



GOIANÉSIA
Policlínica
Estadual da
Região São
Patrício

SES
Secretaria de
Estado da
Saúde



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

Competência: Relatório 01/08/2023 – 31/08/2023

Av. Deputado Jamel Cecílio, 2496, Quadra B22, L. 4E, Sala 26-A
EDIF. New Business, Jd. Goiás CEP: 74.810-100, Goiânia/GO.

<http://www.institutocem.org.br>



Sumário

1	APRESENTAÇÃO DO DEPARTAMENTO.....	
2	INDICADORES DE PRODUÇÃO E METAS QUANTITATIVAS.....	
2.1	Produção Quantitativa.....	
2.2	Análise das Metas Quantitativas.....	10
2.3	Indicadores Qualitativos.....	11
2.4	Metas de Desempenho.....	11
2.5	Contingência.....	12
2.6	Riscos.....	12
3	INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS.....	13
3.1	DIMENSIONAMENTO DE ENFERMAGEM.....	13
4	PRIORIDADES - Gravidade, Urgência e Tendência (G.U.T).....	15
5	MELHORIA CONTÍNUA.....	16
5.1	ANTES X DEPOIS.....	16
5.2	RESOLUTIVIDADE DO DEPARTAMENTO.....	16
6	ANÁLISE S.W.O.T.....	18
7	PLANO DE AÇÃO (5W2H).....	19
8	Conclusão.....	20
9	Glossário:.....	21

1 APRESENTAÇÃO DO DEPARTAMENTO

A coordenação operacional é o setor responsável por gerenciar todos os processos da unidade. Isso contempla a supervisão e análise de escalas médicas, produção de relatórios gerenciais, planejamento, organização e garantia do desenvolvimento da assistência ininterruptamente. A coordenação operacional atua diretamente na tomada de decisões no quesito operacional das atividades, elabora planejamento estratégico na organização dos fluxos da unidade pertinente a todos os setores. Realiza a gestão de recursos humanos, materiais e orçamentários colocados à disposição da unidade, e além disso, contribui para os objetivos globais da unidade, ofertando atenção a todos os serviços operacionais e administrativos.

MAPA DE SERVIÇOS

ATIVIDADE	PERIODICIDADE
Ronda na unidade para inspeção;	Diariamente;
Check-list nos municípios para recebimento da Carreta de Prevenção;	Sempre que houver programação;
Realização de reuniões com a liderança da unidade;	Mensalmente;
Participação nas reuniões das Comissões para acompanhar os processos;	Mensalmente;
Supervisão e análise de escalas para fortalecimento das metas;	Mensalmente;
Supervisão do SIGUS;	Mensalmente (até o dia 10 de cada mês);
Produção de relatórios gerenciais;	Mensalmente;
Planejamento, organização e garantia da assistência da unidade;	Ininterruptamente;
Administração de recursos humanos e materiais;	Ininterruptamente;
Gerenciamento de equipamentos de exames;	Ininterruptamente;
Planejamento estratégico de fluxos;	Ininterruptamente;

2 INDICADORES DE PRODUÇÃO E METAS QUANTITATIVAS

2.1 Produção Quantitativa

No mês de **agosto**, a Carreta de Prevenção esteve entre os dias 01/08 a 15/08 estacionada no pátio da Policlínica realizando exames de mamografia e citopatológico, após programação no município de Padre Bernardo no mês de julho. Após essa data, a Unidade Móvel foi retirada da unidade e o se deu por contrato encerrado.

Desde agosto do ano passado (ago/22) as pacientes atendidas na Carreta não precisam passar por regulação estadual para realizarem os exames, os atendimentos são realizados mediante agendamento prévio no município, por esse motivo a oferta encontra-se zerada. Vale ressaltar também que as pacientes da Carreta que apresentam alteração em seus exames têm porta de entrada garantida para retornarem aos especialistas (mastologistas e ginecologistas) para receberem avaliação e tratamento adequados. Contudo, quando a paciente não tem interesse em comparecer à Policlínica para passar por avaliação médica após alteração do exame, a mesma assina um termo de consentimento de recusa de atendimento, e só então, o laudo é enviado ao município de origem da paciente.

De acordo com o Plano Operativo ao Contrato de Gestão nº 065/2020, com vigência a partir do dia 01/05/2023, o exame citopatológico não se torna mais obrigatório na Unidade Móvel, apenas os exames de mamografia, Holter 24h, Mapa 24h, Eletrocardiograma, Espirometria e Fundoscopia.

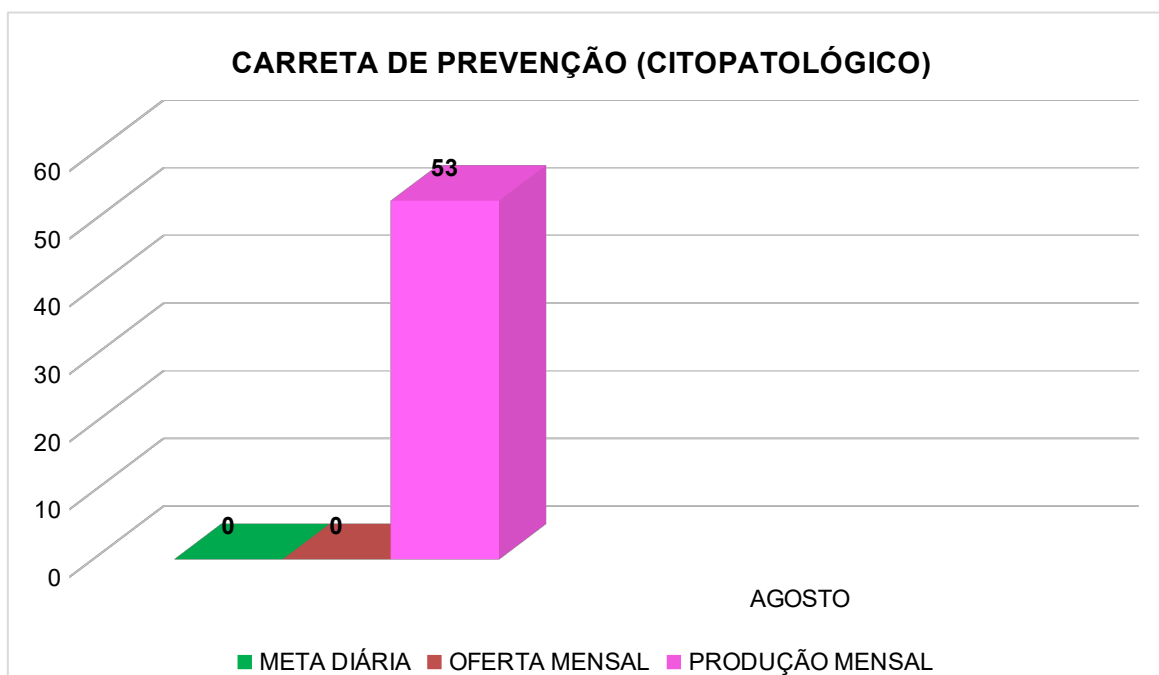
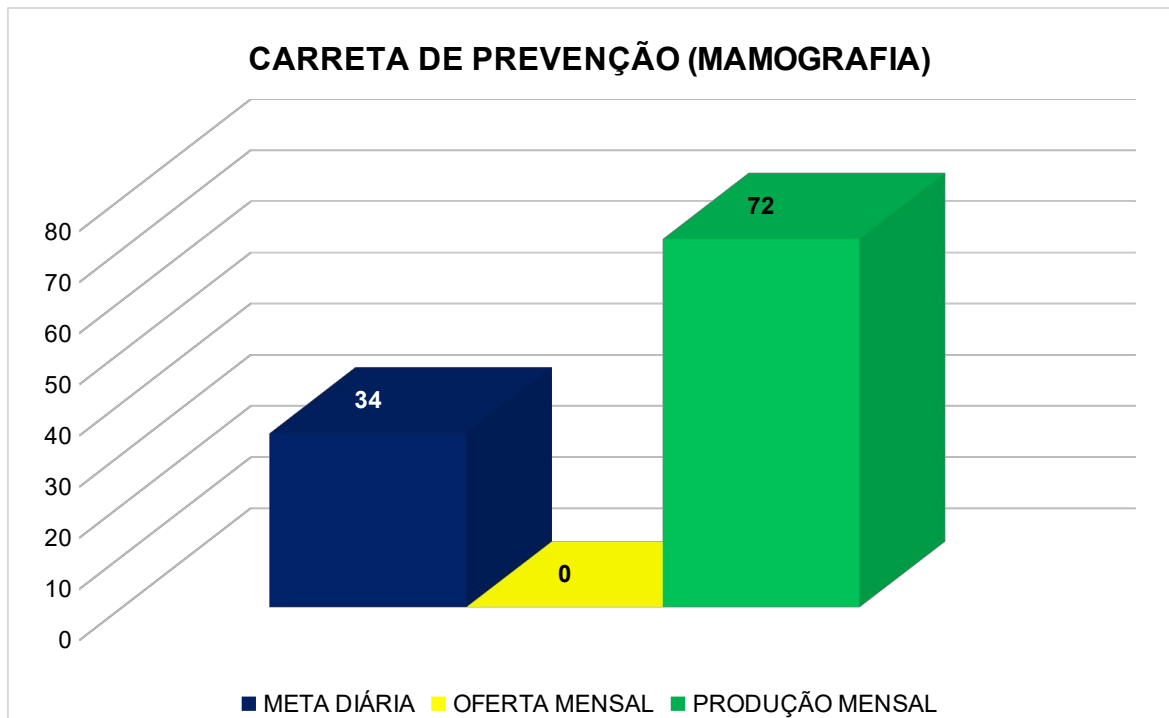
8. Unidade Móvel: Baseado na meta mensal (1.604), considerando 22 dias úteis/mês

- Detalhamento e especificações do serviço móvel será objeto de Protocolo próprio.

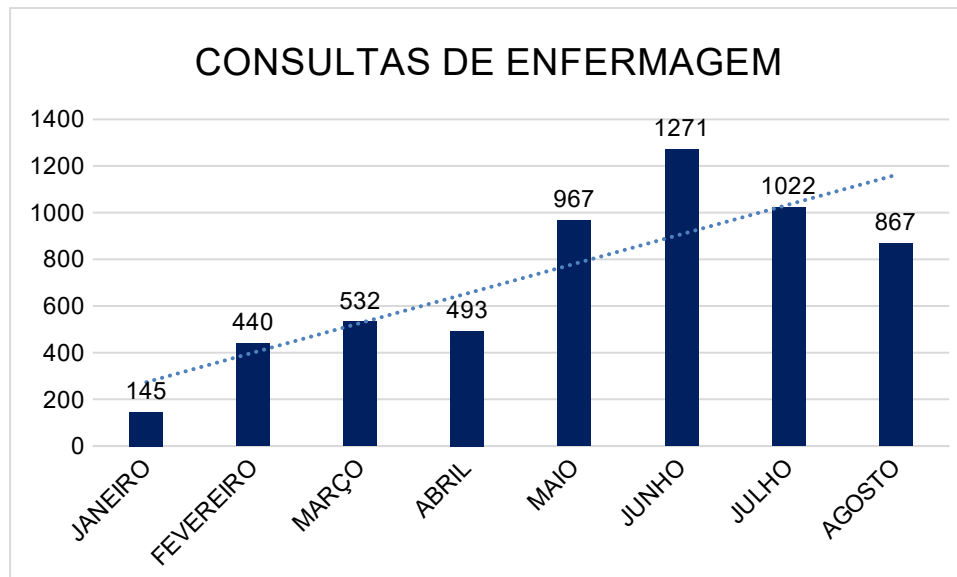
EXAME	PERÍODO	META DIÁRIA	META SEMANAL	SALAS e PROFISSIONAIS
Mamografia		36	180	Sala de mamografia
Holter	Matutino	05	20	Sala 01/ Profissional 01
MAPA	Matutino	05	20	Sala 01/ Profissional 01
ECG	Vespertino	12 (seg.-qui.) e 24 (sex.)	72	Sala 01/ Profissional 01
Espirometria	Matutino	08	40	Tenda externa/Profissional 02
Fundoscopia	Vespertino	08	40	Sala 02 / Profissional 02
TOTAL				1.564/mês

PRODUÇÃO UNIDADE MÓVEL

CARRETA DE PREVENÇÃO - MAMOGRAFIA	
MÊS	AGOSTO
META DIÁRIA	34
OFERTA MENSAL	0
PRODUÇÃO MENSAL	72
CARRETA DE PREVENÇÃO - CITOPATOLÓGICO	
MÊS	AGOSTO
META DIÁRIA	0
OFERTA MENSAL	0
PRODUÇÃO MENSAL	53

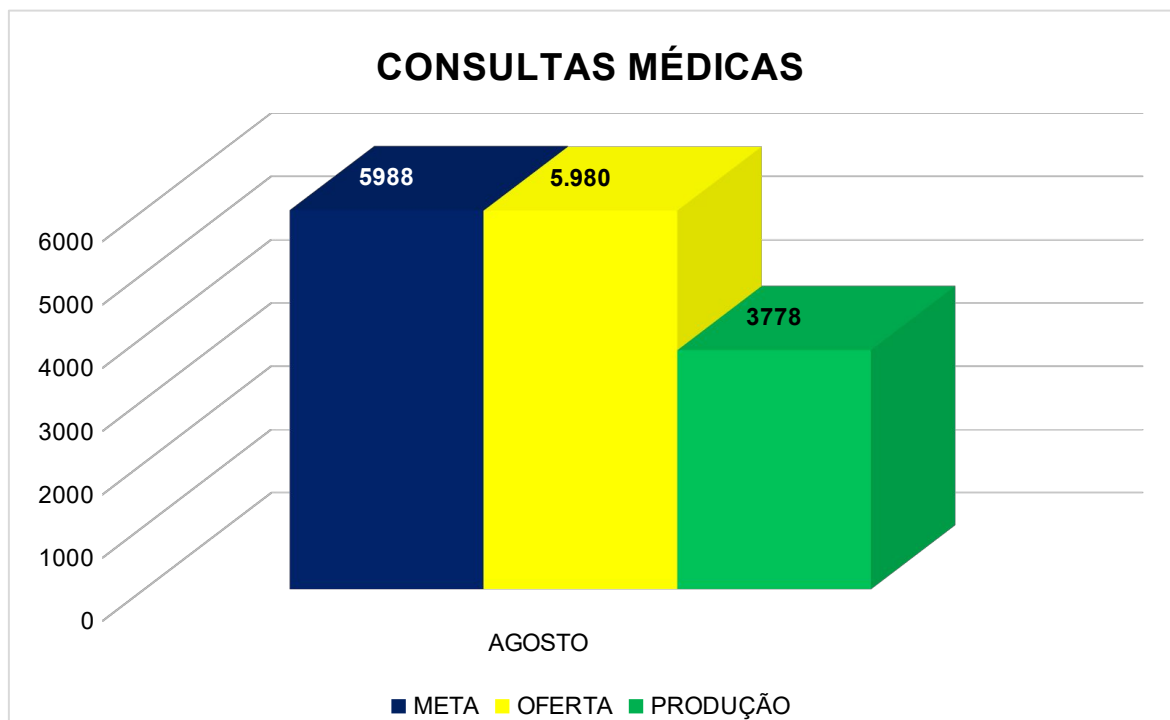


A enfermeira assistencial do setor de ambulatório é responsável por realizar consultas de enfermagem em pacientes que necessitam de uma anamnese mais elaborada em seu acolhimento na unidade. No mês de **agosto** a produção de consultas de enfermagem foi **867 consultas realizadas**, no mês de agosto tivemos as consultas reduzidas, uma vez que, dois dos enfermeiros assistenciais que realizam o procedimento precisaram afastar por atestado médico.

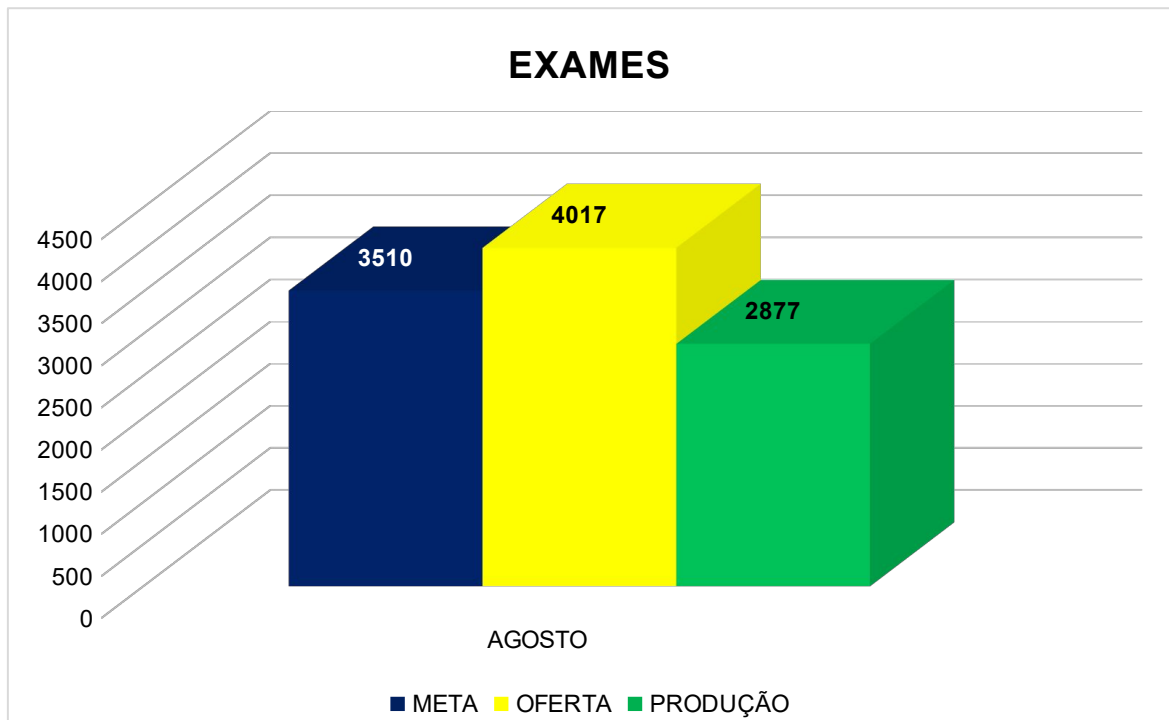


A coordenação operacional participa ativamente na conferência e manutenção das escalas médicas e escalas de exames da unidade. Além de estar envolvida nos processos e também ser responsável pela produção e o alcance de metas.

CONSULTAS MÉDICAS	
MÊS	AGOSTO
META	5988
OFERTA	5.980
PRODUÇÃO	3778



EXAMES	
MÊS	AGOSTO
META	3510
OFERTA	4017
PRODUÇÃO	2877



2.2 Análise das Metas Quantitativas

No que tange as consultas médicas, no mês de **agosto** conseguimos atingimos um indicador de 5980 consultas ofertadas. Ofertar a meta estabelecida em contrato, tanto na escala de consultas médicas, quanto na escala de exames é extremamente importante, e se possível, ofertar além da meta para atingimento de indicadores de produção melhores. Deve-se sempre analisar a taxa de absenteísmo dos pacientes, e ofertando a meta, conseguimos alcançar um número de produção satisfatório às necessidades da região. É também extremamente relevante considerar a demanda reprimida para mensurar o quantitativo de vagas ofertadas, sejam internas ou externas.

Consideramos a demanda reprimida interna (retornos e interconsultas) através da lista de espera estabelecida pelo NIA (Núcleo Interno de Agendamento). Quando não há mais vagas para agendamento dentro do mês, os dados dos pacientes são coletados e o Núcleo entra em contato assim que surgirem vagas para a especialidade e/ou exame desejados.

Observa-se que a oferta de exames no mês de **agosto** ultrapassou a meta estabelecida, de 3.510 exames, mesmo que a unidade ainda não disponha de todos os equipamentos. Muitos já estão em processo de compra no DocCem.

A unidade de Goianésia consegue ofertar muito além da meta nos exames de Tomografia Computadorizada, Raio-X, Densitometria Óssea e Eletrocardiograma.

O serviço da Unidade móvel de Prevenção ao Câncer de mama e do colo do útero, tinha como objetivo aumentar a cobertura de exames de rastreamento dos cânceres de mama e do colo do útero através da operacionalização dos serviços, contemplando a realização dos exames, emissão e registro de resultados e laudos no Sistema de Informação do Câncer – SISCAN. A carreta de prevenção é solicitada pelos municípios através de seus gestores, conforme são identificadas as necessidades na região.

Destinava-se, preferencialmente, para o rastreamento nas mulheres da faixa etária de 50 a 69 anos e 25 a 64 anos para mamografia e exame citopatológico do câncer do útero respectivamente, nos municípios cobertos pela macrorregião de abrangência da unidade ambulatorial Policlínica Regional - Unidade Goianésia. A programação da Unidade Móvel é estabelecida pela Secretaria Estadual de Saúde, e a cada atualização, o cronograma é enviado para a gestão da unidade.

Anteriormente, os atendimentos da Carreta eram realizados de forma eletiva, através de regulação. Contudo, o cenário mudou, atualmente as pacientes são atendidas sem precisar passar por regulação e mediante agendamento prévio no município que a Carreta estiver alocada. São ofertadas por dia 34 vagas de citopatológico, realizado pela enfermeira responsável e 34 vagas de mamografia.

É importante ressaltar que as pacientes da Carreta que apresentam alteração em seus exames têm porta de entrada garantida para retornarem aos especialistas (mastologistas e ginecologistas) para receberem avaliação e tratamento adequados. Contudo, quando a paciente não tem interesse em comparecer à Policlínica para passar por avaliação médica após alteração do exame, a mesma assina um termo de consentimento de recusa de atendimento, e só então, o laudo é enviado ao município de origem da paciente. Esse é um fluxo alinhado junto à Secretaria Estadual de Saúde.

Observa-se que muitas mulheres encontravam dificuldade em chegarem até a carreta por motivo de transporte e informação. Entre os exames realizados na carreta, o citopatológico apresenta menor produção, fato este pode estar relacionado ao fácil acesso do exame nos postos de saúde dos municípios.

2.3 Indicadores Qualitativos

Indicadores Desempenho	Meta Mensal	Agosto
Taxa de absenteísmo de Consultas médicas	<20%	32%
Total de Consultas não realizadas		1.776
Total de Consultas Agendadas (incluindo primeira consulta, interconsulta e consulta subsequente)		5.554
Taxa de absenteísmo de Consultas não medicas	<20%	7%
Total de consultas não medicas não realizadas		337
Total de Consultas não medicas agendadas		4.748
Índice de Retorno Médico	<20%	85%
Total de Consultas Subsequentes		1.736
Total de Primeiras Consultas		1.383
+Total de Interconsultas		659
Perda Primária em Consulta Médica	<20%	82%
Total de Primeira Consulta disponibilizadas para a rede		2.572
Total de primeiras Consultas agendadas no ambulatório (somente primeira consulta)		2.107
Indicadores Desempenho	Meta Mensal	Agosto
Percentual da Opinião e Percepção dos Usuários Relativa ao Atendimento na Unidade (método: excelente, ótimo, bom, regular e ruim)	≥90%	90,78%
Número de avaliações dos usuários respondidos com excelente e ótima		2.570
Número de usuários atendidos		2.831
Percentual de reclamações recebidas na ouvidoria da SES	< 5%	0,05%
Número de reclamações recebidas		5
total de atendimentos realizados no mês		10.879
Razão do Quantitativo de Consultas Ofertadas	1,00	100%

Número de consultas ofertadas		5.980
Número de consultas propostas		5.988
Razão do Quantitativo de exames (SADT) ofertadas	1,00	96%
Número de SADT ofertado		3.356
Número de SADT propostas		3.510
Percentual de Exames de Imagem com resultado em até 72 horas	≥70%	100,0%
Número de Exames de imagem entregues em até 72 horas		2.425
Número total de exames de imagem realizados		2.425
Percentual de Exames Laboratoriais liberados em até 2 horas	≥70%	43,09%
Número de Exames laboratoriais entregues em até 2 horas		2.526
Número total de exames laboratoriais realizados		5.862
Percentual de divergência de estoque físico e virtual de medicamentos do componente especializado da Assistência Farmacêutica no Balanço quinzenal	< 1%	0,0%
Quantitativo de itens com divergência de estoque		30
Total de itens em estoque		415.635
Percentual de erros de documentação enviada para abertura de processos de medicamentos do componente especializado da Assistência Farmacêutica	< 5%	7,7%
Quantitativo de processos com erro de documentação		119
Total de processos enviados no período		1.542

2.4 Metas de Desempenho

No mês de **agosto** de 2023, conseguimos atingir um número absoluto de 5980 ofertas de consultas médicas em escala e 4017 ofertas na escala de exames (SADT).

2.5 Contingência

Existem diversos tipos de eventualidades que podem acontecer diante do atendimento ambulatorial. Pacientes chegam sem encaminhamento e regulação para atendimento, o que cabe a nós enquanto unidade nesse momento é a parte de orientação ao paciente para que o mesmo procure a triagem de

seu município portando documentos pessoais, encaminhamento ou pedido de exame para que o mesmo possa ser inserido no sistema do Complexo Regulador Estadual (CRE).

Quando o paciente procura a unidade em data diferente do que foi regulado e o médico não se encontra para atendê-lo, acolhemos o paciente para que o mesmo não volte sem amparo e orientamos o paciente na data correta que é para vir até a unidade, acolher o paciente é sempre nossa prioridade. Em casos onde o profissional médico não comparece na data estabelecida em escala, acolhemos os pacientes agendados para a data, conversamos e explicamos a causa e nos comprometemos em reagendá-los para uma nova data, não deixando os mesmos sem atendimento.

2.6 Riscos

RISCO	AÇÃO
Não enviar a escala em data estabelecida pela regulação;	Comunicar imediatamente o Complexo Regulador Estadual e enviar assim que possível.
Não enviar os resultados dos exames da Carreta em tempo hábil.	Comunicar imediatamente a justificativa para a regional e enviar assim que possível.

3 INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS

3.1 DIMENSIONAMENTO

QUADRO DE COLABORADORES

VÍNCULO	NOME COMPLETO	CARGO	SETOR
CLT	ADELIA CAROLINA LOPES NAVES SILVA	AUXILIAR DE FARMACIA	FARMÁCIA
CLT	AGUIA PEIXOTO DA SILVA	ASSISTENTE DE ATENDIMENTO JR	NIA
CLT	ALLANA ISABELA MATIAS PEREIRA	AUXILIAR DE LOGISTICA	ADMINISTRAÇÃO
CLT	ANA LUIZA MORAIS DE ARAÚJO FIGUEIREDO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ADMINISTRAÇÃO
CLT	ANDREIA OLIVIEIRA DA SILVA	AUXILIAR DE ATENDIMENTO	RECEPÇÃO
CLT	ANNE CAROLINE DA SILVA	FISIOTERAPEUTA	MULTI
CLT	BRUNA DIAS ROCHA MIGUEL	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	BRUNA POVOA RIBEIRO	ENFERMEIRA	ENFERMAGEM
CLT	CAMILA CRISTINA ALVES DE JESUS	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	ENFERMAGEM
CLT	CAMILA STEFANE ROCHA	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	CAROLINE PEDROSO SILVA ANDRADE	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	DANIELLE CRISTINE GOMES RIBEIRO	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	ENFERMAGEM
CLT	DEBORAH CRISTINA MOREIRA DA SILVA	AUXILIAR DE FARMACIA	FARMÁCIA
CLT	DILMA GONÇALVES DE CARVALHO	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	ENFERMAGEM
CLT	ELISA KELLYTA LIMA SILVA	AUXILIAR DE FARMACIA	FARMÁCIA
CLT	FABIANA PEREIRA DO NASCIMENTO	ENFERMEIRO (RT)	HEMODIALISE
CLT	FABRÍCIO GABRIEL SILVA PEIXOTO	MAQUEIRO (A)	ENFERMAGEM
CLT	FERNANDA CRISTINA GUIMARÃES DE LIMA	NUTRICIONISTA	MULTI
CLT	FLAVIA RIBEIRO DO CARMO	AUXILIAR DE ATENDIMENTO	RECEPÇÃO
CLT	FRANCISCA RIBEIRO DA SILVA LOPES	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	ENFERMAGEM
CLT	FRANCISCO BALTAZAR MACRUZ SAMPAIO	DIRETOR TECNICO	ADMINISTRAÇÃO
CLT	GEOVANNA LISSA B. OLIVEIRA	COORD. ENFERMAGEM	ENFERMAGEM
CLT	GLACIENE DA SILVA BRAGA	ASSISTENTE SOCIAL	MULTI
CLT	Grasiela da Silva Romeiro	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	ADMINISTRAÇÃO
CLT	HELLEN PAMELA ROSA DOS SANTOS NOVAIS	AUXILIAR DE FARMACIA	FARMÁCIA
CLT	IARA DE LIMA VAZ	ASSISTENTE DE RECURSOS HUMANOS	ADMINISTRAÇÃO
CLT	IGARA CRISTINA R ALVES LOPES	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	ISABELLA MUNIQUE ALVES FERREIRA	ASSISTENTE DE ATENDIMENTO JR	NIA
CLT	JANICLEIA BORGES MORAIS	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	ADMINISTRAÇÃO
CLT	JEREMIAS PINTO LUSTOSA JR	FARMACÊUTICO(A)	FARMÁCIA
CLT	JOICE LUNA PEREIRA SUSSTRUNK	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	ENFERMAGEM
CLT	JOVELINO PEREIRA DA MOTA JUNIOR	ENFERMEIRO (A)	ENFERMAGEM
CLT	KAREN LOURENÇO FERREIRA	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	ENFERMAGEM

CLT	KEMILY EVANGELISTA SOARES	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	LAIANE LORENA SOUSA SANTOS	ENFERMEIRO (A)	ENFERMAGEM
CLT	LAINÉ DIAS TEIXEIRA DA SILVA	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	LIDIA GOMES DE SOUSA	ASS. DE TREINAMENTO E DESENVOL	ADMINISTRAÇÃO
CLT	LORENA MARQUES GUSMÃO	FARMACÊUTICO(A)	FARMÁCIA
CLT	LORENA ROCHA SILVA	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	LORRANE APARECIDA DUARTE	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	ENFERMAGEM
CLT	LUCAS ANDRADE SILVA	TÉCNICO(A) DE SEGURANÇA DO TRABALHO	SESMT
CLT	LUCIANA CASTELO PEREIRA DE SOUZA	ASSISTENTE SOCIAL	MULTI
CLT	LUDMILLA BRUNA DOS SANTOS	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	ENFERMAGEM
CLT	MAIARA CACIELE PEREIRA	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	MARCIA ALVES DE ARAUJO	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	MARCIA RIBEIRO SOUZA	AUXILIAR DE ALMOXARIFADO	ADMINISTRAÇÃO
CLT	MARCIA TELES DE LIMA	AUXILIAR DE ATENDIMENTO	RECEPÇÃO
CLT	MARESSA GEOVANA RIBEIRO	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	ENFERMAGEM
CLT	MARIA EDUARDA MATEUS TELES	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	MARINA ALVES LIMA PIMENTA	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	MARTA DOS SANTOS PEREIRA	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	MONICA ALVES DINIZ	ASSISTENTE DE OUVIDORIA JR.	OUVIDORIA
CLT	MONIK KELLY ANTUNES SAMPAIO RIBEIRO	PSICÓLOGO (A)	MULTI
CLT	NATALIA APARECIDA DE OLIVEIRA	FISIOTERAPEUTA	MULTI
CLT	NATALIA RODRIGUES DA SILVA	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	HEMODIALISE
CLT	NATALIO LIMA DOS SANTOS	NUTRICIONISTA	MULTI
CLT	NAYARA LORRANE DA SILVA PASSOS	GESTOR DA LINHA DO CUIDADO	ENFERMAGEM
CLT	NUBIA FERNANDA BORGES	ANALISTA DE QUALIDADE	ADMINISTRAÇÃO
CLT	NÚRIA FRANCIELLE RODRIGUES SOUSA	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	PEDRO CARRILHO ARANTES RIOS	ALMOXARIFE	ADMINISTRAÇÃO
CLT	RAFAELA NASCIMENTO SANTOS GARCIA	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	ENFERMAGEM
CLT	RAYANE DE OLIVEIRA SILVA	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	ROSANA FERREIRA DA CUNHA RIBEIRO	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	ROSANA VIEIRA LIMA	FARMACÊUTICO(A)	FARMÁCIA
CLT	ROSEMONE RIBEIRO DA SILVA	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	ENFERMAGEM
CLT	RUBIANA TRUCOLO DIAS	ASSISTENTE DE DIRETORIA	ADMINISTRAÇÃO
CLT	SAMARA LISLEM RODRIGUES FORTE	SUPERVISOR DE ATENDIMENTO	ADMINISTRAÇÃO
CLT	SARA BARBOSA FERNANDES	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	SARA LORRANE OLIVEIRA	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	SELMA ALVES ROMEIRO	AUXILIAR DE FARMACIA	FARMÁCIA
CLT	SIMONE PEREIRA	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	SÔNIA ROSA DE JESUS SALES	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	ENFERMAGEM
CLT	STELA CRISTINA WILSON SILVA STECKELBERG	FISIOTERAPEUTA	MULTI
CLT	TAIS CRISTINA DE SOUZA GONÇALVES	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	ENFERMAGEM

CLT	TAMIRES LORRANE PEDROSA SANTOS	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	THAIS FATIMA DOS SANTOS	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO JR.	ADMINISTRAÇÃO
CLT	THYSSIANNE LUCIA DE FEIRAS SOBRINHO	ASSISTENTE ADMINISTRATIVO PLENO	ADMINISTRAÇÃO
CLT	UANE FERREIRA DA SILVA	TECNICO EM RADIOLOGIA	RADIOLOGIA
CLT	WANELLY DE MACEDO SILVA	RECEPCIONISTA	RECEPÇÃO
CLT	WASHINGTON PEREIRA DE SOUZA	TÉCNICO(A) DE ENFERMAGEM	ENFERMAGEM

4 PRIORIDADES - Gravidade, Urgência e Tendência (G.U.T)

Matriz de Prioridade (GUT)							
Descrição do problema	Gravidade		Urgência		Tendência		Prioridade Final
Enviar a escala de consultas/exames com erros pra regulação	Grave	3	Necessita de ação imediata	5	Vai piorar em pouco tempo	4	60
Esquecer de enviar os resultados de exames para as regionais	Pouco grave	2	Resolver o mais cedo possível	3	Vai piorar em longo prazo	2	12
Não realizar reuniões de alinhamento com as equipes	Grave	3	Resolver o mais cedo possível	3	Vai piorar em médio prazo	3	27
Não ter comunicação clara com todos os setores envolvidos	Muito grave	4	Necessita de ação imediata	5	Vai piorar rapidamente	5	100
Não organizar a agenda em casos de equipamentos pararem	Gravíssimo	5	Necessita de ação imediata	5	Vai piorar rapidamente	5	125

5 MELHORIA CONTÍNUA

5.1 ANTES X DEPOIS

Foram implantados exames que estão inclusos do contato nº 65/2020 – SES, estes têm grande impacto no alcance das metas contratuais estabelecidas.

1. EXAME DE ELETROCARDIOGRAMA E MAPA 24H



2. EXAME DE MAMOGRAFIA



3. CME (CENTRAL DE MATERIAL ESTERILIZADO)

ANTES



(Entrada CME – Policlínica de Goianésia)

DEPOIS



(Arsenal do CME – Policlínica de Goianésia)

CME

Anteriormente a CME não era realidade na Policlínica de Goianésia. A mesma vem sendo implantada de pouco a pouco, já contamos com área limpa, área suja (expurgo) e arsenal.

Área limpa: onde é realizado o reprocessamento dos materiais através da autoclave, além do empacotamento através da seladora.

Área suja: onde é realizada a limpeza e desinfecção de materiais para posterior reprocessamento à 121°C. Os materiais médicos críticos e semicríticos passam por desinfecção em ácido peracético 2%.

Expurgo: destino final dos materiais estéreis, para posterior retirada para uso.

4. EXAME DE PUNÇÃO ASPIRATIVA POR AGULHA FINA (PAAF): TIREÓIDE E MAMA

Foi implantado o exame de Punção Aspirativa por Agulha Fina (PAAF): tireóide e mama que está incluso no Plano Operativo do contato nº 65/2020 – SES, este tem grande impacto no alcance das metas contratuais estabelecidas.

5. LIVRO ATA PARA REGISTRO DE INTERCORRÊNCIAS AMBULATORIAIS

Foi implantado o livro ATA para registro da equipe de enfermagem em quaisquer situações de emergências ambulatoriais que possam ser ocorridas na unidade. O livro ATA está disposto em todas as salas de estabilização da unidade e é de responsabilidade do enfermeiro registrar e carimbar os registros de intercorrências atendidas.

6. INSERÇÃO DE DISPOSITIVO INTRA-UTERINO EM ESCALA CONFORME PLANO OPERATIVO

A coordenação operacional e coordenação de enfermagem juntamente com o setor de farmácia e coordenação médica da Curat desenvolveu todo o planejamento para inserção de DIU na unidade, conforme o Plano Operativo ao Contrato de Gestão nº 65/2020. A Inserção do Dispositivo Intrauterino começou a ser realizada a partir do mês de abril/2023, por um dos ginecologistas/obstetra atuantes no corpo clínico da Policlínica de Goianésia. No mês de **julho** foram ofertadas 8 vagas para inserção de DIU.

7. TREINAMENTOS E AÇÕES

- **Data: 18/08/2023**
- **Tema : Treinamento sobre a 2ª das 6 metas de segurança do paciente ;**
- **Responsável: Núbia Fernanda Borges – Analista de Qualidade e Bruna Póvoa Ribeiro – ENFª SCIRAS**



- Data: 31/08/2023
- Tema: ATENDIMENTO À PARADA CARDIORRESPIRATÓRIA
- Responsável: Enfª Fabiana e Enfª Adália



5.2 RESOLUTIVIDADE DO DEPARTAMENTO

Na coordenação operacional, utiliza-se a ferramentas **Excel e Word** para planejamentos estratégicos para organização de fluxos e produção de relatórios mensais e de produção. É colocado à disposição da coordenação operacional a supervisão e gerenciamento dos contratos terceiros, para garantir a qualidade do serviço, tal serviço, é realizado através da observância e aplicação de um check-list para aplicabilidade do **Atesto de Contrato**. A coordenação Operacional, por sua vez, está ligada à todos os setores, processos e documentos que norteiam a assistência ininterrupta.

6 ANÁLISE S.W.O.T

A matriz SWOT, também conhecida como matriz FOFA, é uma ferramenta gerencial que examina o ambiente interno e externo de uma organização buscando encontrar oportunidades de melhoria e otimização do desempenho.

FORÇAS	FRAQUEZAS
• Organização; • Empatia; • Humanização; • Humildade; • Respeito ao próximo;	• Melhorar o conhecimento técnico dos processos; • Sempre oferecer feedbacks à minha equipe em prol de melhorias e motivação; • Melhorar as tomadas de decisão em conflitos organizacionais e operacionais; • Aperfeiçoar o conhecimento em Excel para a realização de relatórios mais profissionais;
OPORTUNIDADES	AMEAÇAS
• Realizar cursos, pós ou MBA em gestão/liderança; • Respeitar todos os colegas de trabalho de forma igualitária; • Desenvolver a equipe para que a mesma seja engajada e produtiva; • Manter a organização na confecção de relatórios gerenciais; • Sempre buscar ser gentil com os colegas de trabalho, independentemente da posição e/ou situação.	• Equipe despreparada, necessita de desenvolvimento; • Conflitos organizacionais entre membros da equipe; • Construir otimização de tempo para capacitar minha equipe para posições de liderança.

7 PLANO DE AÇÃO (5W2H)

Um plano de ação é uma maneira de planejar quais as ações necessárias que devem ser tomadas para alcançarmos um objetivo. É um planejamento metodológico no qual são definidas as metas da unidade ou setor, as etapas necessárias, os responsáveis por cada detalhe e o monitoramento do projeto.

5W					2H	
What	Why	Who	Where	When	How	How Much
O que?	Por que?	Quem?	Onde?	Quando?	Como?	Quanto?
Ação, problema, desafio...	Justificativa, explicação, motivo	Responsável	Local	Prazo, cronograma	Procedimentos, etapas	Custos, desembolsos
Análise e conferência de escalas (médica, exames e enfermagem).	Enviar a escala de oferta de consultas médicas e exames para a regulação sem erros.	Geovanna	Sala de Coord. de Operacional	Até o dia 10 de todo mês	Analisar linha por linha, quantitativos e observar se estamos alcançando a meta da unidade de acordo com o Plano Operativo. Fazer alterações se necessário	Tempo: em média 3 horas
Envio de exames da Carreta de Prevenção para as regionais na qual a Policlínica compreende.	Enviar os exames realizados pelas pacientes da Carreta de Prevenção.	Geovanna	Sala de Coord. de Operacional	Sempre que os exames forem laudados (pelo sistema e laboratório)	Observar atentamente os exames para que não haja envio de exames alterados. Estes devem ter outra tratativa (o agendamento da consulta da paciente com o mastologista e ginecologista)	Tempo: em média 2 horas
Elaboração de relatórios gerenciais de produção.	Elaborar relatórios gerenciais sempre que solicitado pelo Instituto Cem ou SES.	Geovanna	Sala de Coord. de Operacional	Sempre que for solicitado.	Realizar buscas dos resultados de produção através do sistema MV ou dos portfólios já validados da unidade.	Tempo: algumas horas.

8 Conclusão

Por meio do relatório apresentado acima, foi possível constatar a matriz de gestão de tarefas que é colocada à disposição da coordenação operacional para ser executada, cada atividade em periodicidade diferente, algumas atividades mensais e outras diárias.

Além disso, pôde-se constatar no decorrer do presente relatório, a produção do último mês de consultas de enfermagem, consultas médicas, exames e produção da Carreta de Prevenção. Os gráficos têm total relação com a coordenação operacional, por participar ativamente na supervisão de escalas, produção de relatórios e gerenciamento de demandas.

Geovanna Lissa Bernardes

Coordenadora Operacional

Policlínica Estadual da Região São Patrício – Goianésia/GO