

# Relatório de Atividades

Contrato de Gestão Nº 10/2018

## Fevereiro de 2019

## Sumário

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL CEJAM.....	4
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO CEJAM 2015-2020 .....	5
CONTRATO DE GESTÃO .....	6
LINHA DO TEMPO.....	6
METAS .....	7
LOTE I - UBS DR. CYPRIANO OSVALDO MÔNACO .....	7
I. SERVIÇO DE ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA E SERVIÇO TÉCNICO DE IMOBILIZAÇÃO ORTOPÉDICA .....	7
METAS QUANTITATIVAS .....	7
METAS QUALITATIVAS.....	7
LOTE II- UBS DR. CYPRIANO OSVALDO MÔNACO/UBS VEREADOR WELLINGTON LOPES .....	7
II. GESTÃO, OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE NO APOIO DIAGNÓSTICO POR IMAGEM.....	7
UBS DR. CYPRIANO OSVALDO MÔNACO .....	7
METAS QUANTITATIVAS .....	7
RAIOS-X COM LAUDO, MAMOGRAFIA E ULTRASSONOGRRAFIA .....	7
METAS QUALITATIVAS.....	7
UBS VEREADOR WELLINGTON LOPES.....	8
METAS QUANTITATIVAS .....	8
METAS QUALITATIVAS.....	8
CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO .....	9
SETOR DE AGENDAMENTO NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DR CYPRIANO MÔNACO E NA UBS VER WELLINGTON LOPES. ....	9
APLICAÇÃO.....	9
CENTRAL DE AGENDAMENTO.....	9
CONTRATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS.....	10
CONSULTA ORTOPÉDICA .....	10
RAIOS-X.....	10
ULTRASSONOGRRAFIA.....	10
MAMOGRAFIA .....	10
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU).....	11
UBS DR CYPRIANO OSVALDO MONACO/ UBS VEREADOR WELLINGTON LOPES.....	11
MODELO DE FORMULÁRIO.....	11
EDUCAÇÃO CONTINUADA .....	11
LOTE I - UBS DR. CYPRIANO OSVALDO MÔNACO .....	12
I. SERVIÇO DE ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA E SERVIÇO TÉCNICO DE IMOBILIZAÇÃO ORTOPÉDICA .....	12
METAS QUANTITATIVAS .....	12
CONSULTAS E IMOBILIZAÇÃO/ MÊS E TRIMESTRAL - META - 1200/MÊS.....	12
ABSENTÉISMO.....	13
SERVIÇO TÉCNICO DE IMOBILIZAÇÃO .....	14
PROCEDIMENTOS DE IMOBILIZAÇÃO/CONSULTAS REALIZADAS .....	14
RESULTADO TRIMESTRAL.....	14
METAS QUALITATIVAS.....	15
TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.....	15
NÚMERO USUÁRIO SATISFEITO / TOTAL DE USUÁRIO X 100 .....	15
TAXA FAA MÉDICOS CORRETAMENTE FINALIZADOS APÓS REVISÃO .....	15
TOTAL FAA CORRETAMENTE FINALIZADA/ TOTAL DE ATENDIMENTO X 100 .....	15
LOTE I – RECURSOS HUMANOS .....	16
LOTE II- UBS DR. CYPRIANO OSVALDO MÔNACO/UBS VEREADOR WELLINGTON LOPES .....	17
II. GESTÃO OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE NO APOIO DIAGNÓSTICO POR IMAGEM.....	17
UBS DR. CYPRIANO OSVALDO MÔNACO - METAS QUANTITATIVAS .....	17
RAIO-X.....	17
RAIOS-X COM E SEM LAUDO/ MÊS E TRIMESTRAL - META - 1400/MÊS – 500 COM LAUDO E 900 SEM LAUDO. ....	17
PROCEDIMENTOS DE RAIOS-X AGENDADOS/REALIZADOS .....	17

ABSENTEÍSMO.....	<b>18</b>
RESULTADO TRIMESTRAL.....	<b>18</b>
MAMOGRAFIA.....	20
MAMOGRAFIA COM LAUDO / MÊS E TRIMESTRAL - META - 500/MÊS.....	20
PROCEDIMENTOS DE MAMOGRAFIA AGENDADOS/REALIZADOS.....	20
ABSENTEÍSMO.....	<b>21</b>
RESULTADO TRIMESTRAL.....	<b>21</b>
ULTRASSONOGRÁFIA.....	22
ULTRASSONOGRÁFIA COM LAUDO/ MÊS E TRIMESTRAL - META - 500/MÊS.....	22
PROCEDIMENTOS DE ULTRASSONOGRÁFIA AGENDADOS/REALIZADOS.....	22
ABSENTEÍSMO.....	<b>23</b>
RESULTADO TRIMESTRAL.....	<b>23</b>
METAS QUALITATIVAS.....	<b>24</b>
TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.....	24
NÚMERO USUÁRIO SATISFEITO / TOTAL DE USUÁRIO X 100.....	24
UBS VEREADOR WELLINGTON LOPES.....	<b>25</b>
METAS QUANTITATIVAS.....	<b>25</b>
ULTRASSONOGRÁFIA.....	25
ULTRASSONOGRÁFIA COM LAUDO/ MÊS E TRIMESTRAL - META - 500/MÊS.....	25
PROCEDIMENTOS DE ULTRASSONOGRÁFIA AGENDADOS/REALIZADOS.....	25
ABSENTEÍSMO.....	<b>26</b>
RESULTADO TRIMESTRAL.....	<b>26</b>
METAS QUALITATIVAS.....	<b>27</b>
TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS.....	27
NÚMERO USUÁRIO SATISFEITO / TOTAL DE USUÁRIO X 100.....	27
LOTE II – RECURSOS HUMANOS.....	27
CENTRAL DE AGENDAMENTO.....	28

---

## IDENTIDADE ORGANIZACIONAL CEJAM

---

4

### Missão

Promover melhoria da qualidade de vida das pessoas ofertando ações de saúde, educação e responsabilidade social.

### Visão

Ser reconhecido como instituição de excelência na gestão de saúde, educação e responsabilidade social.

### Valores

Ética  
Transparência  
Cidadania  
Valorização das Pessoas  
Qualidade na Gestão  
Inovação  
Responsabilidade Social

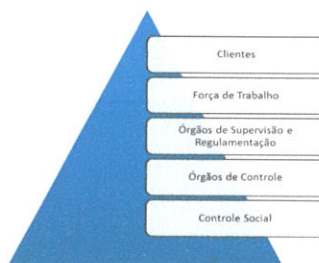


### Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade"

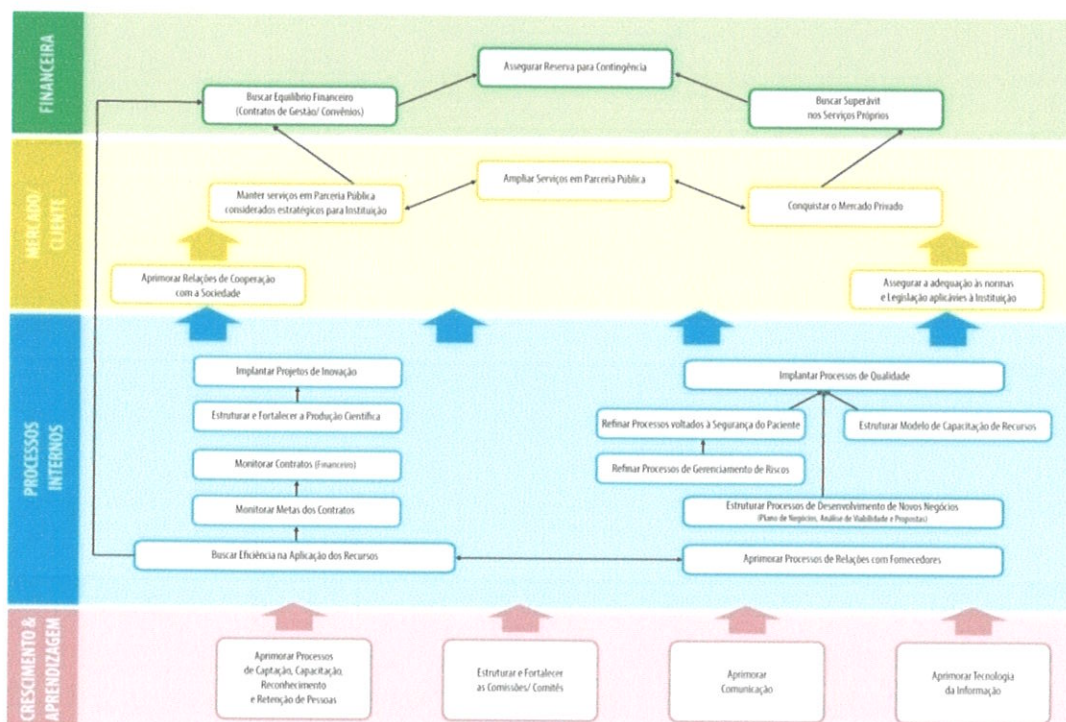
## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO CEJAM 2015-2020

Consonantes as melhores práticas administrativas da atualidade e à identidade organizacional do CEJAM, visando a excelência na gestão de seus processos e melhoria contínua, em 2015 as lideranças da instituição construíram o primeiro planejamento estratégico do CEJAM, com 23 objetivos estratégicos, os quais foram formulados por meio de indicadores e projetos estratégicos. Neste processo foram definidas as análises de cenário e as partes interessadas que se relacionam com a instituição e possuem influência, bem como são imprescindíveis às atividades fim.



Planejamento CEJAM – Priorização das Partes Interessadas.

Com base na priorização das partes interessadas, o CEJAM reafirma a importância dos seus clientes/usuários das Unidades e Serviços de Saúde, os quais são alvo de todas as ações institucionais na busca constante da redução dos agravos, recuperação e reabilitação da saúde da população. Além disso, é reconhecida a força de trabalho, seus colaboradores como força matriz do sistema e grande realizadores da assistência aos usuários de forma direta ou indireta. A seguir, apresentamos o diagrama que representa o Balance Score Card (BSC) institucional.



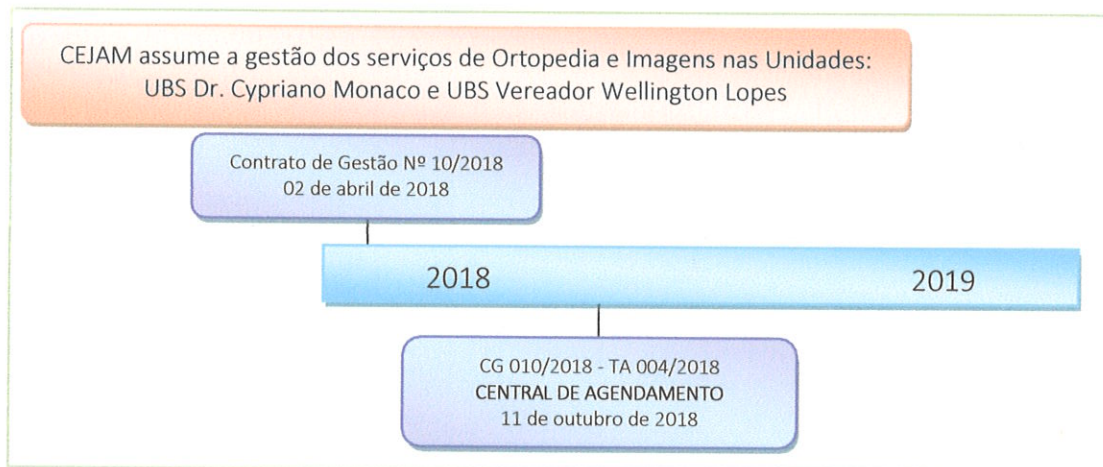
Planejamento CEJAM – Balanced Score Card 2015-2020.

## CONTRATO DE GESTÃO

O Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim” qualificado como Organização Social de Saúde, iniciou suas atividades no dia 02/04/2018, em cumprimento ao Contrato de Gestão Nº 010/2018, visando à gestão, operacionalização e execução de serviços médicos especializados em ortopedia e traumatologia ortopédica; e serviços técnicos de imobilização ortopédica junto a UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE DOUTOR CYPRIANO MÔNACO e execução de serviços de saúde no apoio ao diagnóstico por imagem junto às UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE VEREADOR WELLINGTON LOPES E DOUTOR CYPRIANO MÔNACO.

Em onze de outubro de 2018, damos início a processo de implantação do - TA 004/2018 do Contrato de Gestão Nº 010/2018 (Central de Agendamento de Especialidades Médicas); com a central de agendamento realizaremos o Gerenciamento qualificado de processos e resultados que envolvem o processo de regulação de fila de espera de consultas e exames de SADT e melhoria da qualidade dos serviços prestados por meio de sistema eletrônico de agenda.

### LINHA DO TEMPO



---

## METAS

---

Lote I - UBS Dr. Cypriano Osvaldo Mônico

I. Serviço de Ortopedia e Traumatologia e Serviço Técnico de Imobilização ortopédica

7

### Metas Quantitativas

Consultas e Imobilização/ mês e Trimestral - **Meta - 1200/mês**

Absenteísmo deve conter ação realizada mensalmente.

### Metas Qualitativas

1. Taxa de satisfação dos usuários - **Meta <=80%**

Número usuário satisfeito / Total de usuário x 100

2. Taxa FAA médicos corretamente finalizados após revisão - **Meta 100%**

Total FAA corretamente finalizada/ Total de Atendimento x 100

---

Lote II- UBS Dr. Cypriano Osvaldo Mônico/UBS Vereador Wellington Lopes

---

II. Gestão, operacionalização e execução de serviços de saúde no apoio diagnóstico por imagem.

UBS Dr. Cypriano Osvaldo Mônico

### Metas Quantitativas

Raios-X com laudo, Mamografia e Ultrassonografia

Raios-X com laudo, Mamografia e Ultrassonografia / mês e Trimestral - **Meta - 500/mês**

Absenteísmo deve conter ação realizada mensalmente.

### Metas Qualitativas

1. Taxa de satisfação dos usuários - **Meta <=80%**

Número usuário satisfeito / Total de usuário x 100

2. Existência de mecanismo para identificar e neutralizar a repetição de exames por erro de processo - **Meta <=80%**

Número de usuários atendidos/Total de exames realizados x 100 (EM DESENVOLVIMENTO)

3. Existem métodos que visam reduzir ou minimizar o desconforto em filas - **Meta <=80%**

Soma do tempo de espera, em minutos, desde a chegada do usuário / Total de usuários atendidos x 100  
( EM DESENVOLVIMENTO )

4. Os exames são identificados de maneira Legível e completa de acordo com a solicitação - **Meta <=80%**

Número de usuários/ Total de usuários atendidos x 100 ( EM DESENVOLVIMENTO )

## UBS Vereador Wellington Lopes

### Metas Quantitativas

Ultrassonografia / mês e Trimestral - **Meta - 500/mês**

Absenteísmo deve conter ação tomada mensalmente

### Metas Qualitativas

1. Taxa de satisfação dos usuários - **Meta <=80%**  
Número usuário satisfeito / Total de usuário x 100
2. Existência de mecanismo para identificar e neutralizar a repetição de exames por erro de processo - **Meta <=80%**  
Número de usuários atendidos/Total de exames realizados x 100 ( **EM DESENVOLVIMENTO** )
3. Existem métodos que visam reduzir ou minimizar o desconforto em filas - **Meta <=80%** ( **EM DESENVOLVIMENTO** )  
Soma do tempo de espera, em minutos, desde a chegada do usuário/ Total de usuários atendidos x 100
4. Os exames são identificados de maneira legível e completa de acordo com a solicitação - **Meta <=80%**  
Número de usuários/ Total de usuários atendidos x 100 ( **EM DESENVOLVIMENTO** )

Lote I - UBS Dr Cypriano Osvaldo Mônaco		
I. Serviço de Ortopedia e Traumatologia e Serviço Técnicos de Imobilização		
ESPECIALIDADE	UNIDADE	QUANTIDADE PACTUADO
CONSULTA ORTOPEdia	UBS Dr. Cypriano Monaco	1.200
IMOBILIZAÇÃO	UBS Dr. Cypriano Monaco	De acordo prescrição médica
Lote II- UBS Dr. Cypriano Osvaldo Mônaco/UBS Vereador Wellington Lopes		
II. Gestão operacionalização e execução de serviços de saúde no apoio diagnóstico por imagem.		
ESPECIALIDADE	UNIDADE	QUANTIDADE PACTUADO
MAMOGRAFIA	UBS Dr. Cypriano Monaco	500
ULTRASSONOGRAFIA	UBS Dr. Cypriano Monaco	500
ULTRASSONOGRAFIA	UBS Vereador Wellington Lopes	500
TOTAL		1000/MÊS
RAIOS-X COMUM	UBS Dr. Cypriano Monaco	900
RAIOS-X COM LAUDO	UBS Dr. Cypriano Monaco	500
TOTAL		1400/MÊS



---

## CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO

---

### SETOR DE AGENDAMENTO NAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE DR CYPRIANO MÔNACO E NA UBS VER WELLINGTON LOPES.

9

Implantado pelo CEJAM com a finalidade de organizar o fluxo das solicitações de consulta ortopédicas e exames radiológicos (RX, Mamografia e USG), por meio de um sistema informatizado de agendamento on-line, especialmente desenvolvido pela equipe de tecnologia da informação da instituição – Sistema Integrado de Saúde - SIS CEJAM - Módulo de Agendamento e Faturamento, visando: Proceder ao agendamento segundo os parâmetros pré-estabelecidos; Organizar as solicitações de acordo com sua prioridade; Possibilitar o atendimento nos diversos níveis de complexidade do sistema; Respeitar os princípios do SUS.

O Setor de Agendamento corresponde a uma atividade específica, existente no Serviço de Ortopedia e Imagem e implantado nas Unidades Básicas de Saúde Cypriano Mônaco – Nova Poá e na UBS Wellington Lopes, por meio de um sistema desenvolvido exclusivamente para atender as necessidades do município, no que se refere à atualização de dados cadastrais dos munícipes; Organização e direcionamento das solicitações de exames de imagem e consulta ortopédica; Agilização do processo de acesso, pelos usuários ao agendamento e emissão de relatórios; Disponibilização de relatórios diários e mensais, com códigos para faturamento e dados gerenciais.

### APLICAÇÃO

Com o Sistema Integrado de Saúde - SIS CEJAM - Módulo de Agendamento e Faturamento, realizamos todo processo On-Line. Este sistema permite a integração das informações simultaneamente nas duas unidades, favorecendo o processo de agendamento.

A implantação deste Sistema tem como objetivo principal, facilitar a locomoção dos munícipes e a realização do agendamento, de forma eficaz. Visando o favorecimento do acesso aos usuários, alinhamos com a Diretora da Rede Básica – SMS - Poá, a setorização dos agendamentos por área de abrangência; Urgências (encaixes), os atendimentos são gerados pela própria demanda das Unidades Dr. Cypriano e Vereador Wellington Lopes e também por pacientes advindos do Hospital Dr. Guido Guida.

---

## CENTRAL DE AGENDAMENTO

---

O T.A Nº 004/2018 do Contrato de Gestão 010 /2018, contempla a implantação de uma Central de Agendamento de Especialidades Médicas por meio de sistema eletrônico de agenda, tem como objetivo realizar um gerenciamento qualificado de processos com resultados que envolvem o processo de regulação de fila de espera de consultas e exames de SADT e melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Para a implantação da Central de Agendamento estão previstas as seguintes fases:

- Fase 0 - Processo de contratação da força de trabalho;
- Fase 1 - Implantação do agendamento das especialidades médicas;
- Fase 2 - Adequação do sistema de agenda eletrônica para permitir interação com os serviços da rede municipal de assistência à saúde;
- Fase 3 - Projeto Piloto com uma unidade da rede;
- Fase 4 - Implantação do acesso ao sistema de agendamento eletrônico para todos os serviços;
- Fase 5 - Relatórios gerenciais e análises estatísticas.

## CONTRATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Visando o atendimento às metas contratualizadas houve a realização de estudo do volume de consultas, exames e procedimentos a serem disponibilizados.

### CONSULTA ORTOPÉDICA

$7 \text{ pacientes/hora} \times 9 \text{h} = 63 \text{ consultas/dia} \times 5 \text{ dias (semana)} = 315 \text{ consultas/semana} \times 4 = 1.260 \text{ Urgências (encaixes)}$

Os atendimentos são gerados pela própria demanda das Unidades Dr. Cypriano e Vereador Wellington Lopes e também por pacientes advindos do Hospital Dr. Guido Guida.

Intervalo	Agenda Dia	Over book	Total Semanal	Total Mensal	Ofertado	Contrato
10'	70	60*	315	1260	1.270	1200

### RAIOS-X

$7 \text{ pacientes/hora} \times 10 \text{h} = 70 \text{ exames/dia} \times 5 \text{ dias (semana)} = 350 \text{ exames/semana} \times 4 = 1.400 \text{ Urgências (encaixes)}$

Os atendimentos são gerados pela própria demanda das Unidades Dr. Cypriano e Vereador Wellington e também por pacientes advindos do Hospital Dr. Guido Guida.

Intervalo	Agenda Dia	Over book	Total Semanal	Total Mensal	Ofertado	Contrato
10'	70	140*	350	1.400	1.540	1.400

### ULTRASSONOGRAFIA

$05 \text{ pacientes/hora} \times 5 \text{h} = 25 \text{ exames/dia} \times 05 \text{ dias (semana)} = 125 \text{ exames/semanas} \times 4 = 500$

UBS	Intervalo	Agenda Dia	Over book	Total Semanal	Total Mensal	Ofertado	Contrato
DR CYPRIANO MONACO	15'	25	125	125	500	625	500
VEREADOR WELLINGTON LOPES	15'	25	125	125	500	625	500

### MAMOGRAFIA

$05 \text{ pacientes/hora} \times 5 \text{h} = 25 \text{ exames/dia} \times 05 \text{ dias (semana)} = 125 \text{ exames/semana} \times 4 = 500$

UBS	Intervalo	Agenda Dia	Over book	Total Semanal	Total Mensal	Ofertado	Contrato
-----	-----------	------------	-----------	---------------	--------------	----------	----------

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)

O serviço disponibiliza folders, juntamente com as urnas que são lacradas e abertas mensalmente, para as Unidades sob gestão do CEJAM. Também somos responsáveis pela resposta das ouvidorias enviadas para a SMS, correspondentes aos serviços prestados. Os dados são compilados e anexados ao relatório mensal de atividades que é enviado à SMS de Poá.

Os formulários enviados pela Ouvidoria SUS (SMS Poá), são analisados e as respostas são enviadas mensalmente para setor de Ouvidoria através de e-mail; a partir da competência de Janeiro/2019, elas também estarão inseridas junto ao relatório mensal de atividades.

### UBS DR CYPRIANO OSVALDO MONACO/ UBS VEREADOR WELLINGTON LOPES

#### MODELO DE FORMULÁRIO

Prezado (a) Usuário(a), sinta-se a vontade para escrever suas sugestões. Suas opiniões são transformadas em qualidade no atendimento.

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Tel.: \_\_\_\_\_

Nome (opcional): \_\_\_\_\_

COMO AVALIA ESTE SERVIÇO DE SAÚDE?  Ótimo  Bom  Ruim  Péssimo

ATENDIMENTO				
Agendamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ortopedista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auxiliar de Sala	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Técnico de Raio X	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Técnico de Mamografia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Técnico de Imobilização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

SERVIÇO				
Agilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Educação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sinalização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpeza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

OUTROS COMENTÁRIOS

Sugestão  Críticas  Dúvidas  Elogios

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

OBRIGADO!

## EDUCAÇÃO CONTINUADA

A formação adquirida por meio de cursos de graduação ou cursos técnicos representa apenas o ponto de partida para uma trajetória profissional envolvida em impactos e interferências de vários fatores, que poderão ser de natureza social, tecnológica ou econômica, influenciando decisivamente as atividades profissionais.

Durante o ciclo da vida profissional, as competências adquiridas na formação inicial não permanecem estáveis, podendo se estagnar ou passar por processo de desenvolvimento persistente e ampliar-se.

O plano anual de trabalho é o instrumento utilizado para organizar as ações planejadas pela OS-CEJAM, que são inspiradas no diagnóstico situacional, permitindo, além da identificação das necessidades técnicas dos profissionais também as necessidades da comunidade, gerando ações que abrangem ambos os públicos.

A OS-CEJAM mantém parceria com a Escola de Saúde CEJAM, o que tem representado um diferencial em suas ações. Inspirada em teoria de Paulo Freire “Ninguém educa ninguém, como tampouco ninguém se educa a si mesmo; os homens se educam em comunhão, mediatizados pelo mundo”, a OS-CEJAM tem como meta a ampliação de parcerias e fortalecimento das já existentes.

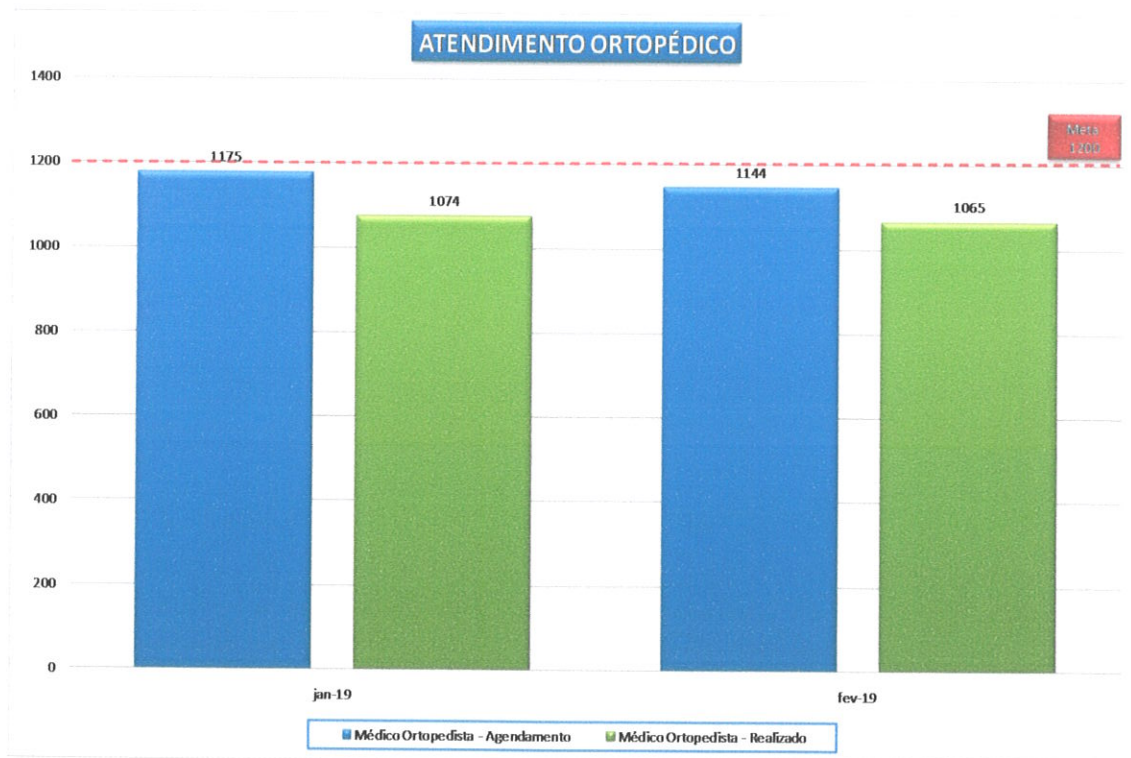
## Lote I - UBS Dr. Cypriano Osvaldo Mônaco

I. Serviço de Ortopedia e Traumatologia e Serviço Técnico de Imobilização ortopédica

12

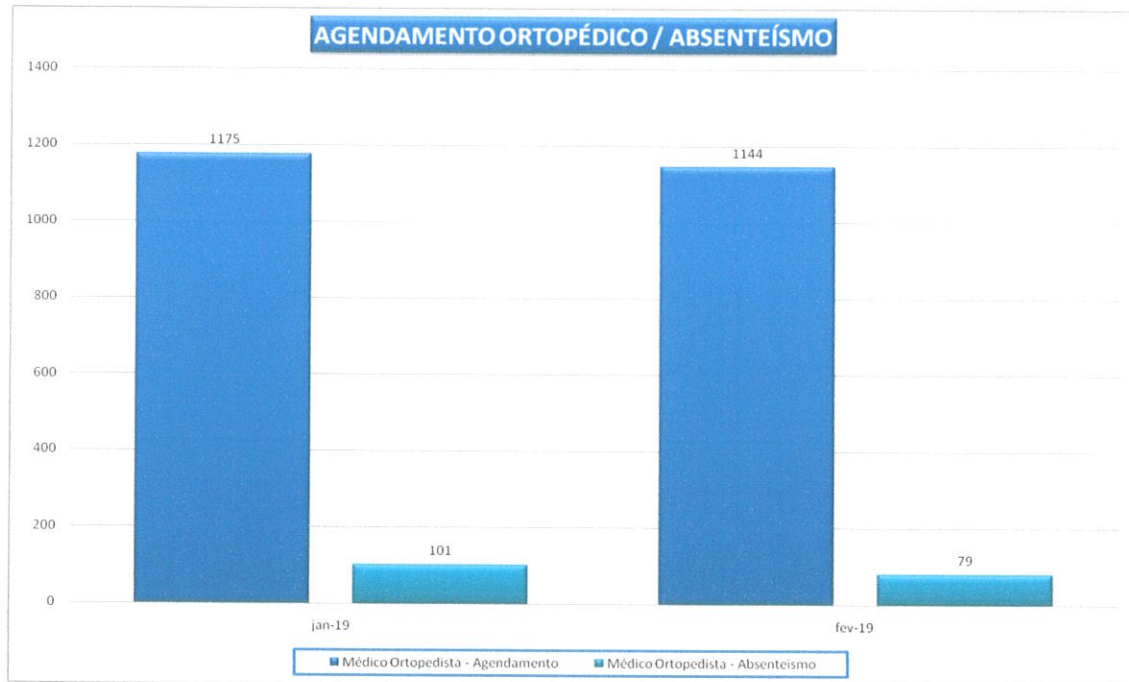
### Metas Quantitativas

Consultas e Imobilização/ mês e Trimestral - Meta - 1200/mês



**Fevereiro:** Foram agendadas 1144 consultas e realizadas 1065, o que corresponde a 88,7% da meta pactuada.

## ABSENTEÍSMO

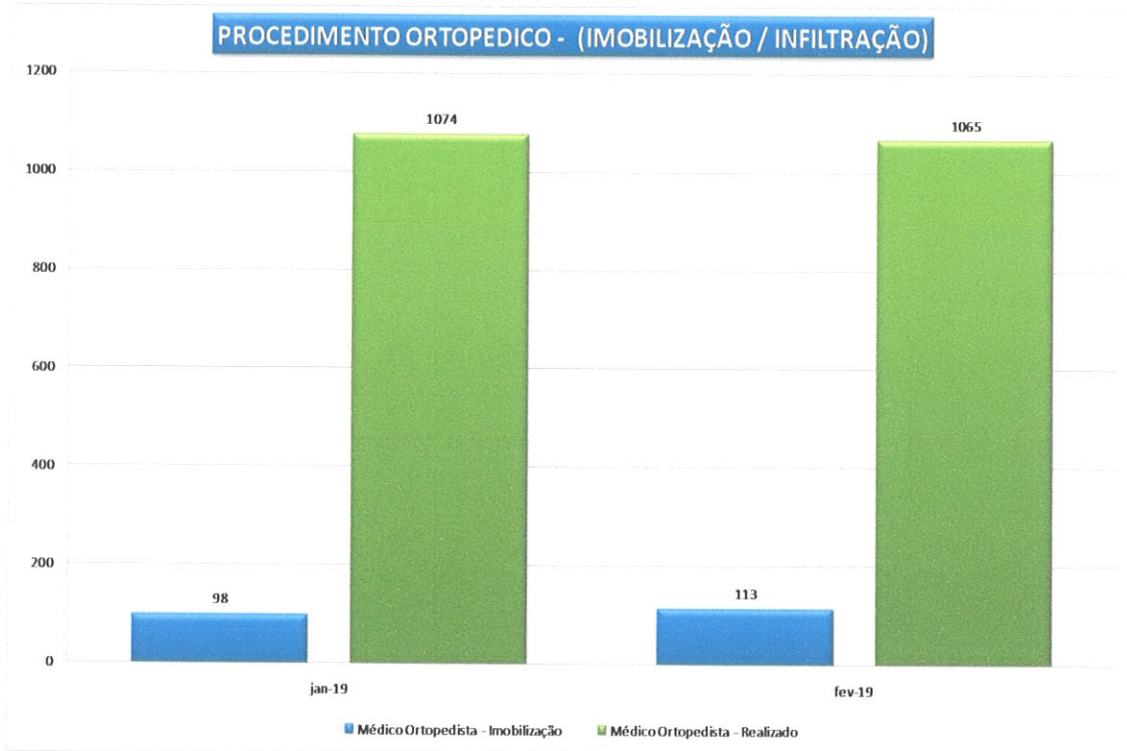


**Fevereiro:** Das 1144 consultas agendadas, identificamos 79 faltas, o que corresponde a 6,9% dos agendamentos realizados.

**Ações:** Realizamos ligações na véspera do atendimento para confirmação do comparecimento, encaixes de pacientes para suprir a demanda diária do agendamento, além de orientações ao paciente, regularmente realizadas na UBS Cypriano Mônaco, quanto á importância do comparecimento ás consultas e/ou comunicação prévia do não comparecimento.

## SERVIÇO TÉCNICO DE IMOBILIZAÇÃO

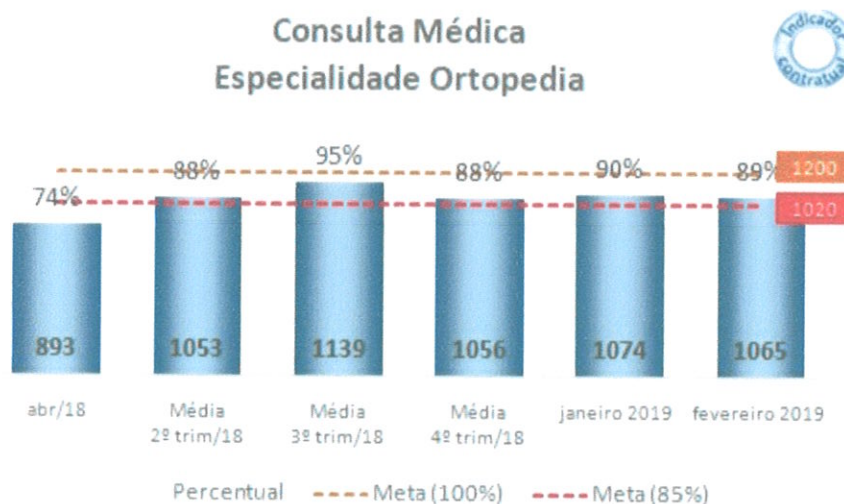
### Procedimentos de Imobilização/Consultas Realizadas



14

**Fevereiro:** Dos 1065 atendimentos realizados, observa-se que 113 indicaram a realização de procedimentos ortopédicos, totalizando 10,6% dos atendimentos realizados.

## RESULTADO TRIMESTRAL

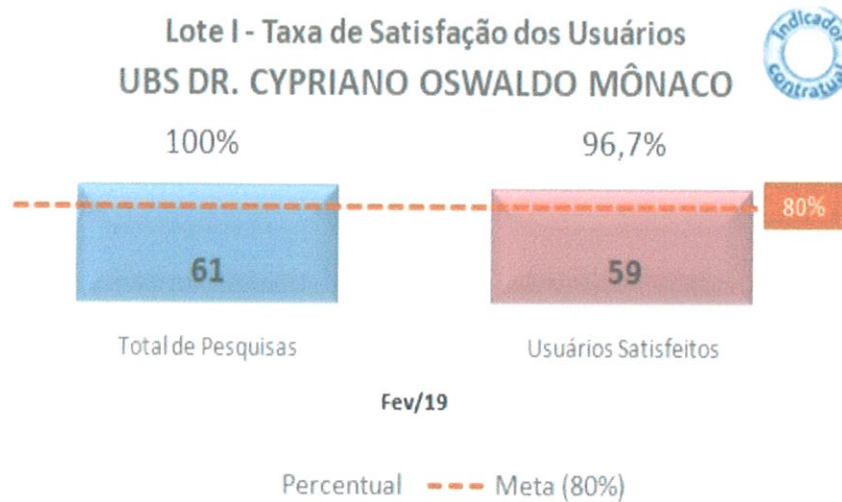


O gráfico acima demonstra um aumento gradativo no número de atendimentos, representado no primeiro trimestre (Fevereiro 2019) de 89%, em relação ao segundo trimestre (abril mês de implantação do serviço) de 74%.

Metas Qualitativas

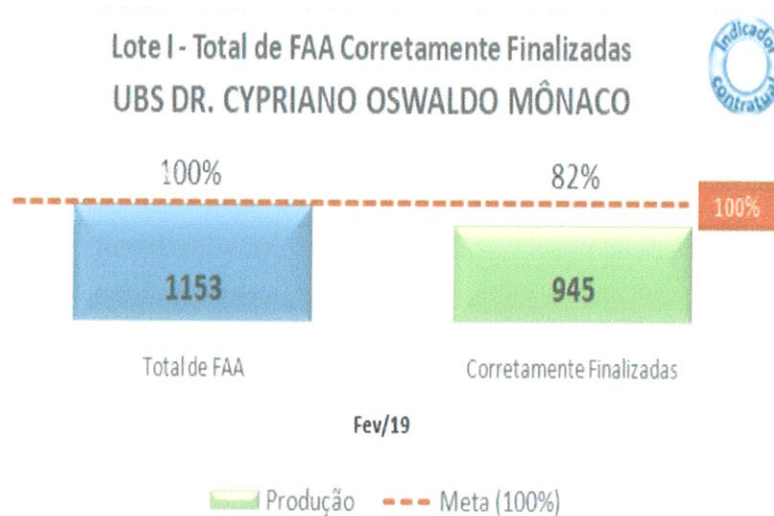
Taxa de satisfação dos usuários

Número usuário satisfeito / Total de usuário x 100



Taxa Ficha de Atendimento ( FAA) médico corretamente finalizada após revisão

Total de Fichas de Atendimento corretamente finalizada/ Total de Atendimento x 100



**Fevereiro:** Das 1153 fichas de atendimento, 945 apresentaram preenchimento na totalidade correspondendo 82%.

**Ação:** Realizamos auditoria diária das Fichas de Atendimento, para que os apontamentos sejam realizados dentro do período de trabalho do profissional médico.

## Lote I – Recursos Humanos

Lote I - UBS Dr. Cypriano Osvaldo Mônico				
I. Serviço de Ortopedia e Traumatologia e Serviço Técnico de Imobilização ortopédica				
COORDENAÇÃO				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
COORD. ASSISTENCIAL	LUCIANA CARDOSO	19/03/2018	40 horas	Ubs Cypriano Ubs Wellington Lopes CEME
SUPERVISORA				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
SUPERVISORA ASSISTENCIAL	ANA LUCIA DA GRAÇA RODRIGUES	05/11/2018	40 horas	Ubs Cypriano Ubs Wellington Lopes
AUXILIAR TÉCNICO ADMISNITRATIVO				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
AUX.TECNICO ADM	CRISTIANA SANTOS GOMES DE SOUSA	02/04/2018	40 horas	Ubs Cypriano
AUX.TECNICO ADM	PAOLA CRISTINA MENEZES DE OLIVEIRA	31/10/2018	40 horas	Ubs Cypriano
TÉCNICO DE IMOBILIZAÇÃO GESSO				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
TEC.IMOBILIZAÇÃO	VANESSA COUTINHO DA SILVA	02/04/2018	30 horas	Ubs Cypriano



## Lote II- UBS Dr. Cypriano Osvaldo Mônico/UBS Vereador Wellington Lopes

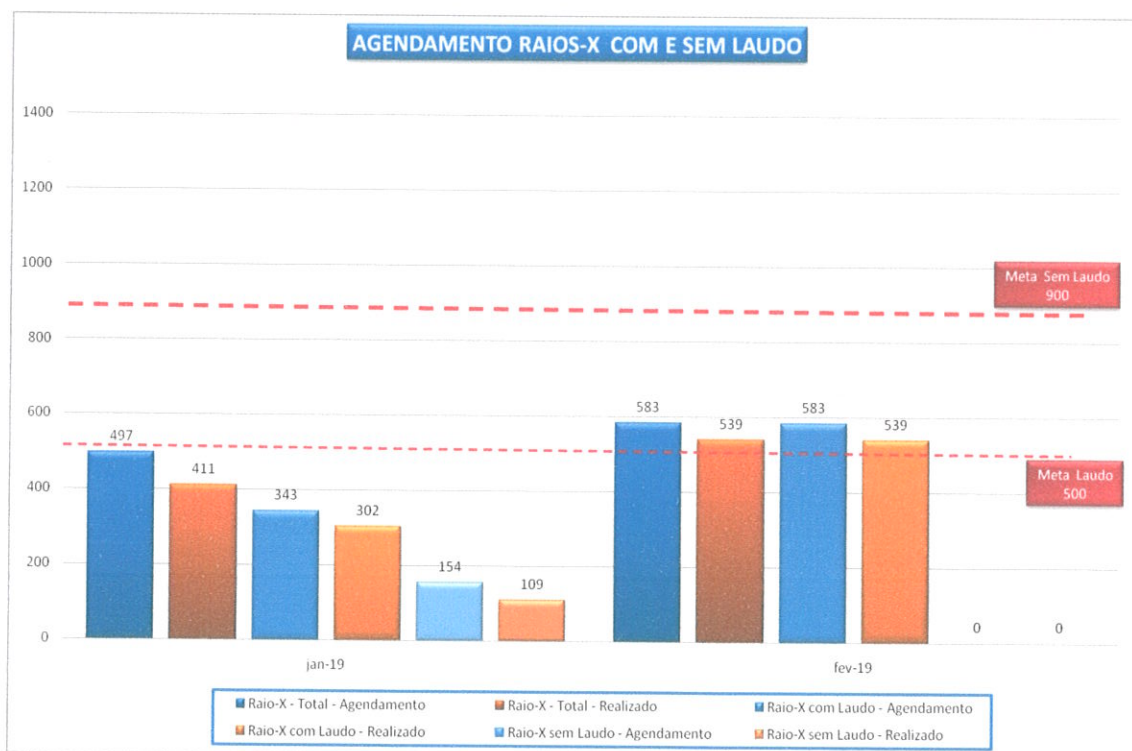
II. Gestão operacionalização e execução de serviços de saúde no apoio diagnóstico por imagem.

### UBS Dr. Cypriano Osvaldo Mônico - Metas Quantitativas

#### RAIO-X

**Raios-X com e sem laudo/ mês e Trimestral - Meta - 1400/mês – 500 com laudo e 900 sem laudo.**

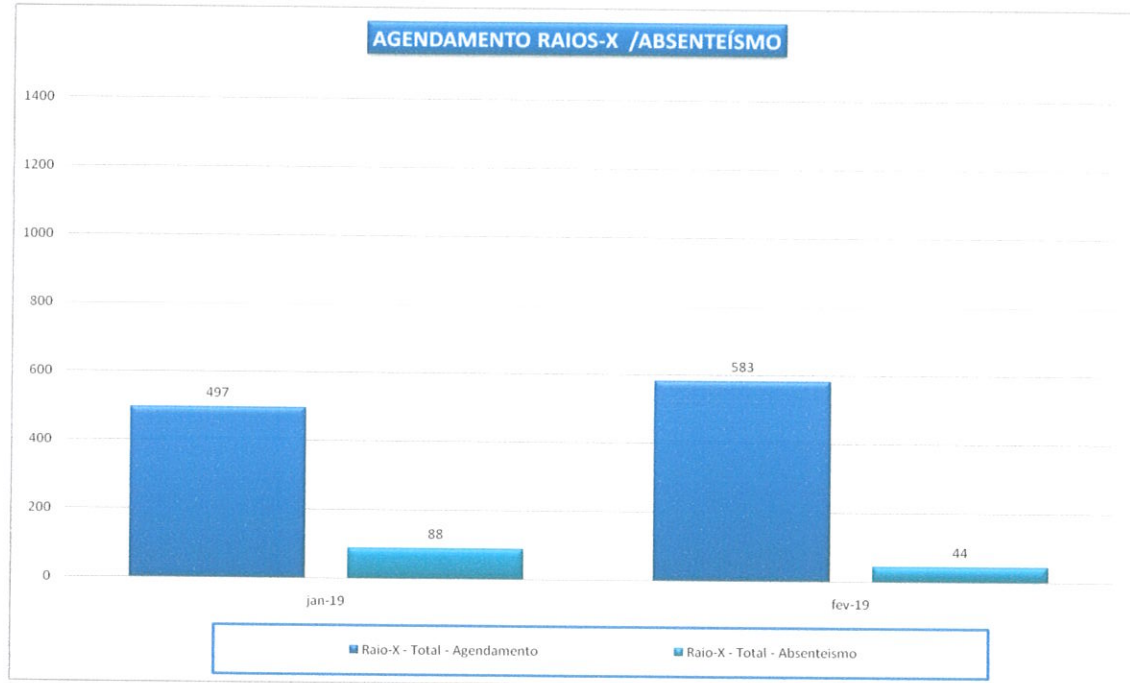
Procedimentos de Raios-X Agendados/Realizados



**Fevereiro:** Foram agendados 583 Raios- X e realizados 539. Não foram realizados Raios-X sem laudo o que corresponde 0% da meta pactuada (900) e 539 Raios-X com laudo o que corresponde 107,8% da meta pactuada (500). Esclarecemos que os exames de Raio-X sem laudo, não foram realizados de acordo com a meta pactuada, devido ao problema técnico apresentado pelo equipamento de Raios-X, o que inviabilizou o funcionamento e a realização dos exames na unidade UBS Dr<sup>o</sup> Cypriano Osvaldo Mônico.

Foram tomadas medidas de contingência para a realização dos exames de **Raios-X com laudo** foram agendados/faturados pelo SIS CEJAM, observasse cumprimento maior que a meta pactuada, os pacientes agendados ou com solicitações de urgência são encaminhado para o Hospital Municipal de Poá Dr. Guido Guida, os Raios-X sem laudo, os pacientes foram encaminhados diretor das UBS para o Hospital Municipal de Poá Dr. Guido Guida, conforme solicitação da Secretaria Municipal de Saúde.

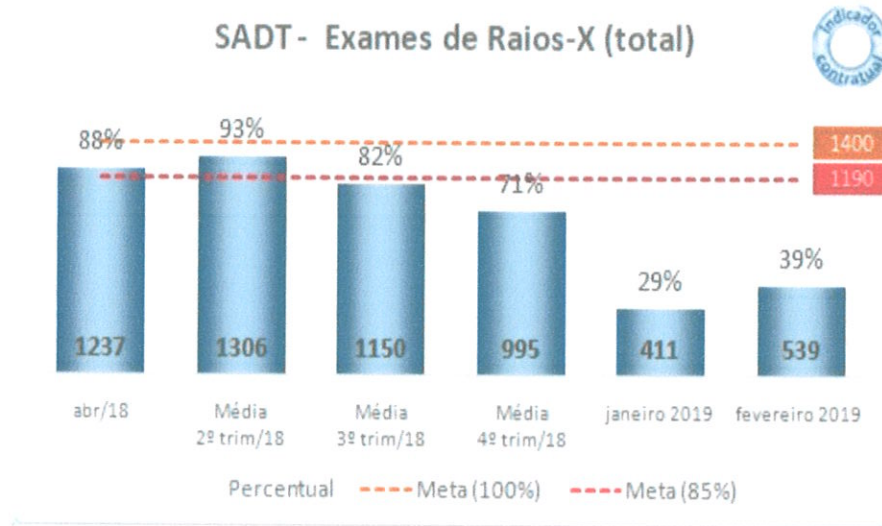
## ABSENTEÍSMO



**Fevereiro:** Das 583 Raios-X agendados, identificamos 44 faltas, o que corresponde a 7,54 % dos agendamentos realizados.

**Ações:** Realizamos ligações na véspera do atendimento para confirmação, encaixes de pacientes para suprir a demanda diária do agendamento, orientação quanto á importância de comparecerem ás consultas, que estão sendo realizados regularmente no Hospital Municipal de Poá Dr. Guido Guida.

RESULTADO TRIMESTRAL



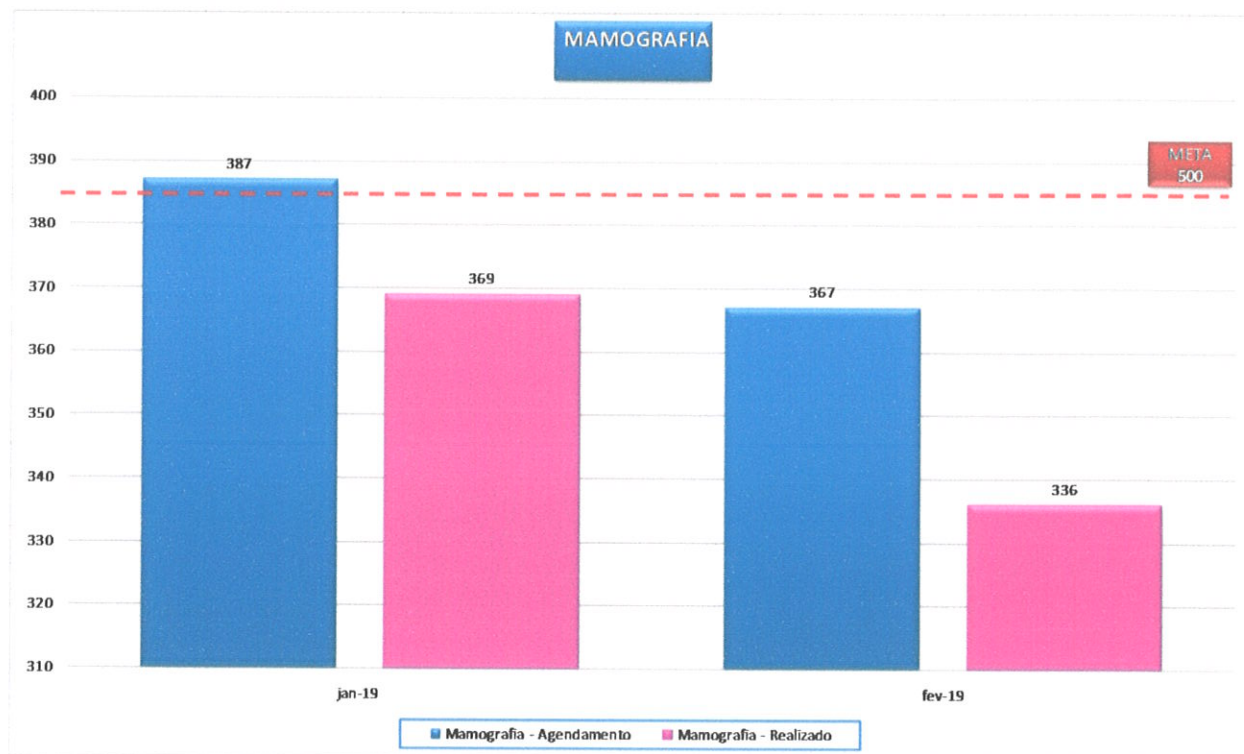
O gráfico acima demonstra uma diminuição significativa no número de atendimentos, representado entre o primeiro trimestre (Fevereiro 2019) de 39%, em relação ao segundo trimestre (abril mês de implantação do serviço) de 88 %. Essa diminuição foi devido aos problemas técnicos, apresentados no equipamento de Raios-X, inviabilizando o funcionamento e/ou a realização dos exames na UBS Drº Cypriano Oswaldo Mônaco, pois o contrato vigente, não contempla a manutenção do equipamento.

Sendo assim, foram tomadas medidas de contingência para a realização dos exames de Raios-X, com laudo e sem laudo, de forma a encaminhar os pacientes agendados ou com solicitações de urgência para o Hospital Municipal de Poá Dr. Guido Guida.

## MAMOGRAFIA

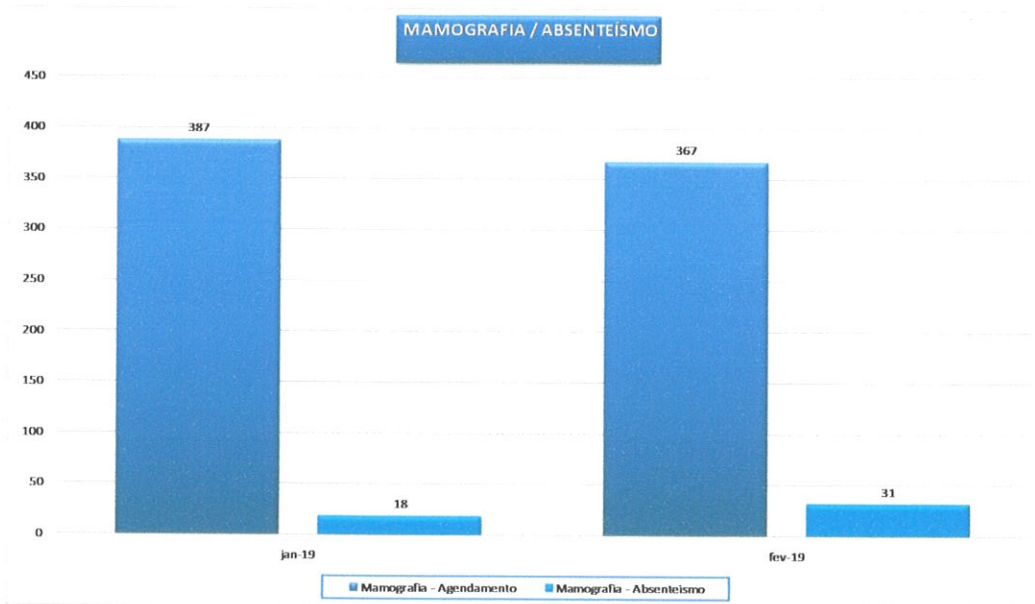
Mamografia com laudo / mês e Trimestral - Meta - 500/mês

Procedimentos de Mamografia Agendados/Realizados



**Fevereiro:** Foram agendadas 367 mamografias e realizadas 336, o que corresponde a 67,2% da meta pactuada.

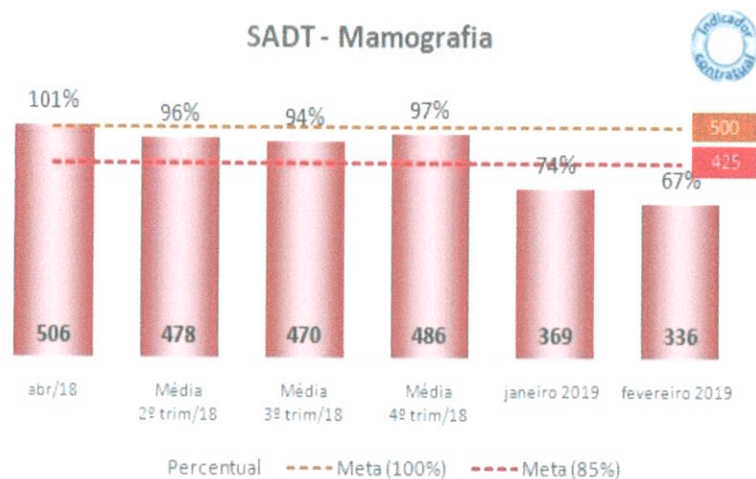
## ABSENTEÍSMO



**Fevereiro:** Das 367 mamografias agendadas, identificamos 31 faltas, o que corresponde a 8,44% dos agendamentos realizados.

**Ações:** Realizamos ligações na véspera do atendimento para confirmação, encaixes de pacientes para suprir a demanda diária do agendamento, orientação quanto á importância de comparecerem ás consultas, que são realizadas regularmente nas unidades UBS Cypriano O. Mônaco.

## RESULTADO TRIMESTRAL

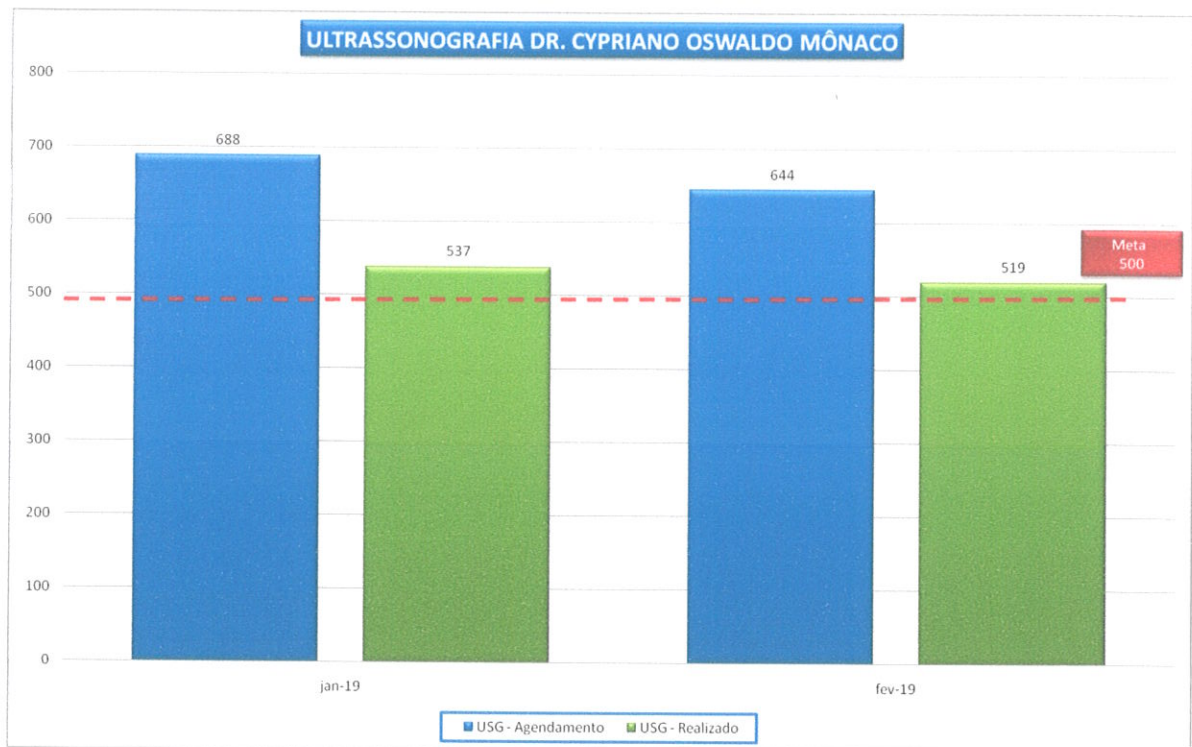


O gráfico acima demonstra uma diminuição significativa no número de atendimentos, representado entre o primeiro trimestre (Fevereiro 2019) de 67%, em relação ao segundo trimestre (abril mês de implantação do serviço) de 101 %. Essa diminuição foi decorrente ao Outubro Rosa onde realizamos uma demanda elevada devido o evento, com isso, ocorreu diminuição da demanda espontânea de procura pela especialidade.

## ULTRASSONOGRAFIA

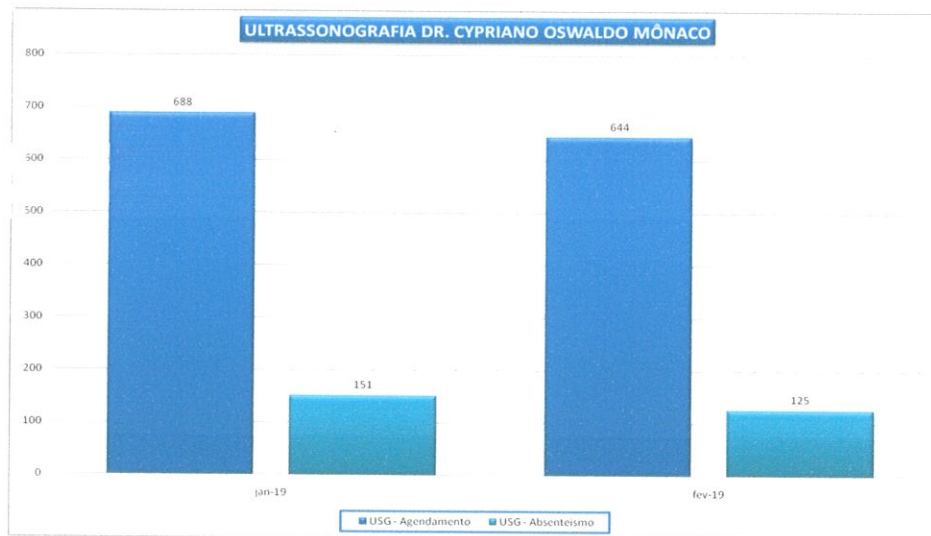
Ultrassonografia com laudo/ mês e Trimestral - Meta - 500/mês  
Procedimentos de Ultrassonografia Agendados/Realizados

22



**Fevereiro:** Foram agendadas 644 ultrassonografias e realizadas 519, o que corresponde a 103,8% da meta pactuada.

## ABSENTEÍSMO

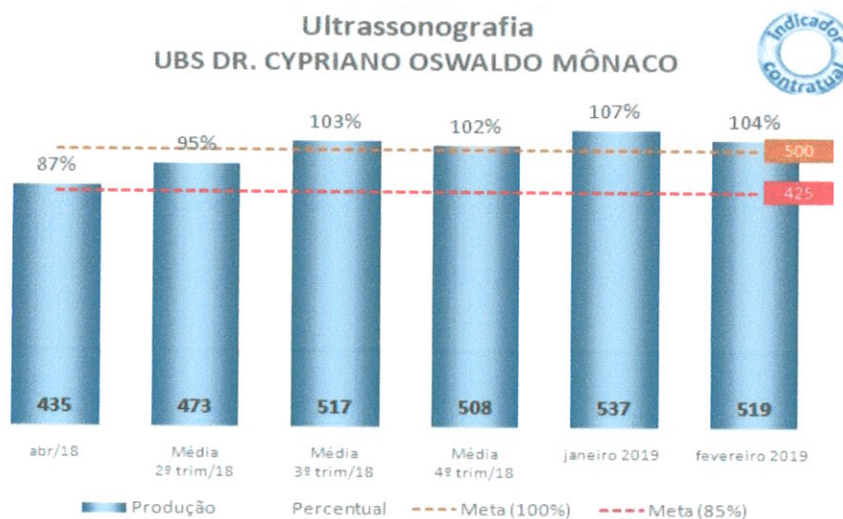


23

**Fevereiro:** Das 644 ultrassonografias agendadas, identificamos 125 faltas, o que corresponde a 19,40% dos agendamentos realizados.

**Ações:** Realizamos ligações na véspera do atendimento para confirmação, encaixes de pacientes cadastrados no “Cadastro Central de Agendamentos”, por ordem e classificação de prioridade, com o objetivo de suprir a demanda diária do agendamento. Além de orientações ao paciente, regularmente realizadas na UBS Cypriano Mônaco, quanto á importância do comparecimento ás consultas e/ou comunicação do não comparecimento.

## RESULTADO TRIMESTRAL



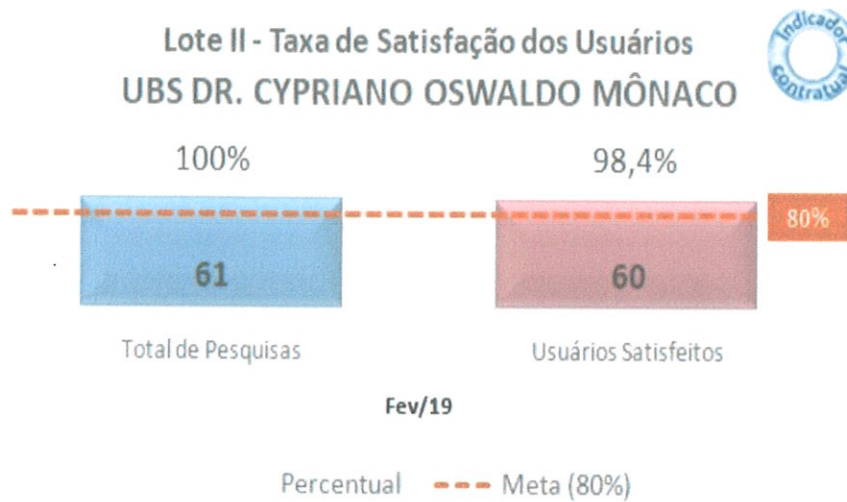
O gráfico acima demonstra Um aumento no número de atendimentos, representado entre o primeiro trimestre (Fevereiro 2019) de 104%, em relação ao segundo trimestre (abril mês de implantação do serviço) de 87 %.

## Metas Qualitativas

Taxa de satisfação dos usuários

Número usuário satisfeito / Total de usuário x 100

24





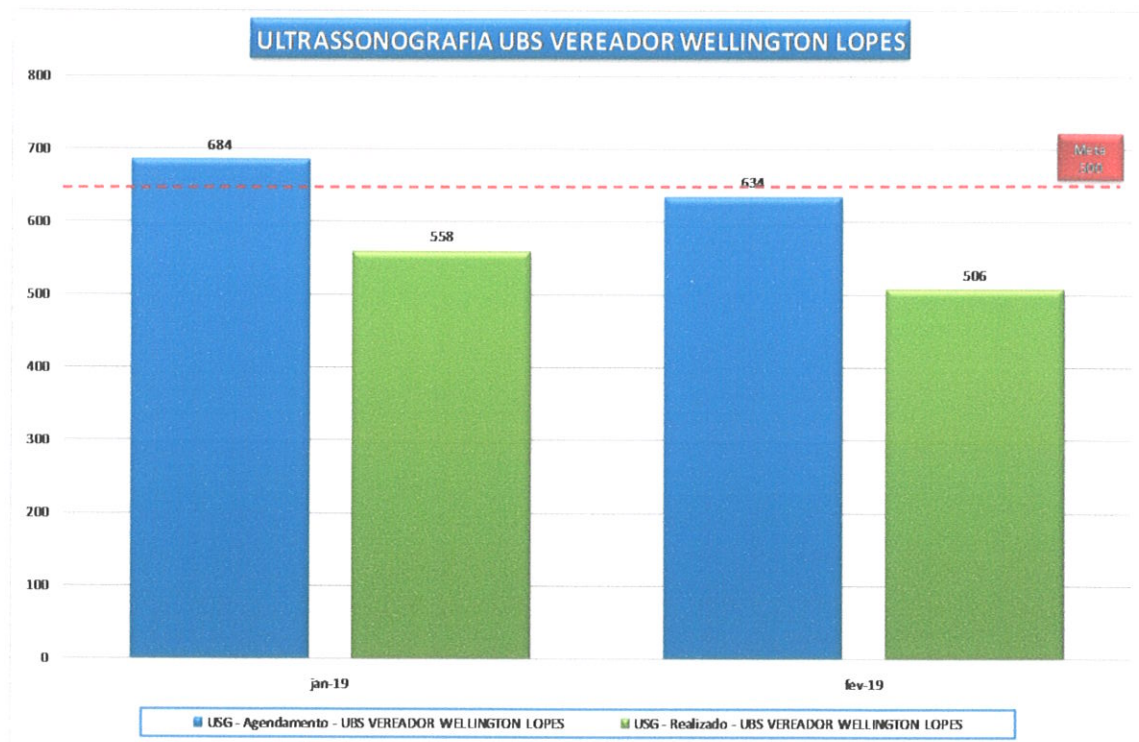
UBS Vereador Wellington Lopes

Metas Quantitativas

**ULTRASSONOGRAFIA**

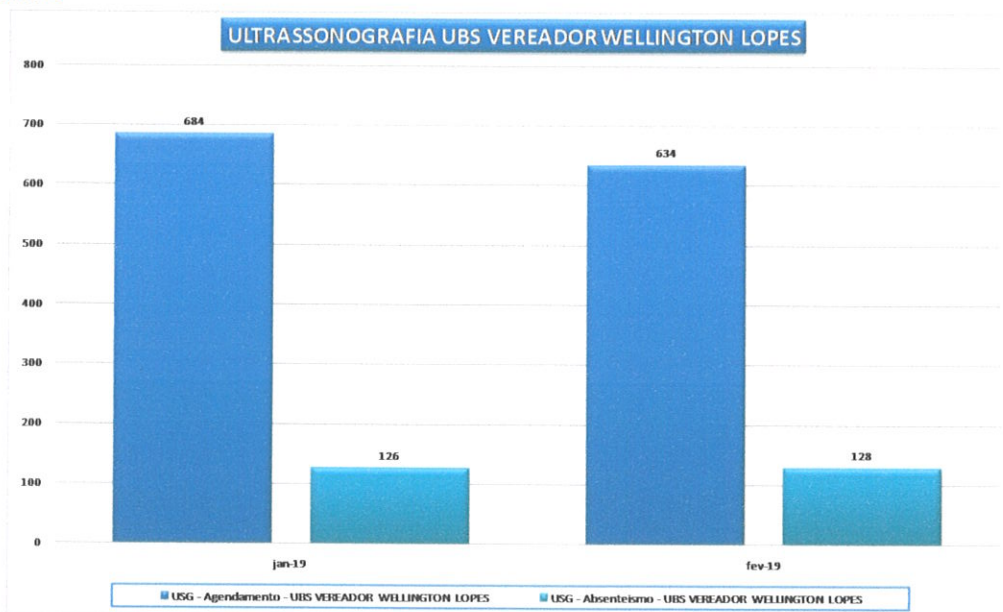
Ultrassonografia com laudo/ mês e Trimestral - Meta - 500/mês

Procedimentos de Ultrassonografia Agendados/Realizados



**Fevereiro:** Foram agendadas 634 ultrassonografias e realizadas 506, o que corresponde a 101,2% da meta pactuada.

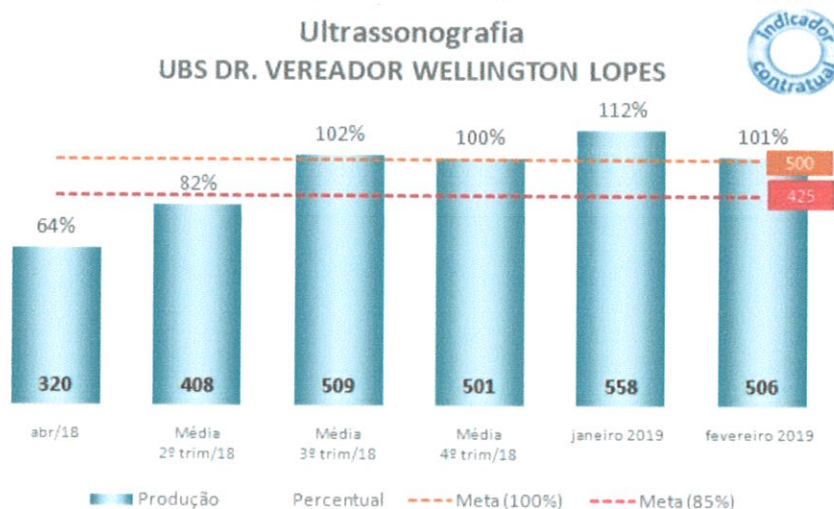
## ABSENTEÍSMO



**Fevereiro:** Das 634 ultrassonografias agendadas, identificamos 128 faltas, o que corresponde a 20,1% dos agendamentos realizados.

**Ações:** Realizamos ligações na véspera do atendimento para confirmação, encaixes de pacientes cadastrados no “Cadastro Central de Agendamentos”, por ordem e classificação de prioridade, com o objetivo de suprir a demanda diária do agendamento. Além de orientações ao paciente, regularmente realizadas na UBS Vereador Wellington Lopes, quanto á importância do comparecimento ás consultas e/ou comunicação do não comparecimento.

## RESULTADO TRIMESTRAL

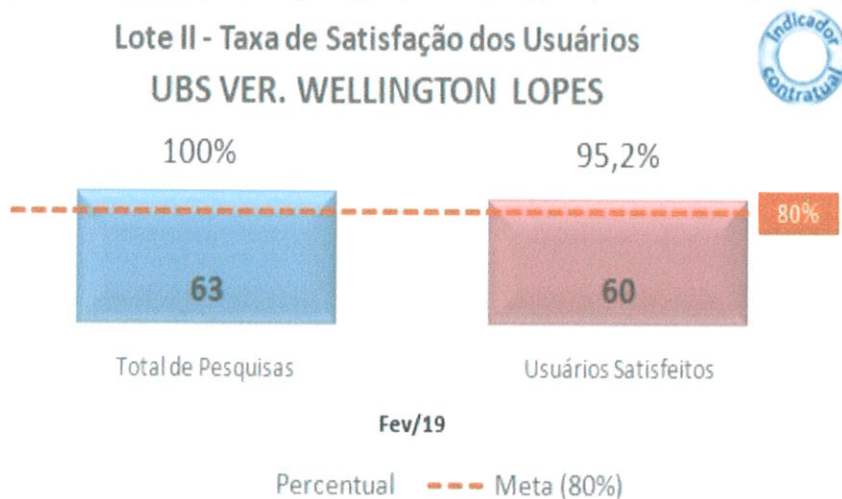


O gráfico acima demonstra Um aumento no número de atendimentos, representado entre o primeiro trimestre (Fevereiro 2019) de 101%, em relação ao segundo trimestre (abril mês de implantação do serviço) de 64 %.

## Metas Qualitativas

Taxa de satisfação dos usuários

Número usuário satisfeito / Total de usuário x 100



## Lote II – Recursos Humanos

Lote II- UBS Vereador Wellington Lopes				
II. Gestão, operacionalização e execução de serviços de saúde no apoio diagnóstico por imagem.				
COORDENAÇÃO				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
COORD. ASSISTENCIAL	LUCIANA CARDOSO	19/03/2018	40 horas	Ubs Cypriano Ubs Wellington Lopes CEME
SUPERVISORA				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
SUPERVISORA ASSISTENCIAL	ANA LUCIA DA GRAÇA RODRIGUES	05/11/2018	40 horas	Ubs Cypriano Ubs Wellington Lopes
AUXILIAR TÉCNICO ADMISNITRATIVO				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
AUX. TECNICO ADM	SABRINA QUEROBINO DA SILVA	09/01/2019	40 horas	Ubs Wellington Lopes
AUXILIAR DE SALA DE EXAME				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
AUX.SALA	TALLYNE COSTA GOMES	02/04/2018	30 horas	Ubs Wellington Lopes

## CENTRAL DE AGENDAMENTO

O T.A Nº 004/2018 do Contrato de Gestão 010 /2018, contempla a implantação de uma Central de Agendamento de Especialidades Médicas por meio de sistema eletrônico de agenda. Tem como objetivo realizar um gerenciamento qualificado de processos com resultados que envolvem o processo de regulação de fila de espera de consultas e exames de SADT, além da melhoria na qualidade dos serviços prestados.

Para cada fase da implantação da Central de Agendamento, estão descritas as seguintes observações:

- Fase 0 - Processo de contratação da força de trabalho:

CENTRAL DE AGENDAMENTO				
COORDENAÇÃO				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
COORD. ASSISTENCIAL	LUCIANA CARDOSO	19/03/2018	40 horas	Ubs Cypriano Ubs Wellington Lopes CEME
AUXILIAR TÉCNICO ADMISNITRATIVO				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
AUX.TECNICO ADM	ADRIANA PEDRO DOS SANTOS	15/06/2018	40 horas	
AUX.TECNICO ADM	ELIVELTON BORGES	02/04/2018	40 horas	CEME
AUX.TECNICO ADM	MATHEUS ALEXANDRE CARVALHO DA SILVA	02/04/2018	40 horas	
AUXILIAR TÉCNICO ADMISNITRATIVO				
CARGO	Nome Completo	Admissão	Hora semana	Unidade
AUX.TECNICO ADM	CAMILA DE JESUS RODRIGUES SOARES	05/11/2018	30 horas	
AUX.TECNICO ADM	SIMONE APARECIDA AZEVEDO	05/11/2018	30 horas	
AUX.TECNICO ADM	TAYNA DA SILVA	05/11/2018	30 horas	
AUX.TECNICO ADM	TATIANE APARECIDA DOS SANTOS	05/11/2018	30 horas	CEME
AUX.TECNICO ADM	THALES AUGUSTO A. DO NASCIMENTO	05/11/2018	30 horas	
AUX.TECNICO ADM	LILIAN CELESTE SERRA SANTOS	07/11/2018	30 horas	
AUX.TECNICO ADM	CAMILA DE JESUS PEREIRA	18/02/2019	30 horas	
AUX.TECNICO ADM	RODOLFO SILVA RODRIGUES CHAGAS	18/02/2019	30 horas	

- Fase 1 - Implantação do agendamento das especialidades médicas:

Todos os alinhamentos e definições das quantidades e metas estabelecidas foram realizados com as informações fornecidas pelo Diretor Clínico/Diretora da rede básica de saúde do município. Estes dados foram fundamentais para implantação no sistema.

- Fase 2 - Adequação do sistema de agenda eletrônica para permitir interação com os serviços da rede municipal de assistência à saúde:

Foram liberadas todas as atualizações necessárias com base nas informações fornecidas e em dados coletados.

- Fase 3 - Projeto Piloto com uma unidade da rede:

Após a realização de adequação do ambiente e organização da unidade para recebimento e implantação do novo processo de trabalho, os novos colaboradores foram disponibilizados para apoio e acompanhamento em período integral do fluxo de agendamentos/solicitações, além da administração das agendas de especialidades sob gestão do serviço.

- Fase 4 - Implantação do acesso ao sistema de agendamento eletrônico para todos os serviços:

Posteriormente a todas as atualizações necessárias, escalas para treinamento das unidades de serviço foram desenvolvidas, visando à capacitação dos solicitantes e esclarecimento de dúvidas relacionadas ao novo processo.

- Fase 5 - Relatórios gerenciais e análises estatísticas:

A realização dos critérios exigidos por esta fase serão desenvolvidos após a implantação do novo fluxo de agendamentos via sistema. Prevê-se a aplicação e início do processo em 11 (onze) de fevereiro de 2019.

Após aplicação, serão habilitados os relatórios gerenciais e as análises estatísticas de agendamento.

---

Estância Hidromineral de POÁ, 08 de Março de 2019.

29

Dra. Elizabeth O. Braga  
Coordenadora  
Gerência Técnica  
OS CEJAM

---

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim



*Luciana Cardoso*  
Coordenadora Assistencial  
POA / Ortopedia e Imagem  
COREN: 96663

---

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim