

# **Relatório de Atividades Assistenciais**

**Hospital Guilherme Álvaro - Santos  
CTMC**

**Convênio n.º 0037/2022**

**Fevereiro  
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

**GERENTE DE SERVIÇOS DE SAÚDE**

Sirlene Dias Coelho

**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 28 de fevereiro de 2023**.

## 4. FORÇA DE TRABALHO

Mediante o período avaliado a força de trabalho efetiva no período foi de 17 (dezesete) 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>

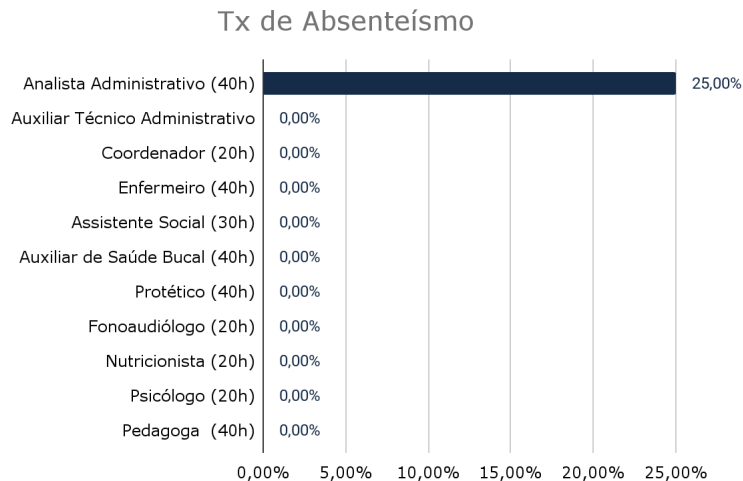
Mediante o quadro acima, verificamos que **92,30%** da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho.

#### 4.2 Relação nominal de profissionais por Categoria

Cargo	Nome do Colaborador	Nº Conselho
Auxiliar Técnico Administrativo	01. Camila Lucia dos Santos	N/A
	02. Andrey de Santana e Silva	N/A
Analista Administrativo	01. Jenifer Santos do Nascimento	N/A
Assistente Social	01. Aline Lopes dos Santos	68.592
Enfermeiro	02. Jorge Ferreira Custodio	115.545
Nutricionista	03. Mayara Oliveira Pimentel	41772
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. Lucimary Rodolfo Aguiar	23.264

## 4.3 Indicadores de Gestão de Pessoas

### 4.3.1 Absenteísmo



**Análise Crítica:** No mês de referência foi identificado uma ausência do profissional Analista Administrativo. A ausência apresentou-se por motivo: Dor intensa no abdômen. As ausências são monitoradas pela Gestão, para plano de ação caso haja uma constância.

### 4.3.2 Turnover

**Análise Crítica:** No mês de referência não houve processo demissional e/ou processo admissional. Reforço que nosso quadro não está completo segundo o plano de trabalho devido a 1 (uma) vaga em reposição para cargo de Fonoaudiólogo. Processo seletivo em aberto desde 29/06/2022. 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. Continuaremos com a busca do profissional para o mês de Janeiro/2022.

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. Enviaremos um ofício com a proposta de contratação via PJ já que a contratação CLT está sendo inviável. Continuaremos com a busca do profissional para o mês de Março/2022.

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

---

**Análise Crítica:** No mês de referência não houve nenhum 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

O volume mensal tem como meta produzir número individualizado de primeiras consultas, retornos por especialidade e projeto pedagógico no período analisado.

A execução do serviço é avaliada individualmente pelo número de consultas ofertadas dentro do prazo estipulado de 45 dias antes /mês.

Indicador Quantitativo	Meta	fev./23
01. 1ª Consulta: Atendimentos de Psicologia	≥ 15	3
02. Retorno: Atendimentos de Psicologia	≥ 120	149
03. 1ª Consulta: Atendimentos de Fonoaudiologia	≥ 15	0
04. Retorno: Atendimentos de Fonoaudiologia	≥ 120	0
05. 1ª Consulta: Atendimentos Nutrição	≥ 5	3
06. Retorno: Atendimentos Nutrição	≥ 100	103
07. 1ª Consulta: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxi	≥ 5	3
08. Retorno: Atendimentos Ortopedia Funcional dos Maxilar	≥ 10	29
09. 1ª Consulta: Atendimentos Odontologia Clínica	≥ 5	3
10. Retorno: Atendimentos Odontologia Clínica - AUX DE SAUDE BUCAL	≥ 100	100
11. 1ª Consulta: Atendimentos Ortodontia	≥ 30	3
12. Retorno: Atendimentos Ortodontia	≥ 140	181
13. Procedimentos de Cirurgia Plástica	≥ 8	6
14. 1ª Consulta: Atendimentos Cirurgia Plástica	≥ 8	3
15. Retorno: Atendimentos Cirurgia Plástica	≥ 80	85
16. 1ª Consulta: Puericultura Preventiva/Brinquedoterapia	≥ 10	16
17. 1ª Consulta: de Enfermagem	≥ N/A	3
18. Retorno: Atendimento Enfermagem	≥ 5	238
19. 1ª Consulta: Consulta de Otorrinolaringologista	≥ 5	3
20. Retorno: Atendimentos Otorrinolaringologista	≥ 100	105
21. 1ª Consulta: Consulta de Assistente Social	≥ 15	3

22. Retorno: Atendimento Assistente Social	≥	120	133
23. Atividades com Pedagoga/Brinquedoteca	≥	1	1
Total	≥	1017	1173

**Análise Crítica:** Não alcançamos a meta da profissional Fonoaudióloga pois estamos em processo de contratação.

Não alcançamos a meta dos procedimentos de cirurgia plástica pois dia 06/02/23 criança Laura Noelita dos Santos Silva, 2 anos, cirurgia de Queiloplastia Unilateral Incompleta Direita, internou no hospital para o procedimento, porém apresentava IVAS, encaminhada para o pneumologista. A cirurgia foi reagendada.

No dia 20/02/23 tínhamos cirurgia eletiva, porém o Centro Cirúrgico do HGA trabalhou somente com urgências/emergências.

Tivemos um número de 339 atendimentos não realizados, sendo 305 faltas e 34 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 de janeiro foram realizadas 17 intervenções referente aos problemas levantados, por parte da nossa assistente social.

Além disso, aguardamos a resposta do ofício encaminhado no mês de dezembro/2022 solicitando alinhamento estratégico, sugerindo a redução das primeiras consultas, sugerimos a alteração da meta para 03 (três) primeiras consultas a cada especialidade. A sugestão dá-se mediante a avaliação e cálculo da média de atendimentos de primeiras consultas realizadas nos últimos meses.

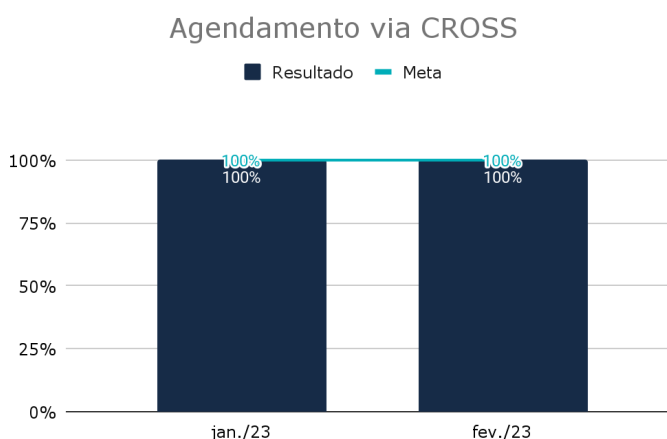
Solicitamos a redução da meta compactuada (retornos) da fonoaudiologia e psicologia. Observamos que a prestação de serviço não vem sendo satisfatória aos nossos pacientes, visto que considerando a meta atual o máximo de tempo de atendimento realizado são de 30 minutos. Foi avaliado o conselho de classe para levantamento de tempo mínimo determinado, no entanto não há resolução

prevista. De qualquer forma, sugerimos que para zelar pela qualidade e humanização do atendimento, a meta seja alterada para 100 atendimentos.

Solicitamos também a liberação de 03 salas no período da manhã, onde seriam remanejados os profissionais da tarde, sendo Nutricionista, Fonoaudióloga e Otorrinolaringologista. Mediante avaliação de reclamações no SAU, faltas e evasões apresentadas, conclui-se que há alta dificuldade em atingirmos as metas, pois os pacientes relatam a dificuldade de permanecer no ambulatório o dia inteiro.

Sugerimos o 1º Encontro de Atenção Primária DRS7 em Janeiro/2023, para que possamos apresentar o serviço detalhadamente, os Cids contemplados para atendimentos, as distribuições de cotas para cada município, entre outros assuntos que vierem a surgir.

### 5.1.2 Garantia dos agendamentos - Fila Única

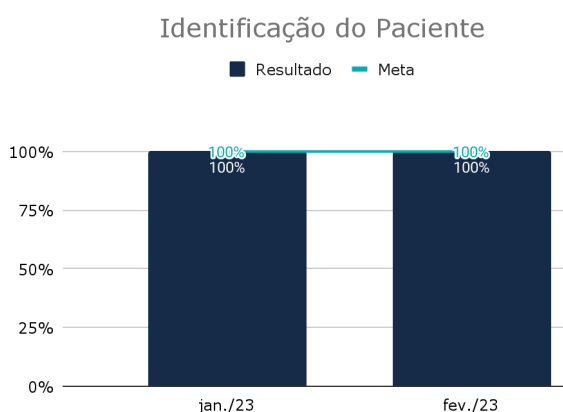


**Análise Crítica:** A garantia do acesso a população é de forma transparente, sendo efetivada 100% da oferta de agendamento e retornos via sistema CROSS. Todas as consultas e retornos realizados no período por esta instituição foram agendadas via CROSS pela unidade, a mesma realiza a confirmação dos 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 1489 consultas agendadas, 1150 consultas realizadas, 113 consultas canceladas previamente, e 339 consultas agendadas mas não realizadas, sendo 305 faltas e 34 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

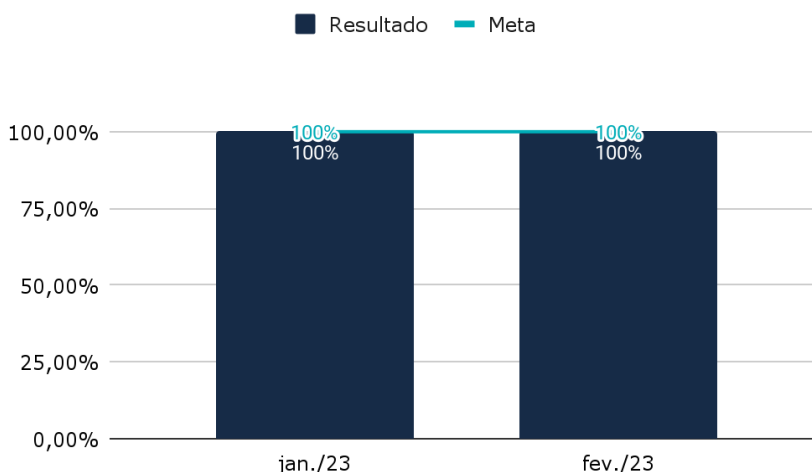


identificados na unidade, 241 pacientes atendidos e identificados com etiqueta neste mês de referência.

**Análise crítica:** Mantivemos nosso compromisso de 100% de pacientes

#### 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.

#### 6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

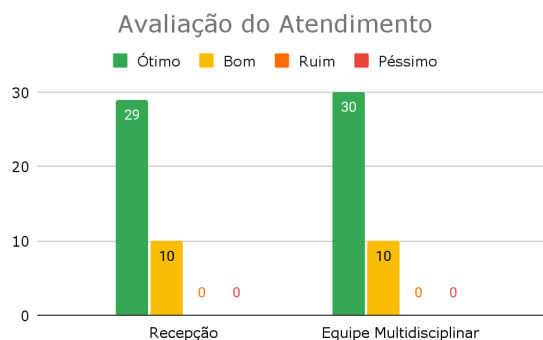
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como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

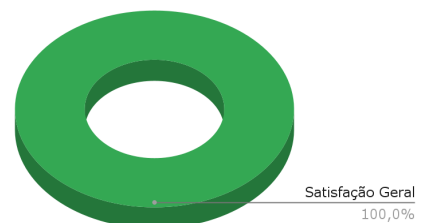


## 6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

### 6.1.1 Avaliação do Atendimento

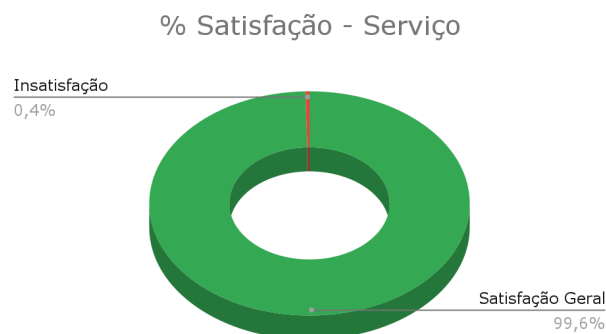
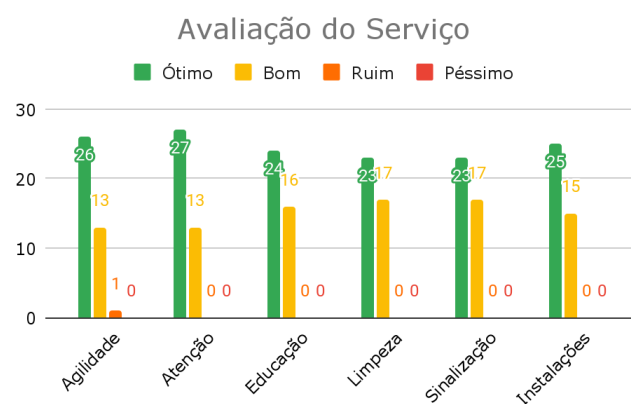


% Satisfação - Atendimento



**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 100% demonstrando uma percepção positiva do usuário a todo o atendimento.

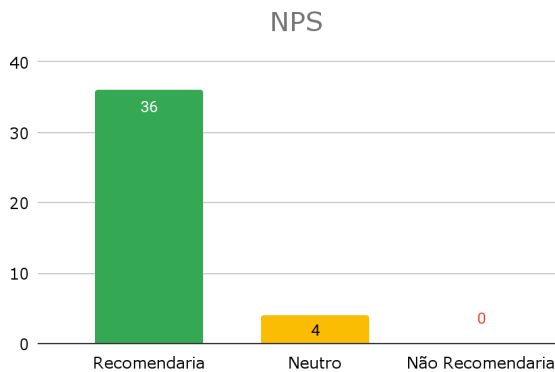
### 6.1.2 Avaliação do Serviço



**Análise Crítica:** O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço. No período, tivemos uma satisfação de 99,60% e 0,4% 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, 36 dos pacientes/acompanhantes que se manifestaram via formulário, recomendariam o serviço do ambulatório do CTMC.

## 6.2 Manifestações

### 6.1.2 Registros na Ouvidoria

Manifestações	Nº
Sugestão	2
Crítica	1
Dúvidas	0
Elogio	6
Em Branco	31

**Análise Crítica:** Todas as ouvidorias e pesquisas de opinião são avaliadas e, quando necessário, são respondidas, sendo apurado os fatos e adotadas as providências oportunas.

Para fortalecimento e maior adesão dos pacientes, em reunião com a equipe Multidisciplinar, reforçamos a importância e incentivo ao paciente no preenchimento da pesquisa de satisfação.

Estamos utilizando o tablet para o preenchimento da pesquisa do SAU, o qual foi de extrema importância, pois a ferramenta nada mais é do que um questionário com respostas objetivas que visa abarcar a experiência do consumidor com a empresa. Ressalto que permanecemos com a pesquisa através do formulário de papel e a urna, na qual nossos pacientes podem descrever comentários, sugestões, críticas, dúvidas e elogios.

Manifestações		
Data	Tipo	Descrição
02/02/2023	Sugestão	SERIA INTERESSANTE A COLOCAÇÃO DE UM TELEVISOR NA SALA DE ESPERA PARA MAIOR COMODIDADE
01/02/2023	Elogio	VOCÊS SÃO MARAVILHOSOS!
27/02/2023	Elogio	TODA A EQUIPE, DESDE Á RECEPÇÃO AS ESPECIALIDADES PRESTARAM-ME UM ATENDIMENTO EXCELENTE. COM MUITA ATENÇÃO E HUMANIZADO. ESTAO DE PARABENS!
02/02/2023	Crítica	MES RETRASADO NÃO GOSTEI DO ATENDIMENTO DA DENTISTA IZADORA, FOI MUITO IGNORANTE, E NÃO É A PRIMEIRA VEZ. EU TRABALHO COM O PÚBLICO, SE NÃO GOSTA, MUDA DE PROFISSÃO.
01/02/2023	Elogio	SUPER ATENCIOSOS NO ATENDIMENTO.
07/02/2023	Elogio	TODA EQUIPE ESTA DE PARABENS SÓ TENHO A AGRADECER DEUS ABENCOE A TODOS
03/02/2023	Sugestão	MELHORAS LIGAR A TV, ABRIR A BRINQUEDOTECA, DEIXAR UM LANCHE A DISPOSIÇÃO (CHA E BOLACHA)
02/02/2023	Elogio	EQUIPE MARAVILHOSA E PROFISSIONAIS COMPETENTES
02/02/2023	Elogio	MUITO BOM!

**Análise Crítica:** Referente ao televisor, já encaminhado ofício à Diretoria no dia 15/08/2022 (Nº 0086/2022) cobrando a OS que foi aberta no dia 03/05/2022 (Nº 01070/2022) solicitando o conversor para a televisão. A Sr Carla Gato, gestora do contrato está ciente.

Referente ao atendimento da dentista Izadora, a reclamação é pontual, pois trata-se de uma excelente profissional que mantém uma postura adequada, trabalhando sempre de forma cordial, acolhedora e humanizada, conversado com a mesma referente ao ocorrido, nos próximos atendimentos irei acompanhar.

Existe uma proposta da Diretoria para colocarmos uma televisão na brinquedoteca, a gestora Carla Gato ciente, estamos no aguardo.

## **7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES**

Realizada palestra referente a Fevereiro Colorido- O Fevereiro Colorido surgiu justamente com esse intuito de potencializar a conscientização sobre as ISTs. Pensando nisso, reunimos as principais informações sobre as infecções sexualmente transmissíveis com o beijo e a importância do uso do preservativo. Realizada palestra, ministrada pela ASB ( Auxiliar de saúde Bucal) Lucimary Rodolfo Aguiar, organizada pela pedagoga Luciene. Público alvo: equipe multiprofissional do hospital Guilherme Álvaro. Doenças transmitidas pelo beijo: sintomas, tratamento e prevenção. As doenças que podem ser transmitidas pelo beijo são, na maioria, infecções por vírus, bactérias e fungos que podem ser transmitidos através da saliva ou gotículas de saliva, como gripe, mononucleose, herpes, sífilis, candidíase entre outras.

Além disso foram orientados sobre qual o correto uso do preservativo, realizada demonstração do seu manuseio. Distribuindo preservativos para todos os colaboradores.



O **#TimeCEJAM** do Hospital Guilherme Álvaro realizou uma palestra sobre “a doença do beijo e a importância do preservativo” para os(as) colaboradores(as).



São Paulo, 10 de março de 2023.

  
Sirlene Dias Coelho  
Gerente de Serviços de Saúde  
CEGISS - CEJAM