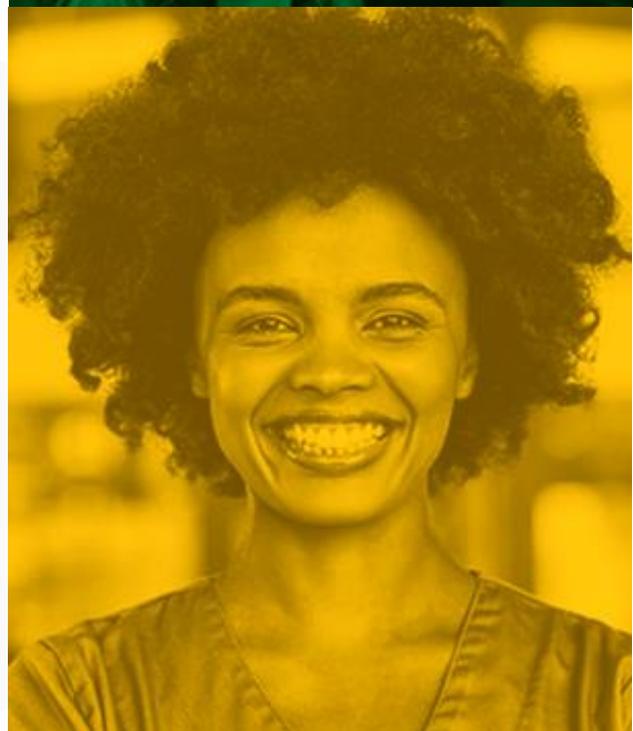


Centro de Saúde - 24h  
Itaquaquecetuba/SP

# RELATÓRIO DE GESTÃO

COMPETÊNCIA 06/2022



## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

---

**Relatório de Execução das Atividades Assistenciais prestadas no Centro de Saúde – CS 24h, do Itaquaquecetuba/SP, pelo Instituto Nacional de Tecnologia e Saúde – INTS, entidade de direito privado sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social.**

**GESTOR OPERACIONAL – PROJETO ITAQUAQUECETUBA/SP:**

Alexandre Augusto Gonçalves Marinho

**GERENTE ADMINISTRATIVA DA UNIDADE:**

Tereza Cristina Milanezzi Espada

**COORDENADOR MÉDICO - RT:**

Fernando Antonio Dumoulin Barros

**COORDENADOR DE ENFERMAGEM - RT:**

Tamyris Rodrigues Pinto

**FARMACÊUTICO - RT:**

Carolina Elisabete Ribeiro

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

---

O INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE – INTS, DECLARA, para fins de direito, sob as penas da lei, que as informações prestadas e documentos apresentados neste Relatório de Prestação de Contas, são verdadeiros e autênticos (fiéis à verdade e condizentes com a realidade dos fatos à época).

### 1. APRESENTAÇÃO

**CONTRATANTE:**

PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAQUAQUECETUBA/SP

**PREFEITO:**

Dr. Eduardo Boigues Queros

**SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL DE SAÚDE:**

Dra. Ariana Julião Ramos

**UNIDADE:**

UNIDADE CENTRO de SAÚDE – CS 24H (CS 24H - ITAQUAQUECETUBA/SP)

**CNPJ:**

11.344.038/0001-06 (Provisório)

**ENDEREÇO:**

R. Cônego Matheus Deriske, S/N, Vila Zesuína, Itaquaquecetuba – SP, 08570-690

A Unidade de UNIDADE CENTRO de SAÚDE – CS 24H (CS 24H - ITAQUAQUECETUBA/SP)

é uma unidade de atendimento de urgência e emergência de complexidade intermediária, localizada na região do CENTRO, apresenta estrutura para atendimento a pacientes com quadro de natureza clínica adulto e infantil, atua entre as unidades básicas de saúde e as portas de urgências hospitalares

A UNIDADE CENTRO de SAÚDE – CS 24h é definida como porta de entrada tipo I no Plano de Ação da Rede de Urgência e Emergência da RRAS, de acordo com os critérios estabelecidos pela Portaria GM/MS nº 1.600, de 07 de julho de 2011, que reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências e Emergências e institui a Rede de Atenção às Urgências e Emergências (RUE) e pela Portaria GM/MS nº 10, de 03 de janeiro de 2017, que redefine as diretrizes do modelo assistencial e financiamento de UPA24h, sendo todos atendimentos realizados para os usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

---

Com atendimento tipo “porta aberta”, o acesso aos serviços de emergência da UNIDADE CENTRO de SAÚDE – CS 24h é disponibilizado nas 24 horas, 07 dias por semana, obedecendo às normas e fluxos estabelecidos pela Rede de Urgência e Emergência, além de regras e normas estabelecidas pela Secretaria Municipal de Saúde de Itaquaquecetuba/SP.

Trata-se de Unidade que recebe a demanda definida pelas diretrizes de regionalização e hierarquização da Secretaria Municipal de Saúde, advindas do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU/192, além da demanda espontânea.

### 2. INTRODUÇÃO

O Instituto Nacional de Tecnologia da Saúde – INTS, é uma organização Social sem fins lucrativos, certificada pelo Ministério da Justiça como de Utilidade Pública Federal, com foco na pesquisa e inovação das melhores práticas tecnológicas para a gestão pública e operação de unidades na área da Saúde, Educação e da Assistência Social no Brasil vem através deste Relatório, demonstrar os resultados do mês de junho de 2022, referente ao contrato de gestão nº 002/2022 SEMSA, celebrado junto à PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAQUAQUECETUBA/SP, tendo como objeto o Gerenciamento e Operacionalização das Unidades de Pronto Atendimento – UPA 24 horas, CS 24 horas e CSI 24 horas em mútua cooperação.

O INTS tem como princípios éticos a legalidade, a transparência de seus atos, o desenvolvimento de recursos de utilidade pública e a reforma social em busca de qualidade de vida.

Este Relatório tem como objetivo demonstrar a atuação da **INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE - INTS** no desenvolvimento de suas atividades, visando à melhoria contínua da qualidade da assistência prestada, a satisfação da população assistida e o alcance das metas contratuais.

### 3. ORGANIZAÇÃO SOCIAL

O **INSTITUTO NACIONAL DE TECNOLOGIA E SAÚDE – INTS** é uma organização social sem fins lucrativos, qualificada como utilidade pública em diversos municípios do Brasil, com atuação exclusiva na área, com foco na pesquisa e inovação das melhores práticas tecnológicas para a gestão pública e operação de unidades na área da saúde.

Com 13 anos de atuação, possui um perfil multidisciplinar e trabalha de forma integrada com setor empresarial, promovendo melhores práticas de gestão foca em serviços públicos de saúde nas esferas municipal, estadual e federal. Ao possuir a Certificação de Entidades Benéficas de Assistência Social na Área

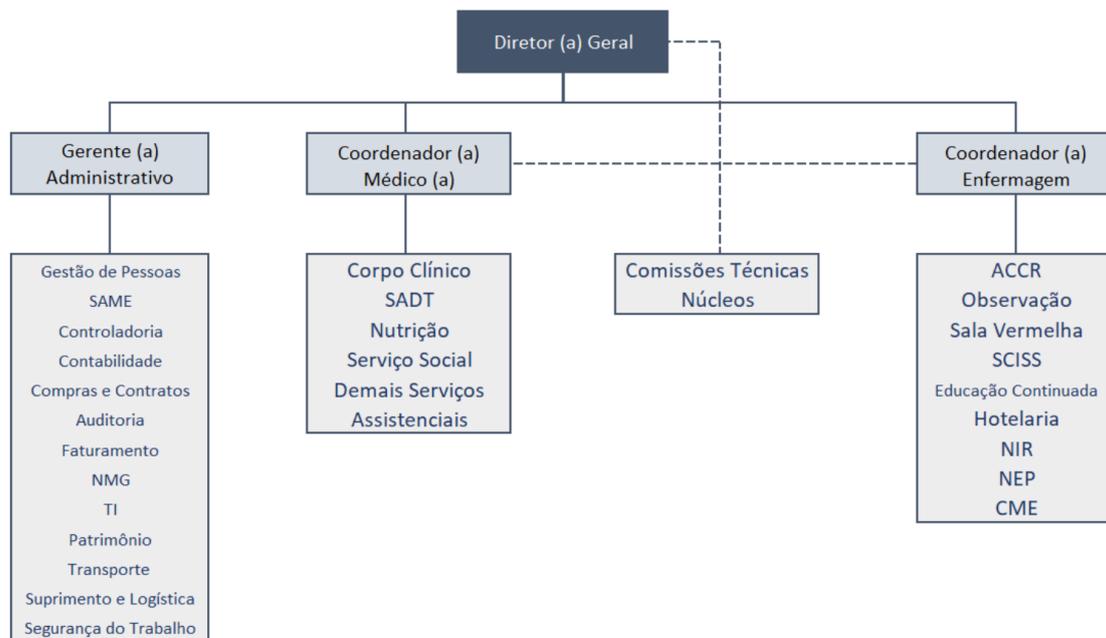
## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

da Saúde (CEBAS), junto com Governo Federal, o INTS tem respaldo para oferecer os serviços de mais alto nível para toda a comunidade.

Atuar de forma sustentável e duradoura tem sido a principal vertente do INTS desde a sua criação, por isso entende que os serviços públicos no Brasil necessitam de um alto desenvolvimento tecnológico para o atendimento da demanda do país. Desta forma, o INTS, no que se refere a esses investimentos, vem atuando fortemente em instituições públicas e privadas para suprir essa lacuna.

### 4. ORGANOGRAMA

Organograma sede Itaquaquecetuba



Fonte: Núcleo de Monitoramento de Contratos – SEDE Salvador/BA do INTS.

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

### 5. RECURSOS HUMANOS

A estrutura técnica administrativa está dividida em área assistencial e área administrativa. A partir do dia 7/6 foi identificada a necessidade de complementação do quadro para atendimento das demandas da unidade, onde houve acréscimo ao projeto de número de vagas.

Recursos Humanos do Centro de Saúde 24 horas - CS 24h no período de 06/06/2022 à 30/06/2022						
Nº de Ordem	Cargo/Função	Vínculo	CHS	Nº de Prof. PT	Nº de Prof. CS-24h	% CS-24h
1	Enfermeiro Diurno	CLT	36	8	9	7,83
2	Enfermeiro Noturno	CLT	36	8	8	6,96
3	Enfermeiro Administrativo	CLT	40	2	2	1,74
4	Técnico de Enfermagem Diurno	CLT	36	18	19	16,52
5	Técnico de Enfermagem Noturno	CLT	36	18	20	17,39
6	Coordenador de Enfermagem - RT	CLT	40	1	1	0,87
7	Recepcionista Diurno	CLT	44	6	6	5,22
8	Recepcionista Noturno	CLT	44	6	6	5,22
9	Gerente Administrativo	CLT	40	1	1	0,87
10	Analista de Faturamento	CLT	40	1	1	0,87
11	Analista de Recursos Humanos	CLT	40	1	1	0,87
12	Almoxarife	CLT	40	1	1	0,87
13	Auxiliar de Almoxarifado	CLT	40	1	1	0,87
14	Auxiliar Administrativo	CLT	40	4	3	2,61
15	Coordenador Médico - RT	CLT	20	1	1	0,87
16	Técnico do TI	CLT	40	2	2	1,74
17	Farmacêutico RT	CLT	40	1	1	0,87
18	Técnica de Farmácia	CLT	40	4	4	3,48
19	Técnica de Radiologia	CLT	24	6	7	6,09
20	Técnica de Radiologia RT	CLT	24	1	1	0,87
21	Técnica de Gesso	CLT	36	5	5	4,35
22	Técnica Coletador	CLT	36	5	5	4,35
23	Auxiliar Administrativo da Regulação	CLT	44	4	4	3,48
24	Auxiliar de Serviços Gerais - Maqueiro	CLT	44	4	4	3,48
25	Assistente Social RT	CLT	30	1	1	0,87
26	Assistente Social	CLT	30	5	5	4,35
<b>Total (geral)</b>				<b>115</b>	<b>119</b>	<b>103,48</b>

Fonte: Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

# Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

## 6. FATURAMENTO

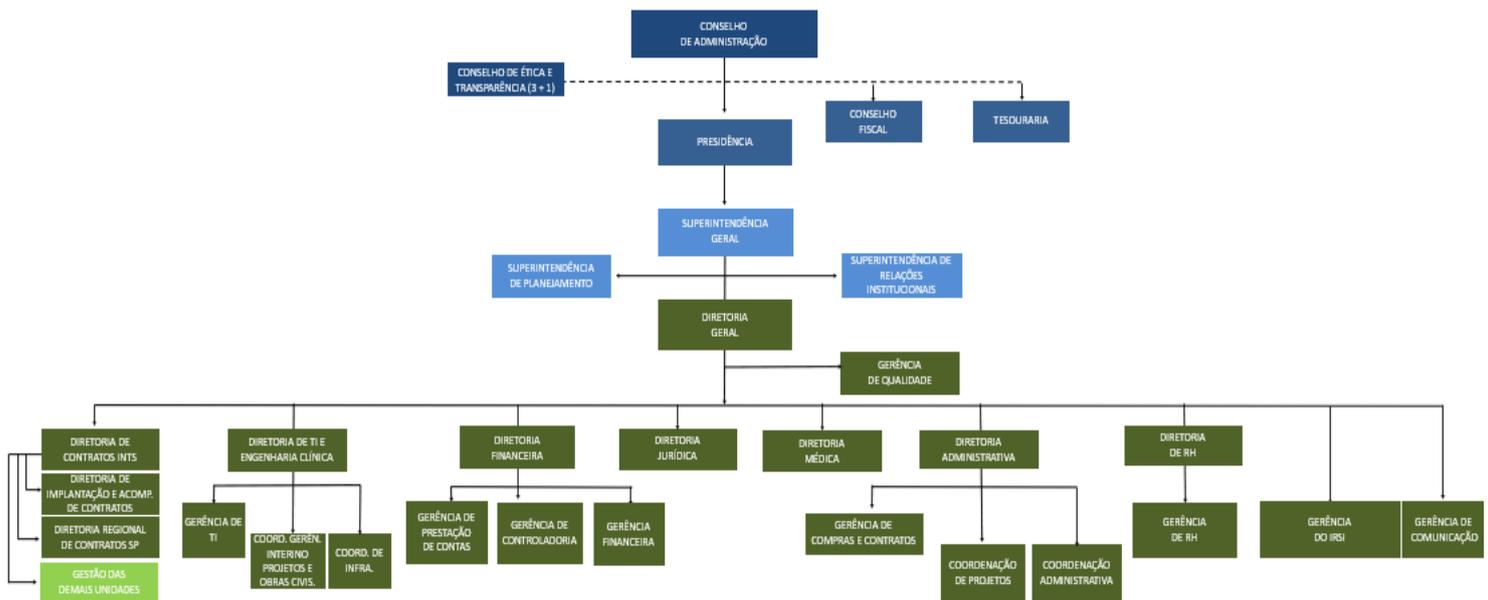
O faturamento de junho foi entregue em tempo hábil e está sob avaliação.

## 7. SERVIÇOS OFERTADOS

### SUPORTE ADMINISTRATIVO

Além da gerência administrativa, a unidade conta com o suporte administrativo da sede salvador e da sede do contrato de Itaquaquecetuba, ambas estruturadas conforme organograma abaixo.

### ORGANOGRAMA SEDE SALVADOR/BA:



Fonte: Núcleo de Monitoramento de Contratos – SEDE Salvador/BA do INTS.

# Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

## ORGANOGRAMA SEDE ITAQUAQUECETUBA/SP:

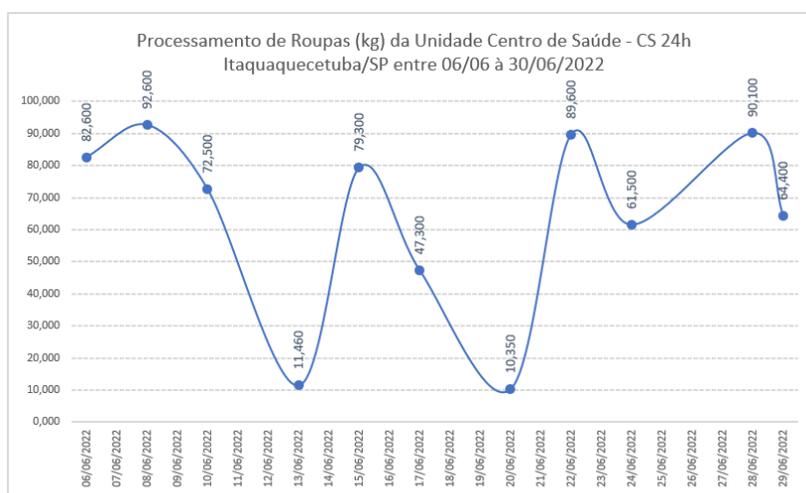


Fonte: Núcleo de Monitoramento de Contratos – SEDE Salvador/BA do INTS

## SERVIÇO DE PROCESSAMENTO DE ROUPA:

Serviço de Processamento de Roupas da Unidade Centro de Saúde - CS 24h Itaquaquecetuba/SP entre 06/06 à 30/06/2022			
Nº de Ordem	Data (entrega)	Peso (kg)	% (dia)
1	06/06/2022	82,600	11,77
2	08/06/2022	92,600	13,20
3	10/06/2022	72,500	10,33
4	13/06/2022	11,460	1,63
5	15/06/2022	79,300	11,30
6	17/06/2022	47,300	6,74
7	20/06/2022	10,350	1,47
8	22/06/2022	89,600	12,77
9	24/06/2022	61,500	8,76
10	28/06/2022	90,100	12,84
11	29/06/2022	64,400	9,18
<b>Total (geral)</b>		<b>701,710</b>	<b>100</b>

Fonte: Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)



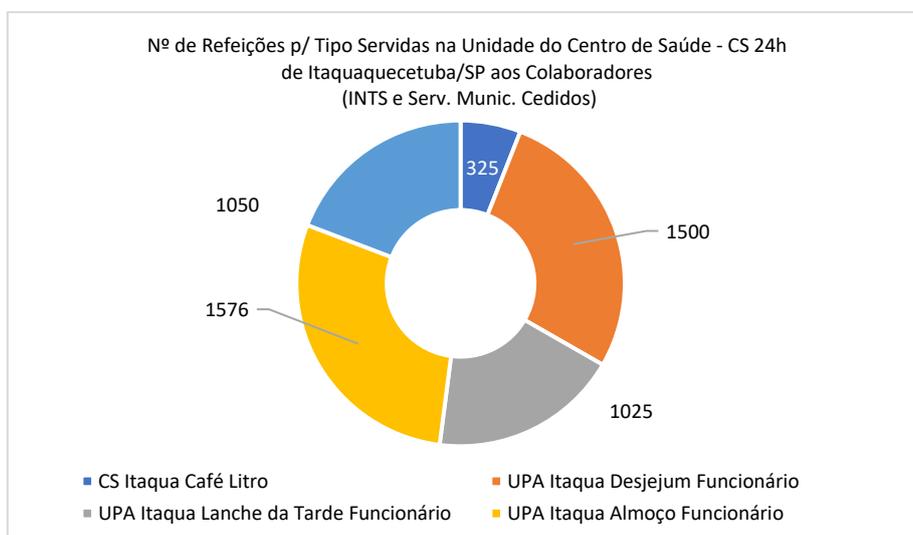
Fonte: Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

### SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E ALIMENTAÇÃO:

Nutrição e Dietética da Unid. Centro de Saúde - CS 24h Itaquaquecetuba/SP entre 06/06 à 30/06/2022			
Nº de Ordem	Refeições para Funcionário (ints e estatutário)	Quant.	%
1	CS Itaquá Café Litro	325	5,93
2	CS Itaquá Desjejum Funcionário	1500	27,39
3	CS Itaquá Lanche da Tarde Funcionário	1025	18,72
4	CS Itaquá Almoço Funcionário	1576	28,78
5	CS Itaquá Jantar Funcionário	1050	19,17
<b>Total (geral)</b>		<b>5476</b>	<b>100</b>

Fonte: Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

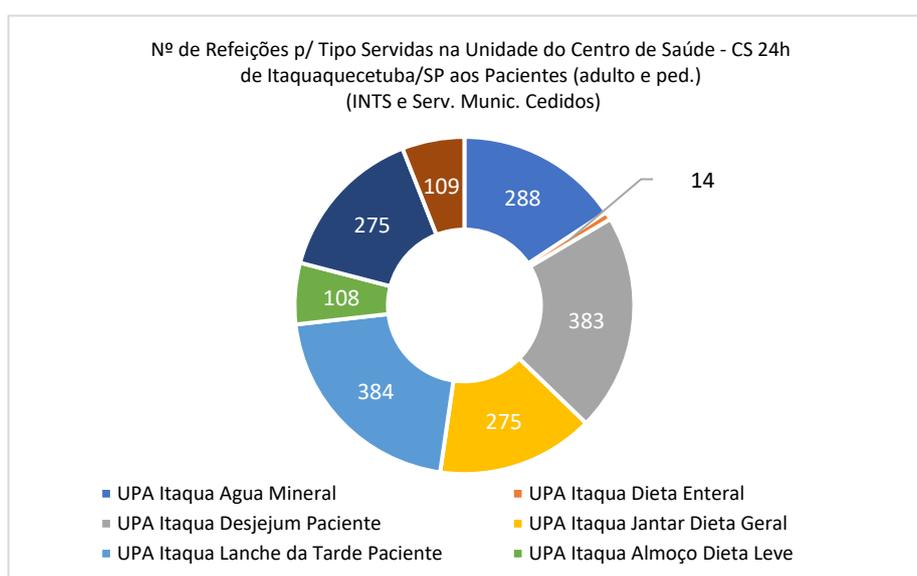


Fonte: Núcleo de Monitoramento de Contratos – SEDE Salvador/BA do INTS

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

Nutrição e Dietética da Unid. Centro de Saúde - CS 24h Itaquaquecetuba/SP entre 06/06 à 30/06/2022			
Nº de Ordem	Refeições p/ Pacientes (adultos e ped.)	Quant.	%
1	UPA Itaqua Água Mineral	288	15,69
2	UPA Itaqua Dieta Enteral	14	0,76
3	UPA Itaqua Desjejum Paciente	383	20,86
4	UPA Itaqua Jantar Dieta Geral	275	14,98
5	UPA Itaqua Lanche da Tarde Paciente	384	20,92
6	UPA Itaqua Almoço Dieta Leve	108	5,88
7	UPA Itaqua Jantar Dieta Geral	275	14,98
8	UPA Itaqua Jantar Dieta Leve	109	5,94
<b>Total (geral)</b>		<b>1836</b>	<b>100</b>

Fonte: Núcleo de Monitoramento de Contratos – SEDE Salvador/BA do INTS



Fonte: Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

## TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO:

TI - Unid. do Centro de Saúde - CS 24h Itaquaquecetuba/SP entre 06/06 à 30/06/2022			
Item	Descrição do Equipamento	Quant. Equip.	%
1	Computadores (monitor +cpu + periféricos)	29	63,04
2	Impressoras Multifuncional	17	36,96
<b>Total (geral)</b>		<b>46</b>	<b>100</b>

Fonte: Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

Impressão da Unid. do Centro de Saúde - CS24h Itaquaquecetuba/SP entre 06/06 à 30/06/2022		
Item	Descrição do Equipamento	Quant. Equip.
1	Impressão (prontuário de atendimentos)	88.737

Fonte: Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

### SERVIÇO DE MANUTENÇÃO E ENGENHARIA CLÍNICA:

#### Equipamentos Médicos Disponibilizado - CS

Engenharia Clínica Unid. Centro de Saúde - CS 24h Itaquaquecetuba/SP entre 06/06 à 30/06/2022					
Item	Descrição do Equipamento	Marca	Modelo	Patrimônio	Série
1	BOMBA VÁCUO ASPIRADORA	NEVONI	14014PO	ETQ187	4884
2	MONITOR MULTIPARAMETRICO	COMEM	C50	ETQ209	K5200619004F
3	ELETROCARDIOGRAMA	ECAFIX	ECG 6 PLUS	ETQ092	260002
4	OXÍMETRO DE PULSO	ALFAMED	SENSE 10	ETQ044	S100112063
5	CARRO DE EMERGÊNCIA (EMPREST. UPA)	NT	NT	ETQ089	NT

Fonte: Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

#### Manutenção Corretiva dos Equipamentos Médicos – CS

Engenharia Clínica Unid. Centro de Saúde - CS 24h Itaquaquecetuba/SP entre 06/06 à 30/06/2022					
Item	Descrição do Equipamento	Marca	Modelo	Patrimônio	Série
1	05 MANGUITOS DUAS VIAS	SEM IDENT	SEM IDENT	SEM IDENT	SEM IDENT
2	MONITOR MULTIPARAMETRO	CONTEC	CMS900	S/N	21020600003

Fonte: Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

### 8. SADT.

Serviço de Imagem (RX) da Unid. Centro de Saúde - CS 24h Itaquaquecetuba/SP entre 06/06 à 30/06/2022		
Nº de Ordem	Descrição dos Itens	Quant.
1	Nº de Exames - RX	2996
2	Nº de Pac. Atend. - RX	2483
3	Média de Exames de Imagem - RX p/ Pac. Atend. no Serviço (RX)	1,21

Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

### 9. INFRAESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

Ambiente	Melhorias
ÁREA EXTERNA	Construção baldrame para muro
	Elevação muro
	Elevação parede frontal estrutural
	Remoção portão de ferro
	Remoção colunas estruturais
	Emboço parede interna e externa
	Instalação estrutura para portão
	Instalação portão
	Pintura Externa
Elevação muro	

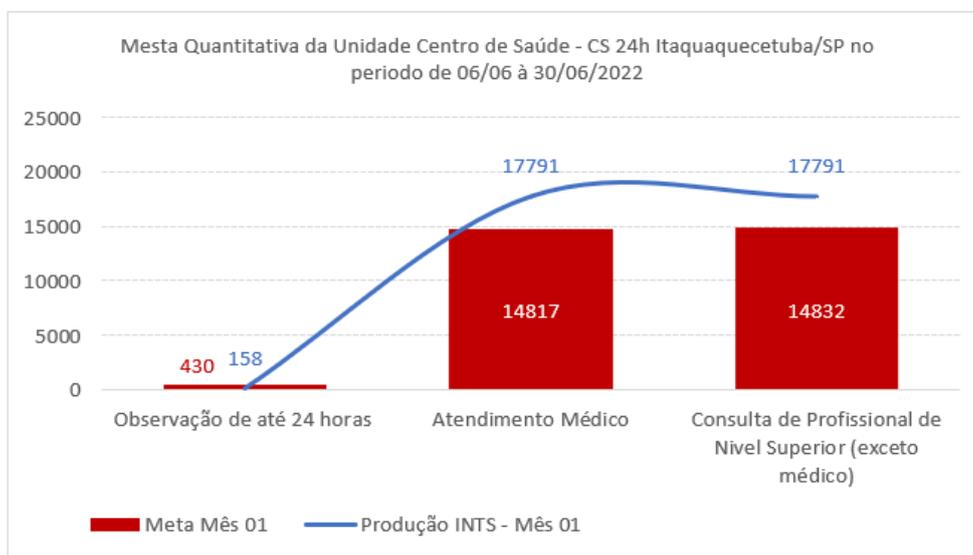
Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

### 10. INDICADORES QUANTITATIVOS

CS-24h Grupo/Subgrupo	Meta Física Mensal Mês 01		Meta Física Mensal 06/06 à 30/06/2022	
	Quant.	%	Quant.	%
Observação de até 24 horas	430	100	158	<b>36,74</b>
Atendimento Médico	14817	100	17791	<b>120,07</b>
Consulta de Profissional de Nível Superior (exceto médico)	14832	100	17791	<b>119,95</b>

Fonte: Sistema de Informação Master Med Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)



Fonte: Sistema de Informação Master Med Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

### 11. INDICADORES QUALITATIVOS

#### Metas dos Contratos de Gestão das Unidades de Itaquaquecetuba/SP (CS-24h)

Tabela 1. Equivalente a 20% do valor do repasse mensal

Indicador	Meta	Memória de Cálculo	Resultado
Taxa de satisfação dos usuários (conforme S.A.U)	<b>≥ 80%</b>	Número de Usuários Satisfeitos	606 (100)
			569 ( <b>94%</b> )
		No mínimo 3% do total de Usuários Atendidos na Unidade	28(5%)
			17.791 (100%)
			606 ( <b>3,34%</b> )

Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

---

### **ANALISE CRITICA:**

Pesquisa realizada no período de 24/06/2022 à 30/06/2022, totalizando 606 usuários entrevistados. A análise dos dados da pesquisa refere-se a uma abordagem quali-quantitativa, onde a análise quantitativa expressa a avaliação institucional em números, enquanto a qualitativa amplia a visão através de discursos complementares narrados com sugestões e elogios.

Como observamos nos índices percentuais, as avaliações dos atendimentos foram classificadas em sua maioria como bom, seguido de excelente.

**BOM:** percentual de 63%%, o que equivale a 384 dos 606 usuários entrevistados.

**EXCELENTE:** percentual de 31%, o que equivale a 185 dos 606 usuários entrevistados.

Em decorrência de preceitos éticos e legais instituídos pela Lei Geral de Proteção de Dados informaremos as expressões narradas por siglas que representam o nome dos entrevistados.

### **SUGESTÃO:**

"Deveria ter médicos geriatras para cuidados mais especializados (anônimo).

### **ELOGIOS:**

"Gostei muito o atendimento está muito bom" (J);

"Acho que melhorou, está mais rápido o atendimento" (A. S.);

" Pessoal melhorou muito o atendimento " (anônimo);

Diante das expressões descritas, podemos observar e comprovar a mudança significativa e satisfação da vasta maioria dos nossos usuários.

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

Tabela 2. Equivalente a 20% do valor do repasse mensal			
Indicador	Meta	Memória de Cálculo	Resultado
Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	100%	Total de Prontuários Revisados pela Comissão de Óbito	9 (100%)
		Total de Prontuários de Usuários que Vieram a Óbito	9 <b>(100%)</b>

Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

### ANALISE CRÍTICA:

Do total de 9 óbitos que ocorreram na unidade, todos foram revisados pela comissão de óbitos. Assim como, todos cadastrados no sistema CROSS (sistema de regulação), aguardando vaga para transferência.

Desse total, 06 (66,7%) ocorreram em tempo menor a 24 horas da entrada do paciente na unidade (Óbito hospitalar). Estes já chegaram na unidade em estado crítico e foram encaminhados direto para sala de emergência.

Outros 03 casos (33,3) % ocorreram após 24 horas do acolhimento desse paciente (óbito institucional), que também foram encaminhados para a sala de emergência.

Foram emitidas 17 declarações de óbitos domiciliares, que para atender uma demanda do município são trazidos até a unidade pelo serviço funerário para a emissão da D.O.

Tabela 3. Equivalente a 20% do valor do repasse mensal			
Indicador	Meta	Memória de Cálculo	Resultado
Taxa de Usuários Classificados como <b>Risco Amarelo</b> com o tempo Máximo para Atendimento de 60 minutos	<b>≥ 90%</b>	Total de Usuários Classificados como <b>Risco Amarelo</b> , atendidos em tempo < = 60 minutos, medido desde o Acolhimento ao Atendimento Médico	2616 <b>(78%)</b>
		Total de Usuários Classificados como <b>Risco Amarelo</b>	3313 (100%)

Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

---

### **ANALISE CRÍTICA:**

Em geral, a triagem começa no acolhimento do usuário que procura por uma unidade de saúde. Após passar pela recepção, o paciente contribui para a elaboração da ficha de atendimento, fornecendo dados preliminares sobre seu histórico e queixa atual. Em seguida, é encaminhado ao responsável pela classificação de risco. Esse profissional se baseia em um protocolo específico, colhendo informações através da escuta qualificada.

Depois, vem a avaliação física. Em seguida, o enfermeiro mede a temperatura, pressão e frequência cardíaca do usuário, verificando se há anormalidades. Esses dados são combinados às informações da ficha de atendimento, culminando na classificação de risco.

#### Nível 3: Prioridade Dois Ou Amarela

São os casos urgentes, mas que não representam risco imediato de morte ao paciente.

Queimaduras menores e dores abdominais são exemplos de enquadramento neste nível, necessitando encaminhamento para avaliação médica o mais breve possível.

O tempo ideal de atendimento não deve ultrapassar 60 minutos, e o paciente deve ser reavaliado periodicamente.

Entre o dia 06/06/2022 (início da gestão do INTS) e o dia 30/06/2022 o tempo médio de atendimento para usuários classificados como AMARELO foi de 59:34 minutos.

Dos 3313 pacientes classificados com risco amarelo, 2616 (78%) foram atendidos em menos de 60 minutos. O não atendimento da meta se deu pelo fato de que os fluxos de atendimento e classificação de risco ainda estavam em fase de adequações. Após a adequação e implementação dos novos fluxos de acolhimento o tempo médio de classificação para risco amarelo estabilizou tornando mais dinâmico, eficiente e humanizado e atendendo ao que está preconizado nos protocolos assistenciais e na meta contratual.

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

Tabela 4. Equivalente a 40% do valor do repasse mensal

Indicador	Meta	Memória de Cálculo	Resultado
Taxa de Usuários Classificados como <b>Risco Verde</b> com o tempo Máximo de espera de 2 horas	≥ 90%	Total de Usuários Classificados como <b>Risco Verde</b> , atendidos em tempo < = 2 horas, medido desde o Acolhimento ao Atendimento Médico	10.256 <b>(94%)</b>
		Total de Usuários Classificados como <b>Risco Verde</b>	11.256 (100%)

Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

Em geral, a triagem começa no acolhimento do usuário que procura por uma unidade de saúde. Após passar pela recepção, o paciente contribui para a elaboração da ficha de atendimento, fornecendo dados preliminares sobre seu histórico e queixa atual. Em seguida, é encaminhado ao responsável pela classificação de risco. Esse profissional se baseia em um protocolo específico, colhendo informações através da escuta qualificada.

Depois, vem a avaliação física. Em seguida, o enfermeiro realiza a verificação dos 5 sinais vitais segundo a OMS se houver anormalidades esses dados são combinados às informações da ficha de atendimento, culminando na classificação de risco.

#### Nível 4: Prioridade Três Ou Verde

Quando um paciente recebe a classificação verde, significa que seu caso é pouco urgente e pode ser atendido em unidades de atenção básica.

Ele pode ter dores abdominais ou de cabeça moderadas, doenças psiquiátricas e outros males que não apresentam risco de morte ou comprometimento de órgãos e sistemas.

O tempo ideal de atendimento não deve ultrapassar 120 minutos.

Entre o dia 06/06/2022 (início da gestão do INTS) e o dia 30/06/2022 o tempo médio de atendimento para usuários classificados como VERDE foi de 01:16:00 minutos.

Dos 11.256 pacientes classificados com risco verde, 10.256 (94%) foram atendidos em menos de 120 minutos. Esse número justifica-se pela mudança do fluxo de atendimento, já descrito acima, que ficou mais dinâmico, eficiente e humanizado.

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

**Tabela 5. Equivalente a 40% do valor do repasse mensal**

Indicador	Meta	Memória de Cálculo	Resultado
Taxa de Usuários Classificados quanto ao Risco com Tempo Máximo de espera de 30 minutos medidos desde a Recepção ao Atendimento do Enfermeiro no Acolhimento	≥ 90%	Total de Usuários Classificados quanto ao Risco, atendidos em tempo < 30 = minutos, medido desde a Recepção ao Atendimento	17.791 (100%)
		Total de Usuários Registrados na Recepção	17.791 <b>(100%)</b>

Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

### ANALISE CRÍTICA:

Em geral, a triagem começa no acolhimento do usuário que procura por uma unidade de saúde. Após passar pela recepção, o paciente contribui para a elaboração da ficha de atendimento, fornecendo dados preliminares sobre seu histórico e queixa atual. Em seguida, é encaminhado ao responsável pela classificação de risco. Esse profissional se baseia em um protocolo específico, colhendo informações através da escuta qualificada.

Depois, vem a avaliação física. Em seguida, o enfermeiro realiza a verificação dos 5 sinais vitais segundo a OMS se houver anormalidades esses dados são combinados às informações da ficha de atendimento, culminando na classificação de risco.

Entre o dia 06/06/2022 (início da gestão do INTS) e o dia 30/06/2022 o tempo médio de atendimento para usuários classificados foi de 29:53 minutos.

**Tabela 6. Equivalente a 40% do valor do repasse mensal**

Indicador	Meta	Memória de Cálculo	Resultado
Taxa de Transferência de Usuários	≤ 3%	Total de Usuários Transferidos	79 <b>(0,44%)</b>
		Total de Usuários Atendidos	17.791

Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

### ANALISE CRÍTICA:

Conforme descrito, os maiores percentuais de transferências de usuários foram realizados para o Hospital Santa Marcelina com 73,4 %, em seguida para a UPA Caiuby 8,9% e Hospital Osiris Florindo com 7,5%.

#### - HOSPITAL SANTA MARCELINA:

##### Especialidades:

Avaliações Neurocirurgia 03 (5,1%);  
 Avaliação Cirurgia Geral 03 (5,1%);  
 Avaliação Clínica Médica 15 (29,3%);  
 Avaliação Ginecológica 02 (3,4%);  
 Tomografia 12 (20,6%);  
 Avaliação Ortopédica 19 (32,7%);  
 Sala Emergência 04 (7%).

Indicador	Meta	Memória de Cálculo	Resultado
Taxa de Horas Líquidas Trabalhadas por Categoria Profissional da Equipe Assistencial (enfermagem, farmácia e assistência social)	≥ 90%	Total de Horas Líquidas por Categoria Profissional praticada/realizando mês	9.644 (85,6%)
		Total de Horas Líquidas/Mês por categoria Profissional, conforme Plano de Trabalho	11,260 (100%)

Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

Nº de Ordem	Categoria/Prof.	Hora (%)
1	ENFERMEIRO	2,316 (80,4)
2	TÉCNICO DE ENFERMAGEM	5924 (91,4%)
3	FARMACEUTICO RT	181 (90,5%)
4	TÉCNICO DE FARMÁCIA	701 (87,6%)
5	COLETOR LABORATORIAL	696 (77,3%)
6	ASSISTENTE SOCIAL RT	108 (72%)
7	ASSISTENTE SOCIAL	436 (55%)

Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

### ANALISE CRÍTICA:

O total de horas por categoria profissional, conforme o plano de trabalho, é referente ao período de 30 dias.

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

O INTS assumiu o contrato de gestão da unidade no dia 06/06/2022, totalizando até o dia 30/06/2022 25 dias de gestão. Justificando-se assim a taxa de horas líquidas trabalhadas por categoria profissional da equipe assistencial abaixo dos 90%.

Outra justificativa para o não atendimento da meta é que nas duas primeiras semanas do contrato de gestão, houve desistências por parte dos colaboradores impactando na taxa de horas líquidas trabalhadas.

**Tabela 8. Equivalente a 40% do valor do repasse mensal**

Indicador	Meta	Memória de Cálculo	Resultado
Taxa de Atividade de Educação Permanente	≥ 1%	Número de Colaboradores Participantes no Curso X Carga Horária do Curso	411 (2,37%)
		Número de Horas/Homem Trabalhadas	17313

Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

### ANALISE CRÍTICA:

Os treinamentos foram realizados nos períodos diurno e noturno, contemplando assim todos os plantões.

Em todo o treinamento foi eleito um multiplicador de cada plantão para poder replicar o conteúdo trabalhado para aqueles que não puderam participar presencialmente.

A maioria dos treinamentos foram voltados para os novos fluxos que foram adotados na unidade.

**Tabela 9. Equivalente a 40% do valor do repasse mensal**

Indicador	Meta	Memória de Cálculo	Resultado
Taxa de Profissionais Médicos Cadastrados no CNES	100%	Total de Profissional Médico Cadastrado no CNES	38 (100%)
		Total de Profissional Médico em Exercício na Unidade	38(100%)

Ger. Adm. da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

Link CNES: <https://cnes.datasus.gov.br/pages/estabelecimentos/ficha/profissionais-ativos/3523107494068>

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

### 12. COMISSÕES

#### COMISSÃO DE CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

DATA DE ABERTURA:

30 de junho de 2022.

OBJETIVO DA COMISSÃO:

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) é um órgão de assessoria da Direção do corpo clínico e tem por finalidade a definição de ações que visem o controle e a prevenção das infecções hospitalares. Conta para tanto, com a atuação dos membros executores e consultores que estão subordinados à mesma Direção e que têm por finalidade garantir o desenvolvimento das ações programadas de controle das infecções hospitalares.

PARTICIPANTES DA COMISSÃO:

1. Fernando Antônio Dumoulin
2. Carolina E. Ribeiro
3. Tamires Rodrigues Pinto
4. Tereza Cristina Milanezzi Espada
5. Viviane R. de Ávila

CRONOGRAMA DE REUNIÕES:

Calendário de Reuniões das Comissões - CS 24h			
Nº de Reuniões	Data	Local/ Reunião	Horário
2º	28/07/2022	Sala de Treinamento	14:00 às 15:00
3º	25/08/2022	Sala de Treinamento	14:00 às 15:00
4º	29/09/2022	Sala de Treinamento	14:00 às 15:00
5º	27/10/2022	Sala de Treinamento	14:00 às 15:00
6º	24/11/2022	Sala de Treinamento	14:00 às 15:00
7º	22/12/2022	Sala de Treinamento	14:00 às 15:00

Fonte: Ger. Adm. Unidade de Pronto Atendimento CS 24h.

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

---

### COMISSÃO DE FARMÁCIA TERAPÊUTICA

DATA DE ABERTURA:

30 de junho de 2022.

OBJETIVO DA COMISSÃO:

A Comissão de Farmácia Terapêutica e Padronização de Materiais e Medicamentos (CFTP) é instância de caráter consultivo e educativo de assessoria do Centro de Saúde de 24 horas vinculada à Farmacêutica e Diretoria Técnica Médica, cujas ações devem estar voltadas à formulação de diretrizes para seleção, padronização, prescrição, aquisição, distribuição e uso de medicamentos dentro das instituição de saúde, propondo seguir as boas práticas de prescrição, dispensação, ministração e controle de medicamentos, além de analisar estudos de utilização dos medicamentos padronizados, com foco no uso racional.

PARTICIPANTES DA COMISSÃO:

1. Fernando Antônio Dumoulin;
2. Carolina E. Ribeiro;
3. Tamires Rodrigues Pinto;
4. Tereza Cristina Milanezzi Espada;
5. Viviane R. de Ávila.

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

### CRONOGRAMA DE REUNIÕES:

Calendário de Reuniões das Comissões - CS 24h			
Nº de Reuniões	Data	Local/ Reunião	Horário
2º	28/07/2022	Sala de Treinamento	10:00 às 11:00
3º	25/08/2022	Sala de Treinamento	10:00 às 11:00
4º	29/09/2022	Sala de Treinamento	10:00 às 11:00
5º	27/10/2022	Sala de Treinamento	10:00 às 11:00
6º	24/11/2022	Sala de Treinamento	10:00 às 11:00
7º	22/12/2022	Sala de Treinamento	10:00 às 11:00

Fonte: Ger. Adm. Unidade de Pronto Atendimento CS 24h.

### COMISSÃO DO NÚCLEO DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

#### DATA DE ABERTURA:

30 de junho de 2022.

#### OBJETIVO DA COMISSÃO:

A Comissão do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (NQSP), tem por finalidade a melhoria contínua dos processos de cuidado e do uso de tecnologias da saúde; a disseminação sistemática da cultura de segurança; a articulação e a integração dos processos de gestão de risco; e a garantia das boas práticas de funcionamento do serviço de saúde dentro de seu âmbito de atuação.

#### PARTICIPANTES DA COMISSÃO:

1. Fernando Antônio Dumoulin;
2. Alex P. Reis do Amor;
3. Tamires Rodrigues Pinto;
4. Tereza Cristina Milanezzi Espada;
5. Viviane R. de Ávila;
6. Carolina E. Ribeiro.

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

### CRONOGRAMA DE REUNIÕES:

Calendário de Reuniões das Comissões - CS 24h			
Nº de Reuniões	Data	Local/ Reunião	Horário
2º	28/07/2022	Sala de Treinamento	11:00 às 12:00
3º	25/08/2022	Sala de Treinamento	11:00 às 12:00
4º	29/09/2022	Sala de Treinamento	11:00 às 12:00
5º	27/10/2022	Sala de Treinamento	11:00 às 12:00
6º	24/11/2022	Sala de Treinamento	11:00 às 12:00
7º	22/12/2022	Sala de Treinamento	11:00 às 12:00

Fonte: Ger. Adm. Unidade de Pronto Atendimento CS 24h.

### COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

#### DATA DE ABERTURA:

30 de junho de 2022.

#### OBJETIVO DA COMISSÃO:

A Comissão de Ética Médica (CEM) do Centro de Saúde 24 horas, desempenha suas atribuições, educativas e fiscalizadoras. A CEM exerce suas funções sobre todos os médicos regularmente registrados no CREMESP, que exercem atividade assistencial ou Administrativa nas dependências do Centro de Saúde 24 horas. A CEM é autônoma em relação à Administração hospitalar, mantendo com a mesma, relação de assessoria em ações educativas e fiscalizadoras. O alvo de toda a atenção do médico é a saúde do ser humano, em benefício da qual ele deverá agir com o máximo de zelo e o melhor de sua capacidade profissional.

#### PARTICIPANTES DA COMISSÃO:

1. Fernando Antônio Dumoulin;
2. Tereza Cristina Milanezzi Espada;
3. Henri E. Heredia.

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

### CRONOGRAMA DE REUNIÕES:

Calendário de Reuniões das Comissões - CS 24h			
Nº de Reuniões	Data	Local/ Reunião	Horário
2º	28/07/2022	Sala de Treinamento	12:00 às 13:00
3º	25/08/2022	Sala de Treinamento	12:00 às 13:00
4º	29/09/2022	Sala de Treinamento	12:00 às 13:00
5º	27/10/2022	Sala de Treinamento	12:00 às 13:00
6º	24/11/2022	Sala de Treinamento	12:00 às 13:00
7º	22/12/2022	Sala de Treinamento	12:00 às 13:00

Fonte: Ger. Adm. Unidade de Pronto Atendimento CS 24h.

### COMISSÃO DE ÓBITO

#### DATA DE ABERTURA:

30 de junho de 2022.

#### OBJETIVO DA COMISSÃO:

A Comissão de Revisão de Óbito do Centro de Saúde 24 horas tem como atividade avaliar as condições e causas mortis de seus obtidos, bem como promover a melhoria continua da qualidade de seus registros.

#### PARTICIPANTES DA COMISSÃO:

1. Fernando Antônio Dumoulin;
2. Carolina E. Ribeiro;
3. Tamires Rodrigues Pinto;
4. Tereza Cristina Milanezzi Espada;
5. Viviane R. de Ávila;
6. Henri E. Heredia;
7. Elisabete Fernanda B. Pedroso.

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

### CRONOGRAMA DE REUNIÕES:

Calendário de Reuniões das Comissões - CS 24h			
Nº de Reuniões	Data	Local/ Reunião	Horário
2º	28/07/2022	Sala de Treinamento	13:00 às 14:00
3º	25/08/2022	Sala de Treinamento	13:00 às 14:00
4º	29/09/2022	Sala de Treinamento	13:00 às 14:00
5º	27/10/2022	Sala de Treinamento	13:00 às 14:00
6º	24/11/2022	Sala de Treinamento	13:00 às 14:00
7º	22/12/2022	Sala de Treinamento	13:00 às 14:00

Fonte: Ger. Adm. Unidade de Pronto Atendimento CS 24h.

### COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIO

#### DATA DE ABERTURA:

30 de junho de 2022.

#### OBJETIVO DA COMISSÃO:

A Comissão de Revisão de Prontuário (CRP) tem como atividade avaliar quantitativamente/qualitativamente e promover a melhoria contínua da qualidade dos registros multiprofissionais. Atender a Resolução CFM N°. 1.638 de 10 de julho de 2002, onde é definido prontuário do paciente/ cliente como um documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações a assistência a ele prestada, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo.

#### PARTICIPANTES DA COMISSÃO:

1. Fernando Antônio Dumoulin;
2. Carolina E. Ribeiro;
3. Tamires Rodrigues Pinto;
4. Tereza Cristina Milanezzi Espada;
5. Viviane R. de Ávila;
6. Henri E. Heredia;

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

7. Elisabete Fernanda B. Pedroso.

### CRONOGRAMA DE REUNIÕES:

Calendário de Reuniões das Comissões - CS 24h			
Nº de Reuniões	Data	Local/ Reunião	Horário
2º	30/06/2022	Sala de Treinamento	15:00 às 16:00
3º	28/07/2022	Sala de Treinamento	15:00 às 16:00
4º	25/08/2022	Sala de Treinamento	15:00 às 16:00
5º	29/09/2022	Sala de Treinamento	15:00 às 16:00
6º	27/10/2022	Sala de Treinamento	15:00 às 16:00
7º	24/11/2022	Sala de Treinamento	15:00 às 16:00

Fonte: Ger. Adm. Unidade de Pronto Atendimento CS 24h.

### 13. NÚCLEO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE

Núcleo de Educação Permanente da Unidade Centro de Saúde - CS 24h Itaquaquecetuba/SP			
Nº de Ordem	Descrição do Treinamento	Carga Horária (min.)	Nº Profissional
1	NR 32	60	23
2	Atribuições de Enfermagem INTS	180	3
3	Notificação Compulsória	120	16
4	Atribuições de Enfermagem INTS	60	8
5	Rotina de Implantação de Processos	60	5
6	Processo de Transferência - CROSS COVID	60	18
7	Fluxo de Atendimento e Notificação Rábico	60	16
8	Fluxo de Atendimento e Notificação Dengue	60	16
9	Testes Rápidos	900	16
10	Fluxo de Identificação Rouparia	60	22
11	Anotação e Evolução de Enfermagem	1740	22
<b>Total (geral)</b>		<b>3360</b>	<b>165</b>

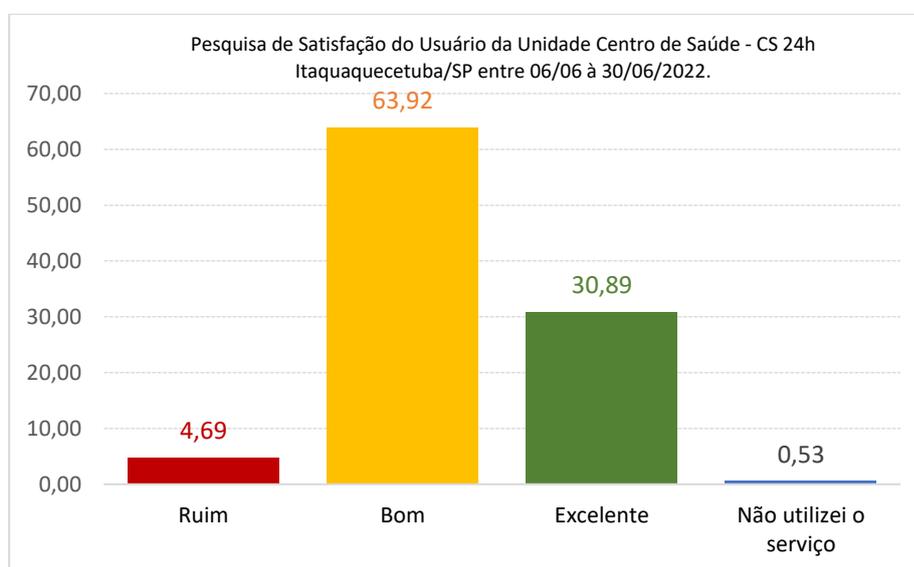
Fonte: Núcleo de Educação Permanente - NEP da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP.

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

### 14. OUVIDORIA

Regulação da Unidade Centro de Saúde - CS 24h Itaquaquecetuba/SP entre 06/06 à 30/06/2022									
Nº de Ordem	Setor	Ruim		Bom		Excelente		Não utilizei o serviço	
		Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%
1	Recepção	6	1,00	409	68,17	184	30,67	2	0,33
2	Organização e Limpeza	11	1,83	404	67,33	183	30,50	3	0,50
3	Estrutura Física	24	4,00	422	70,33	150	25,00	2	0,33
4	Equipe Médica	53	8,83	343	57,17	203	33,83	3	0,50
5	Equipe de Enfermagem	18	3,00	365	60,83	212	35,33	3	0,50
6	Tempo de Espera	57	9,50	358	59,67	180	30,00	6	1,00
<b>Total (geral)</b>		<b>169</b>	<b>4,69</b>	<b>2301</b>	<b>63,92</b>	<b>1112</b>	<b>30,89</b>	<b>19</b>	<b>0,53</b>

Fonte: Serviço Social da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)



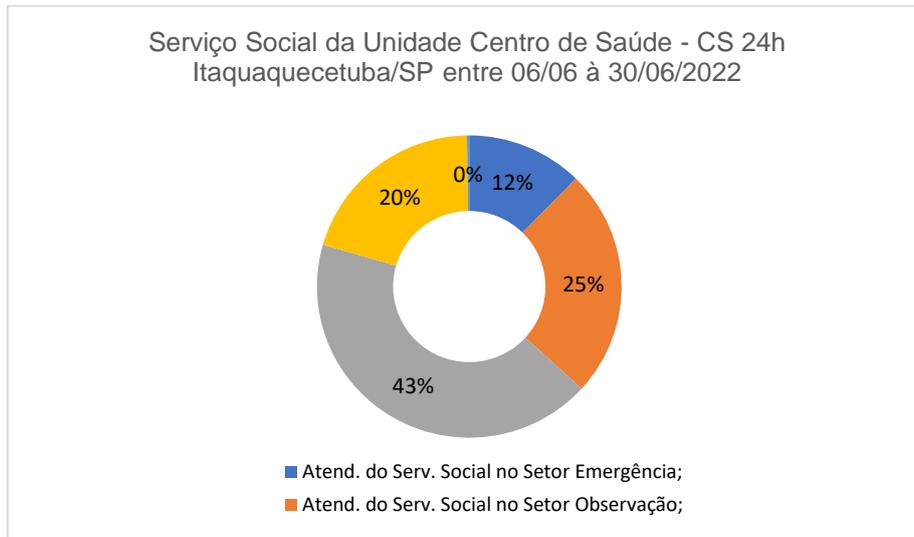
Fonte: Serviço Social da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

### 15. SERVIÇO SOCIAL

Serviço Social da Unid. Centro de Saúde - CS 24h Itaquaquecetuba/SP entre 06/06 à 30/06/2022			
Nº de Ordem	Setor de Atendimento (unidade)	Nº de Atend.	%
1	Atend. do Serv. Social no Setor Emergência;	101	12,35
2	Atend. do Serv. Social no Setor Observação;	200	24,45
3	Atend. do Serv. Social de Demanda Espontânea;	349	42,67
4	Atend. do Serv. Social na Pediatria,	166	20,29
5	Atend. do Serv. Social no Isolamento.	2	0,24
<b>Total (geral)</b>		<b>818</b>	<b>100</b>

Fonte: Serv. Social da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

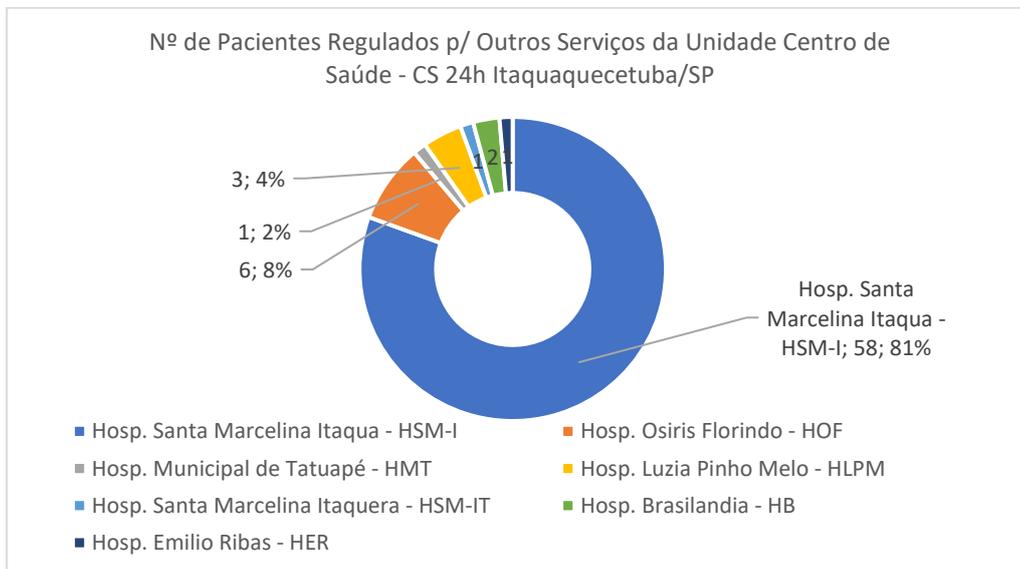


Fonte: Serv. Social da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

### 16. REGULAÇÃO

Regulação da Unidade Centro de Saúde - CS 24h Itaquaquecetuba/SP			
Nº de Ordem	Unidade de Destino (ref.)	Nº de Remoção	%
1	Hosp. Santa Marcelina Itaquá - HSM-I	58	73,42
2	Hosp. Osiris Florindo - HOF	6	7,59
3	Hosp. Municipal de Tatuapé - HMT	1	1,27
4	Hosp. Luzia Pinho Melo - HLPM	3	3,80
5	Hosp. Santa Marcelina Itaquera - HSM-IT	1	1,27
6	Hosp. Brasilândia - HB	2	2,53
7	Hosp. Emilio Ribas - HER	1	1,27
8	Unid. de Pronto Atendimento - UPA 24h Itaquá	7	8,86
<b>Total (geral)</b>		<b>79</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Núcleo de Regulação Interna - NIR da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)



Fonte: Núcleo de Regulação Interna - NIR da Unidade Centro de Saúde - CS 24h de Itaquaquecetuba/SP (06/06 à 30/06/2022)

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

### 17. EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA

		JUNHO	
		COMPETÊNCIA	CAIXA
<b>DEMONSTRATIVO DE DESPESA (CAIXA)</b>			
ITENS DE DESPESAS	CS MENSAL	CENTRO DE SAÚDE - CS	CENTRO DE SAÚDE - CS
<b>1. Pessoal</b>			
Salários	357.487,02	244.673,48	-
Encargos Sociais	28.597,36	435,54	-
Benefícios	54.913,65	-	-
Provisionamento	122.755,60	5.073,80	-
Outras contratações	28.050,41	-	-
Contratação de Profissionais Médicos	568.500,00	-	-
<b>SUTOTAL 01</b>	<b>1.180.284,05</b>	<b>250.182,82</b>	<b>-</b>
<b>2. Materiais de Consumo</b>			
Material - Escritório e Outros	10.000,00	2.287,36	-
Material-Médico Hospitalar	60.000,00	9.477,70	-
Medicamentos	45.000,00	3.840,00	-
Uniforme e EPI	3.833,33	-	-
Caixas Medicinais	10.000,00	-	-
Material de Manutenção em Geral	5.000,00	-	-
<b>SUTOTAL 02</b>	<b>133.833,33</b>	<b>15.605,06</b>	<b>-</b>
<b>3. Áreas de Apoio / Serviços de Terceiros</b>			
Locação de Computadores, impressoras e serviços de impressão de documentos	17.000,00	-	-
Locação e Manutenção de Serviços de Software	14.000,00	-	-
Locação, manutenção preventiva, corretiva e abastecimento (combustível) de Gerador	5.000,00	-	-
Locação de equipamentos médico-hospitalares	3.000,00	-	-
Serviços Auxiliar de Diagnóstico Terapia - SADT - Exames Laboratoriais - Retenção do Item 3.7 do TR	98.686,67	-	-
Serviços Auxiliar de Diagnóstico Terapia - SADT - Exames de imagem com locação de equipamento e mão-de-obra	45.000,00	-	-
Serviço de arquivo de documentos/prontuários e fichas de atendimento médico	1.500,00	-	-
Serviço de Lavanderia com fornecimento de enxoval	3.712,56	-	-
Serviços de limpeza e desinfecção de caixa d'água	250,00	-	-
Serviço de Limpeza e Higienização Predial	42.000,00	-	-
Serviço de Manutenção de Equipamentos Médicos - preventiva e corretiva	10.000,00	-	-
Serviço de Manutenção Predial e das instalações - preventiva e corretiva	12.000,00	-	-
Serviço de Manutenção e Locação de ar condicionado	3.750,00	-	-
Serviço de Nutrição e dietética para pacientes, acompanhantes e funcionários	40.052,00	-	-
Serviço de Portaria e Vigilância Patrimonial ou Serviço de Segurança / Controlador de Acesso / Sistema de Câmera de Vigilância	38.400,00	-	-
Serviços de desinfecção / Desinfestação	2.000,00	-	-
SESNET - Segurança e Medicina do Trabalho	1.900,00	-	-
Serviço de Coleta de Resíduos	3.591,00	-	-
Serviço de Transporte de Remoção	23.250,00	-	-
Seguro Predial	2.000,00	-	-
Serviços de Ações de Saúde	94.726,76	-	-
Jovens Aprendiz	8.625,00	-	-
<b>SUTOTAL 03</b>	<b>428.425,99</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>4. Serviço de Utilidade Pública</b>			
Serviço de Internet	2.000,00	-	-
Telefonia	2.000,00	-	-
<b>SUTOTAL 04</b>	<b>4.000,00</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>5. Despesas Gerenciais</b>			
Custo indireto compartilhado com mantenedora	103.592,60	-	-
Despesas Financeiras (Tarifas, IOF, IRPF)	1.500,00	-	-
<b>SUTOTAL 05</b>	<b>105.092,60</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>6. TOTAL DO CUSTEIO (1+2+3+4+5)</b>	<b>1.831.835,97</b>	<b>265.787,88</b>	<b>-</b>

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

---

### 18. CASE DE SUCESSO

A fim de oferecer aos usuários do CS24H um serviço de saúde que satisfizesse as necessidades epidemiológicas da região, além de garantir a maior eficácia possível, o INTS assumiu a gestão da unidade promovendo inovação e requalificações com o objetivo de humanizar a relação que o usuário tem com O CS24 H, bem como com os seus recursos humanos.

- Otimização no gerenciamento da fila de atendimento

Problema: Longas filas, usuários em pé para atendimento inicial e tempo de espera superior ao preconizados nos protocolos de saúde.

Solução: Redimensionamento da sala de espera, implantação da abertura da terceira classificação de risco.

Resultados: Extinção da fila para abertura de ficha de atendimento, fluidez no acolhimento para classificação de risco, ainda nos momentos de maior fluxo da unidade os usuários permanecem sentados aguardando todo o processo de acolhimento, que vai desde a abertura da ficha de atendimento até a espera por medicação e realização de exames.

- Otimização do Gerenciamento de Processos
  - Implantação do Orientador de Público

Problema: Fichas de atendimento e solicitações de exames em posse dos usuários e usuários não orientados quanto aos fluxos de atendimento da unidade.

Solução: Implantamos a função orientador de público com o objetivo de dar mais fluidez aos processos de acolhimento da unidade. Orientando os usuários quanto as etapas do atendimento e retirando a responsabilidade do usuário sob a posse e devolução das fichas de atendimento.

Resultados: Diminuição significativa do número de fichas de atendimentos perdidas ao final do plantão, já que estas não ficam mais sob a posse do usuário.

- Implantação do médico de remoção

Problema: O médico plantonista precisava se ausentar da unidade toda vez que se fazia necessária a realização de uma transferência de paciente e que esta remoção obrigatoriamente precisava da figura do médico na ambulância.

Solução: Implantação do médico de remoção. Profissional da área médica que fica exclusivamente na unidade, em plantões de 12h (diurno e noturno), para acompanhar as transferências de pacientes.

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

---

Resultado: Médico plantonista se dedica exclusivamente para os atendimentos de urgências e emergências.

- Implantação de rotina de treinamentos em serviço para a equipe assistencial e recepção.

Problema: Colaboradores da assistência de enfermagem e da recepção apresentavam dificuldades no desenvolvimento de suas atribuições.

Solução: Capacitação pelo núcleo de Educação Permanente para equipe de enfermagem com a finalidade de melhorar assistência ao usuário garantindo atendimento qualificado para a segurança do paciente e profissionais, organização e limpeza dos setores, implantação de fluxos e protocolos. Ofertado para a equipe da recepção treinamento com o tema Acolhimento, como uma das diretrizes da Política de Humanização.

Resultados: melhora na qualidade dos atendimentos prestados aos usuários conforme dados obtidos através da pesquisa de satisfação.

- Identificação dos setores

Problema: dificuldade dos usuários em se localizar dentro da unidade

Solução: foram instaladas placas padronizadas de identificação de todos os setores.

Resultados: facilidade no acesso e direcionamento do paciente, levando a otimização de seu atendimento, proporcionando assim uma nova ambiência aos mesmos.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando os dados obtidos dos indicadores apurados e ao analisar os resultados, percebe-se mudanças no que tange aos fluxos de atendimento do CS24h, bem como da sua estrutura. Essas mudanças refletem na diminuição do tempo médio de atendimento e também no percentual de usuários satisfeitos com o atendimento ofertado pela unidade.

Associado a revisão dos indicadores e dados obtidos para este relatório, verificou-se a necessidade de reformulação dos métodos de obtenção de informações, posto que, o atual sistema utilizado para o processamento de dados dos pacientes, ainda apresenta fragilidades quanto a obtenção de informações por profissionais envolvidos na assistência direta ao paciente. Já

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

pensando em sanar essa fragilidade está previsto para o dia 15/07/2022 a implantação do sistema SMPEP que além fortalecer as informações referente aos atendimentos, vai também dar celeridade ao acolhimento do paciente na unidade.

Os dados apresentados demonstram o esforço de toda a equipe para garantir atendimento de qualidade aos usuários da rede pública de saúde. Todavia, os resultados apurados não impediram a otimização dos fluxos e implementação de ações de melhorias dos profissionais de saúde, os quais não mediram esforços para prestar o melhor atendimento possível à população, em situação de emergência.

DESCRIPTIVO	META	REALIZADO	ANALISE
Taxa de Profissionais Médicos Cadastrados no CNE	100%	100%	Atendimento integral da meta contratual estabelecida para o item
Número de Usuários Satisfeitos	≥ 80%	94%	14% ↑ da meta contratual estabelecida para o item
No mínimo 3% do total de Usuários Atendidos na Unidade	3%	3,34%	0,34% ↑ da meta contratual estabelecida para o item
Taxa de Revisão de Prontuários pela Comissão de Óbito	100%	100%	Atendimento integral da meta contratual estabelecida para o item
Taxa de Usuários Classificados como Risco Amarelo com o tempo Máximo para Atendimento de 60 minutos	≥ 90%	78%	12% ↓ da meta contratual estabelecida para o item
Taxa de Usuários Classificados como Risco Verde com o tempo Máximo de espera de 2 horas	≥ 90%	94%	Atendimento integral da meta contratual estabelecida para o item
Taxa de Usuários Classificados quanto ao Risco com Tempo Máximo de espera de 30 minutos medidos desde a Recepção ao Atendimento do Enfermeiro no Acolhimento	≥ 90%	100%	Atendimento integral da meta contratual estabelecida para o item
Taxa de Transferência de Usuários	≤ 3%	0,44%	Atendimento integral da meta contratual estabelecida para o item
Taxa de Horas Líquidas Trabalhadas por Categoria Profissional da Equipe Assistencial (enfermagem, farmácia e assistência social)	≥ 90%	85,6%	4,4% ↓ da meta contratual estabelecida para o item
Taxa de Atividade de Educação Permanente	≥ 1%	2,37%	1,37% ↑ da meta contratual estabelecida para o item
Número de Observação de até 24 horas	430	158	272 ↓ da meta contratual estabelecida para o item

## Centro de Saúde - 24h Itaquaquecetuba/SP

---

Atendimento Médico	14817	17791	2974 ↑ da meta contratual estabelecida para o item
Consulta de Profissional de Nível Superior (exceto médico)	14832	17791	2959 ↑ da meta contratual estabelecida para o item