebeu nessa Unidade?

( ) Muito Ruim ( ) Ruim ( ) Bom ( ) Ótimo

##### 3. Da assistência

Você realizou a consulta/ exame ou procedimento agendado?

( ) Não ( ) Sim

#### 6.2.1- Pesquisa de Satisfação para Trabalhador

##### 1. Do ambiente de trabalho

Como você classificaria o clima organizacional no seu ambiente de trabalho?

( ) Muito Ruim ( ) Ruim ( ) Bom ( ) Ótimo

##### 2. Da segurança

Para desenvolvimento das suas atividades, os EPIs necessários estão disponíveis?

( ) Não ( ) Sim





CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE

### 3. Do cuidado com a saúde

Como você avalia as ofertas de exames para cuidados da sua saúde oferecidas pela unidade que você atua?

( ) Muito Ruim ( ) Ruim ( ) Bom ( ) Ótimo

### 4. Da capacitação

Como você avalia as ofertas de capacitação disponibilizadas pela unidade que você atua?

( ) Muito Ruim ( ) Ruim ( ) Bom ( ) Ótimo

## 6.2.2 - Pesquisa de Satisfação para Gestores

### 1. Do RH - Pessoas

Sinalize as suas principais dificuldades em relação às pessoas.

### 2. Dos processos

Sinalize as suas principais dificuldades em relação aos processos.

### 3. Do orçamento

Sinalize suas principais dificuldades em relação ao orçamento da unidade.

## 6.3 - Do escopo do relatório de visita

Seguir conforme modelo.

  
JOSIEL AUGUSTO COELHO

Coordenador da Comissão de Fiscalização e Ações de Serviços de Saúde





CONSELHO ESTADUAL DE SAÚDE

<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>ATIVIDADE</b>	<b>ESTRATÉGIAS</b>	<b>RECURSOS MATERIAIS</b>	<b>RESULTADOS ESPERADOS</b>
Fiscalizar e atender denúncias, fatos e situações que impactam o PLANEJAMENTO ESTADUAL DE SAÚDE.	Realização de visitas de fiscalização e orientação nas unidades de saúde pública.	Visitas com periodicidade mensal, podendo ser manhã, tarde e noite, nas Unidades de Saúde, serviço de regulação, empresas pactuadas com o SUS para a prestação de serviços em saúde e CEMA - Central de Medicamentos.	Bloco de anotações, cadernos, pastas, prancheta, caneta, EPI (máscara, gorro, sapatilha próprio, avental descartável, óculos).	Detectar o acesso, a execução e qualidade dos serviços de saúde; Registrar quaisquer informações prestadas pelo inspecionado; Apresentar os registros fotográficos mais relevantes; Registrar irregularidades detectadas durante a visita a serem sanadas e promover a orientação necessária aos responsáveis e demais Profissionais presentes.

