

# **Relatório Finalizador do Programa** **“Pró Santa Casa II”**

**Hospital e Maternidade Sotero de  
Souza**

**Contrato de Gestão n.º 001/2022**

**Abril  
2024**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO ROQUE**



**PREFEITO**

Marcos Augusto Issa Henriques de Araújo

**SECRETÁRIA DE SAÚDE**

Luis Carlos Previdente Redda

**CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISA "DR. JOÃO AMORIM"**



**DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

Mário Santoro Júnior

**DIRETOR TÉCNICO**

Renato Tardelli

**DIRETOR DO SERVIÇO**

Carolina Kullack

**DIRETOR TÉCNICO**

Andrea Uzal

**SUPERVISORA TÉCNICA DE SAÚDE**

Lucilene Cova

**GERENTE ASSISTENCIAL**

Patrícia Cristina Fontalva Prado

## HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

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

O CEJAM é uma instituição com DNA Empreendedor, que atua com Modelo de Gestão Regionalizado e baseado em Linhas de Cuidado Integrais. Realiza um Modelo Assistencial humanizado, centrado na pessoa, família e comunidade. Implementa ações de atenção à saúde baseadas em evidências científicas, análise de cenários, perfis epidemiológicos e oportunidades de inovação. Os Contratos de Gestão e Convênios firmados com o poder público, permitem que o Centro de Gerenciamento Integrado de Serviços de Saúde - CEGISS do CEJAM apresente soluções técnicas inovadoras, visando o atendimento às necessidades locais e regionais, contemplando ações de promoção e prevenção em saúde, redução de agravos e reabilitação da saúde da população.

O CEJAM valoriza a dimensão participativa na gestão, desenvolvendo trabalho associado, com os colaboradores, comunidade e rede de atenção à saúde in loco regional, analisando situações, decidindo seus encaminhamentos e agindo sobre estas situações em conjunto, sempre com base nas diretrizes do gestor público.

Desta forma, as pessoas envolvidas podem participar do processo decisório, partilham méritos e responsabilidades nas ações desenvolvidas pela instituição.

O Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" – CEJAM é uma entidade sem fins lucrativos, fundada em 20 de maio de 1991, por grupo de profissionais do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição Alimentação e Desenvolvimento Infantil – CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição. Sua denominação deu-se em homenagem ao Dr. João Amorim, médico Obstetra, um dos seus fundadores e o 1.º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington e com ampla experiência na administração em saúde. Nos seus primeiros dez anos de existência, o CEJAM concentrou suas ações na Atenção Integral à Saúde da Mulher, graças a um convênio com a Secretaria de Estado da Saúde, encerrado em 2001.

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

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

**Valores:** Valorizamos a vida; estimulamos a cidadania; Somos éticos; Trabalhamos com transparência; Agimos com responsabilidade social; Somos inovadores; Qualificamos a gestão.

**Pilares Estratégicos:** Atenção Primária à Saúde; Sinergia da Rede de Serviços; Equipe Multidisciplinar; Tecnologia da Informação; Geração e Disseminação de Conhecimento.

**Lema:** “Prevenir é Viver com Qualidade”.

Nesses mais de 32 anos, o CEJAM se mostrou um grande parceiro, para com o poder público, no desenvolvimento de diversos projetos de Atenção em Saúde:

**ATENÇÃO BÁSICA:** Estratégia Saúde da Família, UBS Mista e Tradicionais, Programa Ambiente Verde e Saudáveis – PAVS, Programa Acompanhante de Idoso – PAI, Serviço de Atenção Domiciliar – EMAP e EMAD, Unidades de Urgências e **Emergências – AMA/UPA.**

**ATENÇÃO AMBULATORIAL ESPECIALIZADA E REDES TEMÁTICAS:** Unidade de Referência à Saúde do Idoso – URSI, Centro de Atenção Psicossocial - CAPS, Serviço Residenciais Terapêuticos – SRT, Centros Especializados em Reabilitação – CER, Programa Acompanhante de Saúde da Pessoa com Deficiência – APD, Centro de Dor , Ambulatórios de Especialidades – AE, Atenção Médica Ambulatorial Especializada AMA-E, Ambulatório Médico de Especialidades - AME, Hospital Dia - HD, Centro de Especialidade Odontológica - CEO, Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico.

**ASSISTÊNCIA HOSPITALAR:** Hospitais e Maternidades Municipais e Hospitais Estaduais.

Atualmente mantêm Contratos de Gestão, Convênios e/ou Termos de Colaboração, nos municípios: São Paulo, Mogi das Cruzes, Campinas, Peruíbe, São Roque, Rio de Janeiro, Itapevi, Carapicuíba, Francisco Morato, Franco da Rocha, Ferraz de Vasconcelos, Itú, Guarulhos Osasco, Pariquera Açu e Santos, totalizando ações em saúde, em 16 municípios, com mais de 23 mil colaboradores contratados.

O CEJAM desenvolveu Folhetos Informativos, que são atualizados trimestralmente e amplamente divulgado entre colaboradores e parceiros, visando ilustrar a localização dos serviços, a sua EXPERIÊNCIA – Linha do Tempo – Atenção Primária, no município de São Paulo, onde atua há 22 anos, o consolidado de VOLUMES DE ATENDIMENTO e sua EXPERIÊNCIA em Telemedicina.

## 2.0 CONTRATO 001/2022

---

O Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim” qualificado como Organização Social de Saúde, iniciou suas atividades no dia 21/02/2022, em cumprimento ao Convênio Nº 001/2022, o presente CONVÊNIO tem como objetivo de prestar assistência à saúde compreendendo o conjunto de atendimentos oferecidos ao paciente, segundo o grau de complexidade de sua assistência e sua capacidade operacional, criando uma rede de referência regional, com alta resolubilidade. Operacionalizar e executar ações e serviços de saúde em regime de 24 horas/dia que assegure assistência universal e gratuita à população no Hospital e Maternidade Sotero de Sousa.

O Hospital e Maternidade Sotero de Souza é um Hospital Geral, com acesso via demanda espontânea, por meio de seu Pronto Atendimento que oferece as especialidades de Clínica Médica, Cirúrgica, Pediatria e Gineco Obstetrícia de Média Complexidade e Ortopedia de Baixa Complexidade, além dos Serviços de Apoio ao Diagnóstico para pacientes ligados ao SUS, de acordo com normas estabelecidas pela SMS e colabora com a organização e a regionalização do Sistema Único de Saúde, na Região de Sorocaba.

Possui 62 leitos, hospital habilitado para atendimento em Clínica Cirúrgica Adulto e Pediátrico; Clínica Médica; Clínica Pediátrica; Clínica Obstétrica e Cirúrgica Obstétrica e 08 leitos de UTI Tipo II, relevante serviço conquistado para os pacientes que necessitam de cuidados intensivos por uma equipe especializada composta por profissionais de diferentes áreas com objetivo dar a melhor assistência a todos os pacientes e oferecer apoio aos familiares. Além das unidades mencionadas, possui unidades complementares como o Pronto Atendimento Ginecológico, Maternidade, Unidade de Estabilização Neonatal, Clínica Médica, Cirurgias eletivas, Ambulatório de especialidades e Serviço de apoio diagnóstico terapêutico (SADT).

## 3.0 FINALIZADOR

---

- **Manifestação sobre a Suspensão do Contrato**

Não houve por meio do SES a manifestação pela prorrogação do referido contrato, então em 29/04/2024, a diretoria do Hospital e Maternidade Sotero de Sousa- CEJAM foi comunicada sobre o encerramento do repasse financeiro.

## 4.0 ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

---

Todas as atividades realizadas no Hospital e Maternidade Sotero de Sousa são monitoradas por sistema de informática Wareline e planilhas para consolidação dos dados. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional.

Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado na instituição.

Salientamos que frente ao encerramento do repasse financeiro, o HMSS continuará realizando a prestação do serviço de Maternidade Segura e Humanizada- Parto Seguro as pacientes do município de São Roque e demais municípios.

## AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

---

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo Hospital e Maternidade Sotero de Souza no período de 01 de janeiro a 29 de abril de 2024.

### 5. Escalas Médicas

#### 5.1 Plantões Especialidade Anestesiologista

---

**Análise crítica:** No período analisado garantimos a composição e cumprimento da escala médica conforme meta pactuada. A cobertura da equipe médica ocorre em tempo integral 24 horas por dia, através de contrato de prestação de serviço. O acompanhamento do check in e check out do profissional médico na instituição é realizado pelo sistema de gestão de escalas que utiliza geolocalização, denominado "Pega Plantão".

## 6. Metas Quantitativas

### 6.1 Consultas Ginecológicas e Obstétricas

Indicador	2024					Realizado
	Meta ≥	jan	fev	mar	abr	
Consulta Ginecológica	500	55	56	54	64	2.124
Consulta Obstétrica		481	455	476	483	
Total	2000	536	511	530	547	2.124

**Análise crítica:** No primeiro quadrimestre de 2024, realizamos um total de 2.124 atendimentos no pronto socorro da especialidade de ginecologia e obstetrícia.

No período pode-se analisar uma média de 474 consultas por mês, sendo que 11% dos atendimentos realizados foram de ginecologia e 89% foram consultas obstétricas. Verifica-se a predominância de consultas obstétricas no PS.

Evidencia-se que ultrapassamos em 6,2 % a meta pactuada.

O serviço dispõe de equipe médica e equipe multidisciplinar, 24 horas todos os dias, além de estrutura adequada, para o acolhimento dos nossos usuários.

### 6.2 Internações Ginecológicas e Obstétricas

Indicador	2024					Realizado
	Meta ≥	jan	fev	mar	abr	
Procedimentos Ginecológicos	100	52	24	35	42	494
Procedimentos Obstétricos		79	80	88	94	
Total	400	131	104	123	136	494

**Análise crítica:** No período de referência (jan/24 a abril/24), foram realizadas um total de 494 internações, sendo que 38% deste total referem-se a procedimentos cirúrgicos e ginecológicos e 62% dos procedimentos são de procedimentos obstétricos.

Obtivemos uma média mensal de 123,5 procedimentos no período.

Superamos em 23,5% a meta pactuada no quadrimestre.

A média de permanência foi de 2,1 dias na clínica obstétrica.

Assim como as consultas obstétricas, os procedimentos cirúrgicos obstétricos são predominantes na clínica. Dentre as cirurgias realizadas, destacamos: histerectomia, colpoperineoplastia, laqueadura, exérese cisto de GO, gravidez ectópica e curetagem semiotica.

Reforçamos que a maternidade é referência aos municípios da microrregião: São Roque, Araçariguama, Alumínio e Mairinque, para os atendimentos de livre demanda de pronto socorro e para os casos de média complexidade.

### 6.3 Partos

Indicador	2024					Realizado
	Meta ≥	jan	fev	mar	abr	
Parto Normal	90	44	41	52	59	341
Parto Cesárea		35	39	36	35	
Parto Fórceps		0	0	0	0	
Total	360	79	80	88	94	341

**Análise crítica:** No quadrimestre realizamos o total de 341 procedimentos de partos, sendo 196 partos normais e 145 partos cesáreas, o equivalente a 54% e 40,27% respectivamente, atingindo 95% da meta estabelecida. No período quadrimestral obtivemos uma média de 85 partos por mês.

Contudo, evidencia-se um aumento de 19% de partos normais no 2º bimestre quando comparado ao 1º bimestre, resultado do trabalho em equipe: Parto Seguro e Humanizado e das Enfermeiras Obstétricas, acolhendo, encorajando e estimulando a parturiente na realização deste procedimento.



Destacamos que respeitamos as condições maternas e garantimos a assistência do binômio em alojamento conjunto, o aleitamento materno na primeira hora de vida e o contato pele a pele. Ressaltamos que incentivamos o contato pele a pele entre a mãe e Rn, a fim do estabelecimento de vínculo. Bem como, possuímos plano de ação, para as práticas exclusivas de aleitamento materno exclusivo e a diminuição ou erradicação de fórmulas.

Garantimos a presença, junto à parturiente, de um acompanhante durante todo o período de trabalho de parto, o parto e pós-parto imediato, além da alta assistida com consulta puerperal e do recém nato agendados na UBS de referência dentro do município de São Roque, Araçariguama, Mairinque e Alumínio. Ressaltamos que a maternidade é classificada de baixo risco, não dispondo de UTI Neonatal, portanto os casos de alto risco são inseridos no sistema CROSS, para dar seguimento no tratamento em unidade referência de alta complexidade. É importante salientarmos que o PSGO realiza atendimentos sob demanda espontânea e é referência para os municípios de São Roque, Araçariguama, Mairinque e Alumínio.

#### **6.4 Manter 100 % dos Protocolos Revisados Anualmente**

---

**Análise crítica:** Os protocolos são revisados em conjunto com a equipe da Maternidade Segura e Humanizada, de acordo com a necessidade de cada setor. Temos implantados os protocolos de Classificação de Risco no Pronto Socorro Obstétrico (ACCR), Protocolo de Síndromes Hipertensivas, Atendimento da Hemorragia Pós-Parto, Protocolo de Sepse Materna e Protocolo da Vitalidade Fetal pelo Cardiotocografia.

## 6.5 Manter 100 % sem Óbitos Materno Infantil

Indicador	2024				
	Meta $\geq$	jan	fev	mar	abr
Óbito Materno Infantil	100%	100%	100%	100%	100%

**Análise crítica:** Neste quadrimestre não tivemos óbitos maternos.

Através de reuniões mensais realizadas pela Comissão de Revisão de Óbitos do hospital, 100% dos óbitos ocorridos na unidade são discutidos, através de informações e análises críticas que contribuam efetivamente no processo de assistência ao paciente, possibilitando o compartilhamento e o acesso imediato aos dados, maior eficiência nos processos clínicos e administrativos e a otimização dos indicadores e estatísticas epidemiológicas da população atendida. Destaca-se que todos os casos de óbito são discutidos no Comitê de Mortalidade Materno Infantil do município, a fim de estabelecer planos de ação e ciclos de melhorias contínuas.

## 7. Metas Qualitativas

### 7.1 Atendimento às Parturientes

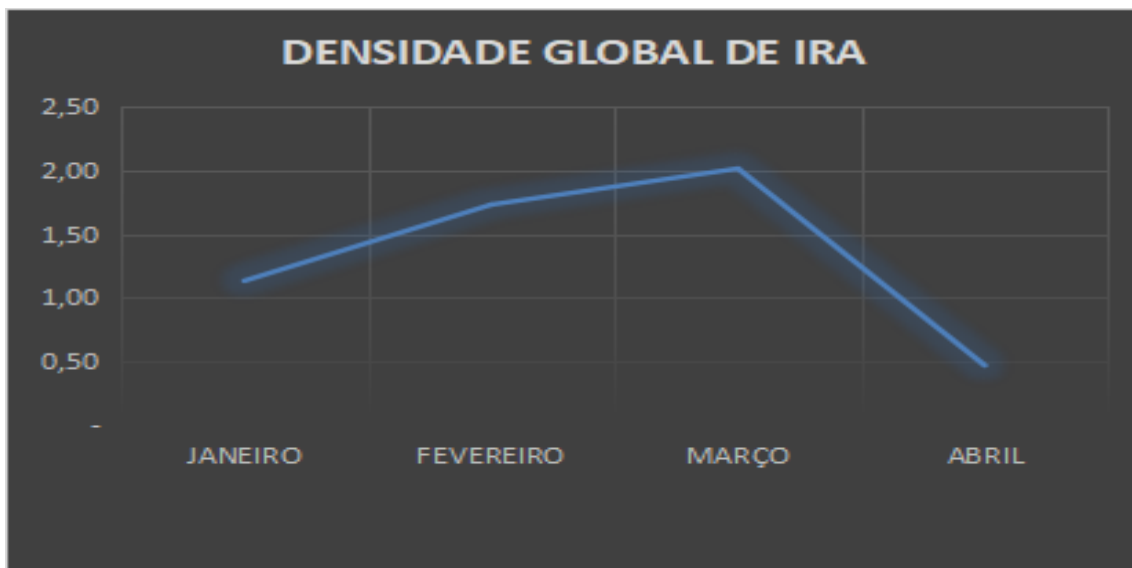
**Análise crítica:** O Hospital e Maternidade Sotero de Souza é o único serviço de saúde do município que atende a nível hospitalar pacientes de média e baixa complexidade, urgência e emergência e obstetrícia.

No período quadrimestral de referência foram realizados 341 partos, destes 145 partos foram cesáreas e 196 partos foram normais. Observamos que a maioria das pacientes estiveram com seus acompanhantes conforme desejo e receberam estímulo ao aleitamento na primeira hora. Reiteramos que nosso hospital atua com o Programa Parto Seguro- Maternidade Segura e Humanizada, com o objetivo de desenvolver estratégias de gestão e atendimento para promover à mãe, ao filho e à família uma assistência segura e humanizada no processo de parto e nascimento, visando um ambiente acolhedor, além do suporte físico e emocional.

## 8. Controle de Infecção Relacionada à assistência à Saúde

8.1 No quesito do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, mantivemos um nível de controle abaixo da meta pactuada que justifica que as boas práticas de higienização das mãos, têm sido realizadas nas unidades de atendimento.

No quadrimestre foram evidenciadas 19 infecções hospitalares, entre elas temos 3 infecções de corrente sanguínea, 2 pneumonias associadas ao ventilador mecânico, 1 pneumonia clínica, 6 infecções do sítio cirúrgico, 6 infecções do trato urinário e 1 infecção respiratória. O serviço neste quadrimestre sempre se manteve abaixo do limite de tolerância estabelecida de menor ou igual a 2,70% aprovada na comissão de controle de infecção relacionada à assistência à saúde (CCIRAS) conforme demonstra gráfico abaixo.



### 8.2 Vacinação

Uma ação importante no quadrimestre foi a vacinação, que realizamos de Influenza nos colaboradores e obtivemos uma importante taxa de adesão de 69% entre celetistas e 55 terceiros.

### 8.3 Notificações compulsórias

No quadrimestre foram realizadas 1738 notificações compulsórias, sendo 1575 de suspeita de dengue, 14 acidentes com material biológico, 25 animais peçonhentos, 26 anti-rábica, 55 violência interpessoal, 27 intoxicação exógena e demais com menor incidência.

## **9. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

### **9.1 Implantação do Serviço de Atenção ao Usuário**

---

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.

Esse canal é essencial na relação com os clientes. A Ouvidoria desempenha um papel fundamental para as empresas dos mais variados segmentos, contribuindo para aspectos como: melhoria da experiência do usuário; fidelização e aumento da satisfação dos clientes; maior agilidade na solução de problemas e fortalecimento da marca institucional.

A importância do trabalho desenvolvido está relacionada, principalmente, com a possibilidade de oferecer uma assistência imparcial, transparente e eficiente, garantindo o direito do cidadão.

Atuamos diariamente na conscientização dos usuários sobre a importância da manifestação, através da participação em responder a pesquisa de satisfação. A partir das informações coletadas, sugerindo melhorias necessárias e/ou relatando queixas, os pacientes contribuirão para o aprimoramento dos processos internos e melhorias.

O CEJAM busca através das tecnologias realizar as pesquisas com mais agilidade, via tablet, canal de atendimento de 0800 7701484, site: [cejam.org.br/sau](http://cejam.org.br/sau) e na Unidade São Roque contamos um nº de Whatsapp direto com a unidade 11 977330285, disponibilizado QR CODE nos quartos da clínica médica, maternidade e pronto socorro para melhor atender as necessidades dos pacientes e aprimorar nossos serviços.



**PARTICIPE,  
OPINE, FAÇA  
SUAS SUGESTÕES!**

**SAU**  
SERVIÇO DE ATENÇÃO  
AO USUÁRIO

**0800 770 1484**

cejam.org.br  CEJAM Oficial

## 9.2 Indicadores - Pesquisa de Satisfação

Indicador	Meta	2024			
		jan	fev	mar	abr
Taxa de satisfação do usuário	>80%	98%	96%	97%	96%

**Análise Crítica:** A pesquisa de satisfação trata-se de uma estratégia que busca medir o nível de satisfação dos clientes relacionado ao seu atendimento. No quadrimestre, conforme quadro acima, observamos que o HMSS tem se destacado com ótimo índice de aprovação dos 2.285 usuários ouvidos. Salientamos que a pesquisa é realizada por amostragem. A pesquisa de satisfação nos gera subsídios para controlar a satisfação e a insatisfação dos pacientes. Atuamos diariamente com foco em alcançar o maior número de pessoas para avaliação do serviço e com seus apontamentos melhorar o atendimento hospitalar. Incentivamos as equipes assistenciais e administrativas a estimular os pacientes a participarem das pesquisas, pois contribuem para o fortalecimento da relação entre pacientes e hospital.

### 9.3 Indicadores - Resolução de Queixas

Indicador	Meta	2024			
		jan	fev	mar	abr
Taxa de atendimento ao usuário	>80%	98%	98%	97%	96%

**Análise crítica:** No quadrimestre recebemos em nossos canais o total de 60 manifestações, todas foram analisadas pelas respectivas áreas e respondidas dentro do prazo estabelecido. Entre as queixas mais comuns dos usuários estão as relacionadas às seguintes questões: mau funcionamento do serviço com destaque para o Pronto socorro, atendimento insatisfatório das equipes e dificuldade para obter informações. Lidar adequadamente com as reclamações dos clientes é fundamental, sendo assim, como plano de ação, buscamos meios de solucionar o problema apresentado, obtendo maiores chances de reverter a situação e garantir a qualidade e segurança assistencial.

Atenciosamente,

São Roque, 17 de maio de 2024.

  
Lucilene Cova  
Supervisor Técnico  
CEGISS - CEJAM