

# **Relatório de Atividades Assistenciais**

**Hospital Guilherme Álvaro - Santos  
CTMC**

**Convênio n.º 0037/2022**

**Dezembro  
2023**

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**



**GOVERNADOR**

Tarcísio Gomes de Freitas

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**

Eleuses Paiva

**CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS “DR. JOÃO AMORIM”**



**DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

Mário Santoro Júnior

**DIRETOR TÉCNICO**

Renato Tardelli

**GERENTE TÉCNICO REGIONAL**

Thalita Ruiz Lemos da Rocha

## SUMÁRIO

<b>1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL</b>	<b>5</b>
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	5
1.2 Contrato de Gestão nº 00032/2022	7
<b>2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES</b>	<b>7</b>
<b>3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	<b>7</b>
<b>4. FORÇA DE TRABALHO</b>	<b>8</b>
4.1 Dimensionamento Geral	8
4.2 Relação nominal de Profissionais - CLT	9
4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas	9
4.3.1 Absenteísmo	9
4.3.2 Turnover	10
4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	10
<b>5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL</b>	<b>10</b>
5.1 Indicadores Quantitativos	10
5.1.1 Oferta ambulatorial e cirúrgica ( ofertado x realizado)	10
5.1.2 Garantia dos agendamentos - Fila Única	12
5.1.3 Adesão às metas de Identificação do Paciente	13
5.1.4 Adesão ao Protocolo de Cirurgia Segura	13
<b>6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>	<b>14</b>
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário	14
6.1.1 Avaliação do Atendimento	15
6.1.2 Avaliação do Serviço	16
6.1.3 Net Promoter Score (NPS)	16
6.2 Manifestações	17
6.1.2 Registros na Ouvidoria	17
<b>7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES</b>	<b>19</b>

## 1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

### 1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM

Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" - CEJAM é uma entidade sem fins lucrativos fundada em 20 de maio de 1991 por um grupo de médicos, advogados e profissionais de saúde do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição, Alimentação e Desenvolvimento Infantil - CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição.

Seu nome é uma homenagem ao Dr. João Amorim, médico obstetra, um dos seus fundadores e 1º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Com o lema "Prevenir é Viver com Qualidade", é qualificado como Organização Social (OSS) em vários municípios com reconhecida experiência na gestão de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

Atualmente, o CEJAM conta com mais de 120 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Peruíbe, Cajamar e Campinas, sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

#### Visão

"Ser a melhor instituição nacional na gestão de saúde populacional".

#### Missão

"Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações de promoção, prevenção e assistência à saúde".

#### Valores

- Valorizamos a vida;

- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;
- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

### Pilares Estratégicos

- Humanização;
- Atenção à Saúde;
- Equipe Multidisciplinar;
- Geração e Disseminação de Conhecimento;
- Tecnologia da Informação;
- Ecossistema em Saúde.

### Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

### 1.2 Contrato de Gestão nº00037/2022

O referido convênio com início em 14/03/2022, objetiva definir as obrigações e responsabilidades para O Gerenciamento do **atendimento técnico, administrativo e operacional da assistência a pacientes portadores de lesões labiopalatais e malformações craniofaciais, em regime ambulatorial e de internação** no Hospital Guilherme Álvaro em Santos.

A Equipe CEJAM tem por atribuição atendimento e a prestação de assistência por meio de Equipe multidisciplinar, cujas atividades a serem desenvolvidas são as seguintes:

- Preparar o paciente;
- Assegurar a execução de procedimentos cirúrgicos;
- Realizar consultas multidisciplinares;
- Zelar pela proteção e segurança de pacientes e equipe; e

- Realizar controle sistemático de implantes e próteses, bem como registro destes em prontuário.

## 2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no setor de CTMC do Hospital Guilherme Álvaro são monitoradas por meio de sistema INPUT (Winhosp) de prontuário eletrônico e planilhas de excel para consolidação dos dados. Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado no Hospital.

## 3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo Hospital Guilherme Álvaro no período de **01 a 31 de dezembro de 2023**.

## 4. FORÇA DE TRABALHO

Mediante o período avaliado (11 de novembro de 2023 a 10 de dezembro de 2023) - período de apontamento para folha de pagamento a força de trabalho efetiva no período avaliado foi de **17** (dezessete) colaboradores, sendo **12** (doze) contratados por processo seletivo (CLT) e **05** (cinco) por contratação de Pessoa Jurídica (PJ). O quadro abaixo apresenta a relação de colaboradores previstos e efetivos no período de referência, estratificados por cargo.

#### 4.1 Dimensionamento Geral

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo
Administrativo	Analista Administrativo (40h)	1	1
	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	2	2
Assistencial	Coordenador (20h)	1	1
	Enfermeiro (40h)	1	1
	Assistente Social (30h)	1	1
	Auxiliar de Saúde Bucal (40h)	2	2
	Protético (40h)	1	1
	Fonoaudiólogo (20h)	1	0
	Nutricionista (20h)	1	1
	Psicólogo (20h)	1	1
	Pedagoga (40h)	1	1
<b>Total</b>		<b>13</b>	<b>12</b>

#### 4.2 Relação nominal de profissionais por Categoria

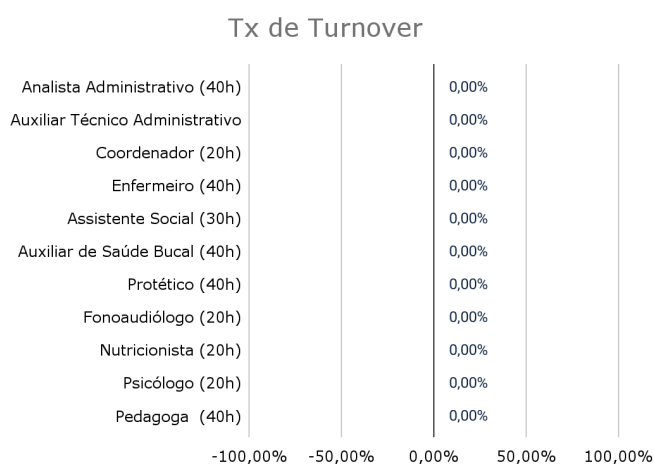
Cargo	Nome do Colaborador	Nº Conselho
Auxiliar Técnico Administrativo	01. Simone Flores Malatesta	N/A
	02. Andrey de Santana e Silva	N/A
Analista Administrativo	01. Monyke Silva	N/A
Assistente Social	01. Vanessa Gomes do Santos Ramos	509.75
Enfermeiro	02. Jorge Ferreira Custodio	115.545
Nutricionista	03. Ana Paula Manicoba	68.630
Fonoaudiólogo	04. <b>Vaga em aberto</b>	-
Protético	05. Cristiane Bocuto	7637
Psicólogo	06. Luciana Mendonça D'Aurea	64.668
Pedagoga	07. Luciene P. G. de Assis Marques	N/A
Coordenador	08. Marcelle Alves Rossetto	100.802
Auxiliar de Saúde Bucal	01. Suellen Aguiar de M. Santos	21.256
	02. Sandra Aparecida Rodrigues	21.360
Otorrinolaringologista	01. (PJ) Daniella Neves Marques de Souza	149.932
Dentista Ortodontista	01. (PJ) Ana Claudia Belato Mendes	95.415
Dentista Buco Maxilo	01. (PJ) Delcio Ildefonso Abreu Branco	59.061
Dentista Clínico	01. (PJ) Izadora Castanheira Machado	147.193
Cirurgiã plástica	01. (PJ) Vanessa Ludmilla Moretto	182.686

## 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

### 4.3.1 Absenteísmo

**Análise Crítica:** Neste período, registramos 01 (uma) ausência justificada por atestados médicos, sendo da Nutricionista.

### 4.3.2 Turnover



**Análise Crítica:** No mês de referência houve 1 (um) processo admissional de Assistente Social em reposição a vaga aberta mencionada no relatório anterior, 01 (um) demissional de analista administrativo com reposição imediata, através de mudança de função vindo de outro contrato. Além disso, reforçamos que nosso quadro não está completo segundo o plano de trabalho devido a uma vaga em reposição para cargo de Fonoaudiólogo. Foi aberto processo seletivo desde 29/06/2022 e a ausência do profissional de fonoaudiologia desde de 07/07/2022. Em 22/07/2022 houve uma candidata aprovada no processo, no qual seguiu para fase de entrega da documentação. A mesma declinou da vaga e diante disso o processo foi prorrogado e continuamos em captação. Após diversas tentativas de captação sem sucesso, solicitamos a direção que houvesse a alteração do salário no qual foi aprovado e o processo foi reaberto com o novo salário em 19/09/2022. Em 25/10/2022 realizamos processo seletivo com apenas 1 (uma) candidata a entrevista, a qual informou durante o processo que não há interesse



no local e horário de trabalho. Em 23/11/2022 realizamos um novo processo seletivo com 3 (três) candidatas, 2 (duas) foram aprovadas e 1 (uma) reprovada. Seguindo a ordem classificatória convocamos a 1ª colocada que no ato da convocação informou não ter mais interesse, então seguimos com a 2ª colocada porém no ato da entrega dos documentos foi verificado que a mesma está com o seu CREFONO em fase de reintegração. A candidata informou que iniciou o processo de reintegração em 29/11/2022, no entanto não obteve retorno do Conselho e informou em 09/12/2022 que não seguirá no processo seletivo. Em 09/01/2023 realizamos um novo processo seletivo com 2 (duas) candidatas, as duas foram aprovadas. Seguimos com a convocação de uma delas, a mesma realizou entrega de documentos em 12/01/2023, exame admissional em 17/01/2023, em 20/01/2023 na fase de integração e assinatura de contrato houve o declínio de interesse. Em Março/2023 foi enviado um ofício com a proposta de contratação via PJ já que a contratação CLT está sendo inviável, estamos no aguardo da aprovação da Gestora Sra. Carla Gatto a fim de prosseguir desta forma de contrato viável a disponibilização deste serviço. No momento estamos atualizando as propostas de prestadores pois em alinhamento com a diretoria técnica do Hospital Guilherme Álvaro que aprovou contratação por Pessoa Jurídica.

Em dezembro/2023 estamos no processo final para contratação de Fonoaudiologia pela PJ.

### 4.3.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)

**Análise Crítica:** No mês de referência não houve registro de acidente de trabalho. Reforçamos que a conscientização dos colaboradores e aplicação de medidas de segurança coletivas e individuais vêm sendo desenvolvidas continuamente.

## 5. METAS CONTRATUAIS

### 5.1 Indicadores Quantitativos

#### 5.1.1 Oferta /Realização - Ambulatorial e Cirúrgica

Indicador Quantitativo	Meta	1º Trim.	2º Trim.	dez./23
01. 1ª Consulta: Atendimentos de Psicologia	≥ 3	8	9	0
02. Retorno: Atendimentos de Psicologia	≥ 100	446	403	0
03. 1ª Consulta: Atendimentos de Fonoaudiologia	≥ 3	0	0	0
04. Retorno: Atendimentos de Fonoaudiologia	≥ 100	0	0	0
05. 1ª Consulta: Atendimentos Nutrição	≥ 3	8	9	3
06. Retorno: Atendimentos Nutrição	≥ 100	309	320	97
07. 1ª Consulta: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxi	≥ 3	9	8	3
08. Retorno: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxilar	≥ 10	78	75	11
09. 1ª Consulta: Atendimentos Odontologia Clínica	≥ 3	9	6	2
10. Retorno: Atendimentos Odontologia Clínica - AUX DE SAÚDE BUCAL	≥ 100	313	320	98
11. 1ª Consulta: Atendimentos Ortodontia	≥ 3	8	9	3
12. Retorno: Atendimentos Ortodontia	≥ 140	525	547	152
13. Procedimentos de Cirurgia Plástica	≥ 8	29	28	9

14. 1ª Consulta: Atendimentos Cirurgia Plástica	≥	3	8	9	4
15. Retorno: Atendimentos Cirurgia Plástica	≥	80	254	249	48
16. 1ª Consulta: Puericultura Preventiva/Brinquedoterapia	≥	3	45	8	4
17. Retorno: Atendimento Enfermagem	≥	200	716	689	198
18. 1ª Consulta: Consulta de Otorrinolaringologista	≥	3	8	9	3
19. Retorno: Atendimentos Otorrinolaringologista	≥	100	300	296	101
20. 1ª Consulta: Consulta de Assistente Social	≥	3	9	9	2
21. Retorno: Atendimento Assistente Social	≥	120	380	376	105
22. Atividades com Pedagoga/Brinquedoteca	≥	1	3	3	1
<b>Total</b>	<b>≥</b>	<b>1089</b>	<b>3473</b>	<b>3382</b>	<b>844</b>

### Análise Crítica:

Referente a meta dos procedimentos de cirurgias plástica tivemos alguns cancelamentos e cirurgias suspensas:

- 04/12- Rafael de Moraes Freire e Ayla Conceição (IVAS)- não internaram
- 11/12-Ana Lucia Cirilo de Moraes (faltou pré internação)
- 11/12- Lorena Tavares e Samuel Feitosa- internaram porém tiveram alta da pediatria.

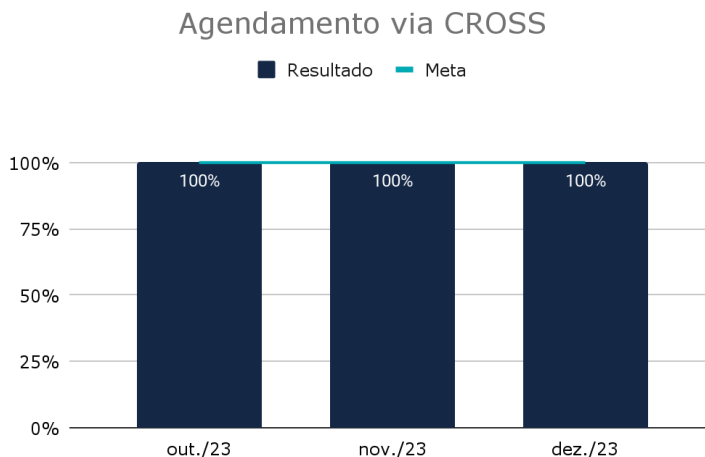
### Pacientes referenciados a outros centros especializados (Sobrapar) este mês:

- Ana Beatriz Barbosa Ramalho
- Evanildes Batista Santos
- Isaac Costa Rosa Maximiano

Tivemos um número de 300 atendimentos não realizados, sendo 287 faltas e 13 evasões, em sua estratificação, o motivo principal são as consultas serem no período da tarde, os pacientes não querem permanecer o dia todo no ambulatório, como justificativa também temos a falta de transporte no município, doença, falta no retorno, atrasos, entre outros. Lembrando que neste mês foram realizadas 98 intervenções referente aos problemas levantados, por parte da nossa assistente social.

Os atendimentos da Psicologia não foram realizados, pois a profissional CLT estava de férias no mês de dezembro/2023. Realizamos 4 (quatro) entrevistas para efetuarmos a contratação como RPA (Recibo de Pessoa Autônoma), porém nenhuma aceitou a cobertura por questões salariais. Nosso planejamento é diluir esses atendimentos durante os próximos meses para não deixar os pacientes desassistidos.

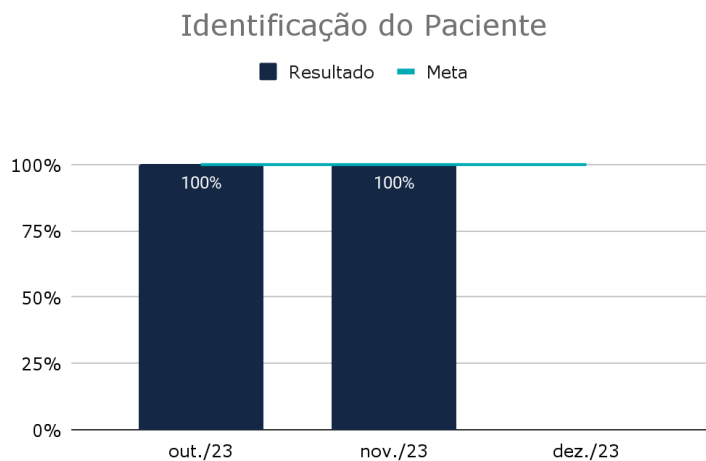
## 5.1.2 Garantia dos agendamentos - Fila Única



**Análise Crítica:** A garantia do acesso a população é de forma transparente, sendo efetivada 100% da oferta de agendamento e retornos via sistema CROSS. Todas as consultas e retornos realizados no período por esta instituição foram agendadas via CROSS pela unidade, a mesma realiza a confirmação dos pacientes pelo próprio sistema e via telefone. É realizada a confirmação da consulta, ligando para o paciente um dia antes e o agendamento também está sendo realizado através do Whatsapp no celular corporativo.

Tivemos no período 1.122 consultas agendadas, 844 consultas realizadas, 09 procedimentos, 01 projeto, 49 consultas canceladas previamente, e 300 consultas não realizadas, sendo 287 faltas e 13 evasões. A recepção diariamente contata os pacientes que não compareceram nas consultas para que possamos entender as dificuldades e remarcar. Além disso há um trabalho ativo da Assistente Social, no qual há a avaliação e resolução de alguns casos sociais pertinentes as justificativas de ausências apresentadas.

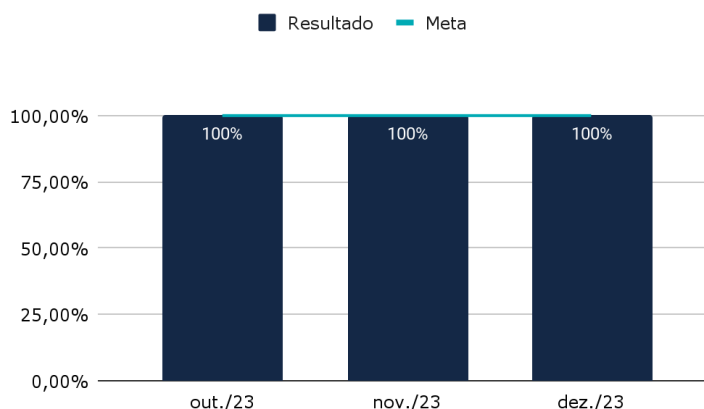
### 5.1.3 Adesão às metas de Identificação do Paciente



**Análise crítica:** Mantivemos nosso compromisso de 100% de pacientes identificados na unidade, 202 pacientes atendidos e identificados com etiqueta neste mês de referência.

#### 5.1.4 Adesão ao Protocolo de Cirurgia Segura

Taxa de Protocolo de Cirurgia Segura



**Análise crítica:** Conforme o Termo de Referência, o Check-list Institucional está sendo preenchido e inserido junto ao prontuário dos pacientes, contendo todas as informações pertinentes à cirurgia. Mantivemos nosso compromisso de 100% dos pacientes que realizaram cirurgias de forma segura. Inserimos também a busca ativa de todos os pacientes no pós-operatório, impresso também está sendo colocado em prontuário. No mês de referência tivemos 06 cirurgias realizadas com 06 formulários preenchidos.

## 6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

---

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade.

Para isso, o CEJAM disponibiliza folders do SAU (Serviço de Atenção ao Usuário), conforme imagem abaixo, que será distribuído ao paciente e/ou acompanhante, e uma vez preenchidos serão depositados em uma urna e/ou entregues ao plantão administrativo.

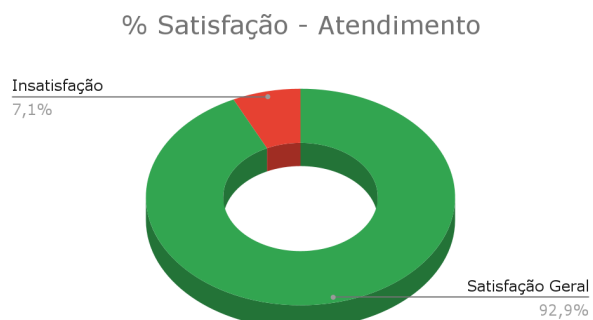
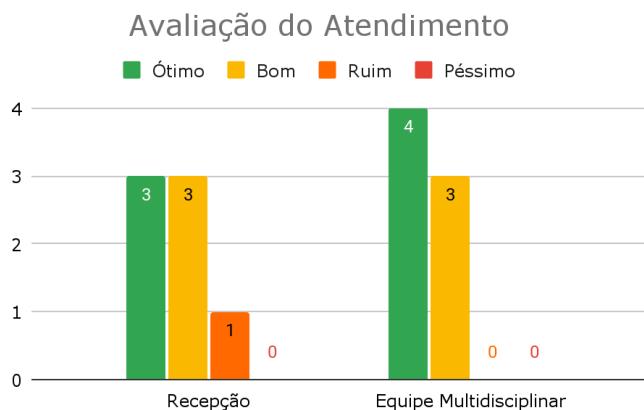
### 6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

---

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. No período avaliado, tivemos o total de **7 formulários**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

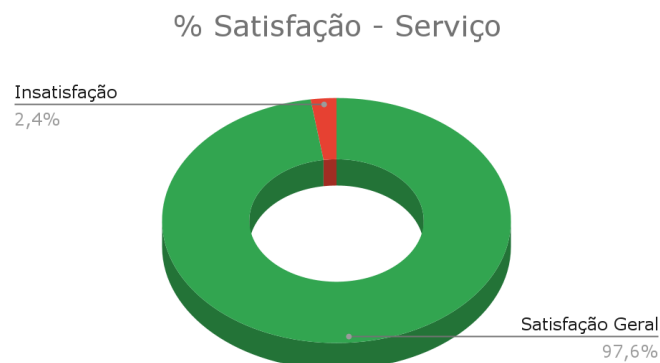
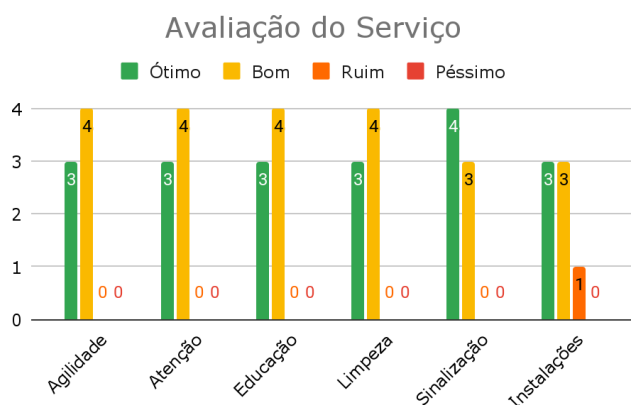


### 6.1.1 Avaliação do Atendimento



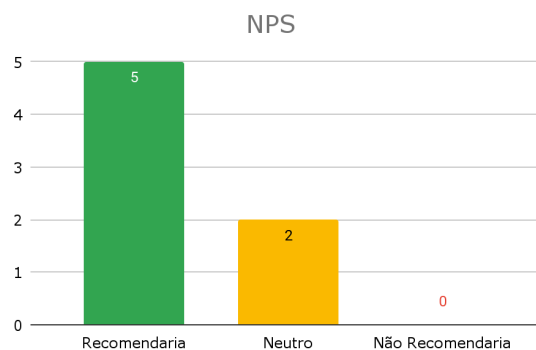
**Análise Crítica:** O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento das equipes de Recepção e Multidisciplinar. No período, tivemos uma satisfação de 92,9% e insatisfação de 7,1% demonstrando uma percepção positiva do usuário a todo o atendimento. Estamos solicitando aos nossos usuários o preenchimento da pesquisa para um melhor feedback de atendimento, mas ainda com um número alto de recusas.

### 6.1.2 Avaliação do Serviço



**Análise Crítica:** O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço. No período, tivemos uma satisfação de 94,7% e 5,3% com insatisfação no que se refere a limpeza, agilidade, atenção, educação e instalações.

### 6.1.3 Net Promoter Score (NPS)



**Análise Crítica:** O indicador avalia a satisfação do usuário em relação à probabilidade de recomendação do serviço. No período avaliado, 7 dos pacientes/acompanhantes que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço do ambulatório do CTMC.

### 6.1.4 Registros na Ouvidoria

Manifestações	Nº
Sugestão	
Crítica	
Dúvidas	
Elogio	
Em Branco	

**Análise Crítica:** Não houveram registros de manifestações.

## 7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

---

### **Realizada ação "Festa de Natal"- Natal solidário**

Com o Natal se aproximando, é hora de refletir sobre o verdadeiro espírito da época: a solidariedade.

A data costuma despertar a solidariedade em muitas pessoas, que buscam formas de colocar isso em prática com doações e ações de apoio, incluindo a equipe do CTMC.

Este é um momento em que as pessoas ficam mais sensibilizadas, principalmente com questões de vulnerabilidade social envolvendo crianças.

Nesta campanha de Natal foram arrecadadas diversas doações de parceiros que sempre nos apoiaram, como brinquedos diversos (piscina de bolinha, cama elástica, escorregador, etc).

Comidas (bolos, cachorro quente, pipoca, refrigerante, algodão doce, crepe, etc).

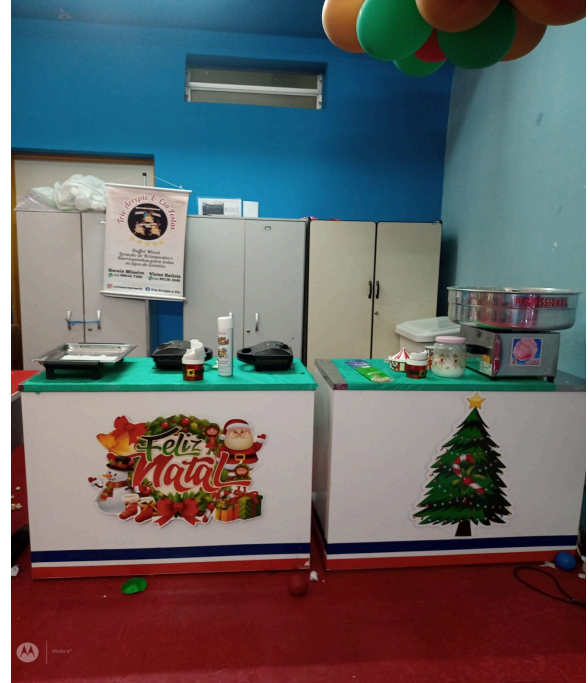
Lembrancinhas (copo personalizado com doces e brinquedos).

Pintura facial.

Presença do Papai Noel entregando presentes.

Muita música, diversão e uma linda decoração.











## **PROJETO PEDAGOGA- PROJETO DE NATAL**

### **Objetivos:**

Conhecer o significado e a origem do Natal, conversar do significado para cada criança, respeitando as crenças, símbolos e sentimentos individuais e a religiosidade de cada um. Desenvolver a linguagem oral.

### **Problemas:**

Projeto com boa aceitação.

### **Justificativas:**

Sabemos que algumas crianças podem ter dificuldade em interagir com outras ou, até mesmo, com adultos. A formação de cozinhas e a identificação de grupos são questões importantes para que os pequenos possam ter a percepção de sociedade, e o quebra-cabeça pode ser um aliado nessa missão.

### **Desenvolvimento:**

O Natal é uma data muito importante no nosso calendário, que enriquece os conhecimentos das crianças com propostas lúdicas. Expressar-se livremente por meio de desenho, pintura, colagem e dobradura.

### **Metodologia:**

As crianças foram convidadas a escrever e pintar cartas para o Papai Noel em um ambiente todo decorado com o tema de natal, depois receberam presentes em comemoração à data.

### **Material utilizado:**

Desenhos diversos dos símbolos natalinos e lápis de cor.

### **Conclusão:**

A proposta desse projeto atingiu seu objetivo.



Santos, 12 de janeiro de 2024.



Thalita Ruiz Lemos da Rocha  
Gerente Técnica - CEJAM  
COREN: 217175

**THALITA RUIZ LEMOS DA ROCHA**  
**GERENTE TÉCNICO**