



Prefeitura Municipal de Americana Estado de São Paulo
Unidade de Avaliação e Auditoria
Secretaria de Saúde

Unidade de Avaliação e Auditoria

Relatório Preliminar de Auditoria

**Auditoria nº 06
Ano 2020**

ESTABELECIMENTO: PROCOR – EXAMES DO CORAÇÃO LTDA EPP



Sumário

I.	DADOS BÁSICOS.....	3
II.	IDENTIFICAÇÃO DOS DIRIGENTES.....	3
III.	IDENTIFICAÇÃO DA EQUIPE DE AUDITORIA.....	3
IV.	INTRODUÇÃO.....	4
V.	METODOLOGIA.....	4
VI.	CONSTATAÇÕES.....	5
6.1.	RECURSOS HUMANOS.....	5
6.2.	INFRAESTRUTURA, EQUIPAMENTOS E MATERIAIS.....	7
6.3.	PARÂMETROS OPERACIONAIS.....	9
6.4.	PRONTUÁRIOS E FATURAMENTO.....	11
VII.	CONCLUSÃO.....	12
1.	ANEXO I.....	13
	Avaliação de Satisfação dos Usuários.....	13
2.	ANEXO II.....	17
	Encaminhamentos.....	17



I. DADOS BÁSICOS

Finalidade: Avaliar o serviço de diagnose em saúde e a estrutura física, focando a atenção e acesso à saúde prestada aos usuários do SUS.

Unidade Visitada: PROCOR – EXAMES DO CORAÇÃO LTDA EPP.

CPF/CNPJ: 01.315.693/0001-74.

CNES: 3852989.

Município: Americana – SP.

Demandante: Unidade de Avaliação e Auditoria.

Fases:

Tipo	Início	Término
Analítica	22/09/2020	30/09/2020
Execução In loco	02/10/2020	02/10/2020
Relatório	02/10/2020	05/10/2020

II. IDENTIFICAÇÃO DOS DIRIGENTES

Sérgio de Souza Sacerdote – Gestor

III. IDENTIFICAÇÃO DA EQUIPE DE AUDITORIA

Fernando H. Trevelato - Coordenador da Unidade de Avaliação e Auditoria

André Luiz da Silva Mello – Médico Auditor

Nilva Zanini – Enfermeira Auditora

Keli Cristina da Silva Talpo - Assistente Social



IV. INTRODUÇÃO

O objetivo desta auditoria é avaliar a qualidade das condições operacionais e da estrutura física, focando a atenção e acesso à saúde prestada aos usuários do SUS.

Após nossa apresentação e identificação, fomos recebidos pelo Sr. Sergio de Souza Sacerdote – Gestor da Clínica e pela Sra. Mayara Dias Penachioni do Nascimento – Supervisora Administrativa, que nos acompanharam e forneceram as informações solicitadas.

V. METODOLOGIA

Na fase analítica:

- Análise dos dados extraídos do SCNES (Sistema de Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde);
- Emissão de Ofício referente à auditoria no PROCOR;
- Análise do contrato nº 370/2019 entre o prestador e a Prefeitura de Americana;
- Entrevista com usuários dos serviços prestados pelo estabelecimento utilizando o questionário da pesquisa de satisfação dos usuários através de ligação telefônica;
- Levantamento e análise da legislação pertinente:
 - a. Lei Federal 8080/1990;
 - b. Lei Municipal 4539/1998 referente Auditoria em serviços SUS;
 - c. Norma Operacional da Assistência a Saúde - 01/2002;
 - d. Portaria MS/GM 1101/2002 – Parâmetros de cobertura assistencial no âmbito do SUS;
 - e. Ministério as Saúde – DENASUS - Departamento Nacional de Auditoria SUS – Orientação Técnica – 2017;

Na fase in loco:

- Recebimento e análise da documentação solicitada faltante;
- Visita às dependências do estabelecimento;



- Verificação do fluxo de atendimento, da estrutura física, dos recursos materiais e do recursos humanos do PROCOR;
- Aplicação do questionário da auditoria com o gestor e a supervisora administrativa do estabelecimento.

VI. CONSTATAÇÕES

6.1. RECURSOS HUMANOS

Constatação nº 6.1.1.

Constatação: O Recursos Humanos da Unidade encontra-se desatualizado no SCNES (Sistema de Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde).

Evidência: Equipe de profissionais cadastrada atualmente no SCNES:

Nome	Função	CRM
Andre Sampaio de Martino	Médico Cardiologista	103288
Armando Pereira dos Santos Filho	Médico Cardiologista	62488
Elaine Cunha Doring Estigaribia	Médico Cardiologista	77711
Gabriel Salles de Vasconcelos	Médico Cardiologista	101071
Gerson Zoppi	Médico Cardiologista	30700
Ivy Ribeiro Sales	Médico Cardiologista	129276
Jorge Luis de Paula	Médico Cardiologista	40080
Jose Renato Cavichio	Médico Cardiologista	40882
Luiz Eduardo Coelho Emerenciano	Médico em Cirurgia Vascular	110998
Marly Aparecida Bazanelli Junqueira Ferraz	Médico Cardiologista	48805
Paula Serra Azul Guimaraes	Médico Cardiologista	124656
Rene Martins Caldeira	Médico Cardiologista	113526
Sergio Henrique Ledesma	Médico Cardiologista	79387
Vanessa Vieira de Moraes e Souza	Médico Cardiologista	86109

Conforme verificado in loco, os profissionais Armando Pereira dos Santos Filho, Elaine Cunha Doring Estigaribia, Gabriel Salles de Vasconcelos e Luiz Eduardo Coelho Emerenciano não fazem mais parte do quadro de funcionários, onde orientamos a equipe à realizar o desligamento dos mesmos no SCNES. Os profissionais da equipe de



enfermagem não estão devidamente informados no sistema, devendo os mesmos serem incluídos no SCNES.

Fonte da evidência: Relatório de Profissionais informados no CNES (Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde), escala de profissionais médicos, título de especialização dos profissionais médicos e informações prestadas.

Conformidade: Não conforme.

Recomendação: Manter o cadastro no SCNES atualizados, realizando os desligamentos e inclusões necessários.

Constatação nº 6.1.2.

Constatação: Todos os profissionais médicos que realizam os atendimentos para os pacientes SUS estão com situação ativa perante o CREMESP.

Evidência: Foram apresentadas cópias dos CRMs e títulos de especialização dos profissionais médicos que atendem a demanda SUS. Também realizamos a consulta junto ao CREMESP para averiguar a regularidade dos especialistas e os mesmos encontram-se com situação ativa perante o Conselho de Medicina.

Abaixo seguem os dados dos profissionais que realizam os atendimentos contratados SUS:

Nome	Função	CRM
Ivy Ribeiro Sales	Médico Cardiologista	129276
Paula Serra Azul Guimaraes	Médico Cardiologista	124656
Sergio Henrique Ledesma	Médico Cardiologista	79387

Fonte da evidência: Relatório de Profissionais informados no CNES (Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde), escala de profissionais médicos, título de especialização dos profissionais médicos e informações prestadas.

Conformidade: Conforme.



6.2. INFRAESTRUTURA, EQUIPAMENTOS E MATERIAIS

Constatação nº 6.2.1.

Constatações: A estrutura física do estabelecimento está de acordo com o preconizado nas legislações pertinentes.

Evidência: O estabelecimento funciona num prédio comercial localizado à Rua Princesa Isabel, nº 150 em Americana. O local possui recepção, 03 (três) salas de espera, cadeiras longarinas, bebedouro, televisor, área administrativa, 03 (três) sanitários para uso dos pacientes, sendo um masculino, um feminino e um para uso de pacientes cadeirantes (ambos os sexos), sanitários para uso dos funcionários, lavanderia com armários, copa, estacionamento com rampa e vaga para ambulância.

Dispõe de 02 (duas) salas para realização dos exames contratados de Doppler Vascular, com vestiário, maca, computadores, lixeira, cadeiras. Todos os ambientes possuem boas condições de ventilação natural e dispõem de aparelhos de ar condicionado.

O arquivo dos exames realizados no estabelecimento é informatizado e uma copia do laudo é arquivado em papel. Toda a estrutura possui pisos e paredes laváveis de cor clara e encontra-se em boas condições.

O estabelecimento possui protocolo e manuais de uso dos equipamentos, que são atualizados conforme a necessidade.

Fonte da evidência: Resolução – RDC nº 50, de 21 de Fevereiro de 2002, Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS) e visitas às instalações.

Conformidade: Conforme.

Constatação nº 6.2.2.

Constatações: A estrutura física dispõe de adaptações para uso de pessoas com deficiência física.

Evidências: A entrada do prédio possui rampa de acesso para facilitar a locomoção de pessoas com deficiência física, portas e corredores de circulação com medidas compatíveis e sanitário com adaptação para uso dos pacientes cadeirantes.

Fonte da evidência: Resolução – RDC nº 50, de 21 de fevereiro de 2002 e visita as instalações.

Conformidade: Conforme.



Constatação nº 6.2.3.

Constatações: O estabelecimento está seguindo as orientações da OMS frente à pandemia do COVID-19.

Evidências: Diariamente a enfermeira do estabelecimento realiza a medição de temperatura dos profissionais no horário da chegada ao trabalho, como também realiza a aferição dos pacientes antes de entrarem nos consultórios para realização dos exames.

No local observamos que as longarinas estavam com fitas sinalizando distanciamento e totem de álcool em gel na entrada da clínica e nas salas de espera.

Os profissionais estavam todos com máscaras de proteção e também foi instalado um acrílico na recepção.

Fonte da evidência: Orientações OMS, Decreto Municipal 12.410, de 18 de março de 2020 e visita as instalações.

Conformidade: Conforme.

Constatação nº 6.2.4.

Constatações: Os extintores estão com a data de validade vigente.

Evidência: Os extintores de incêndio possuem calibragem válida até Dezembro de 2020.

Fonte da evidência: Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde e visita as instalações.

Conformidade: Conforme.

Constatação nº 6.2.5.

Constatações: É realizada a manutenção periódica dos equipamentos.

Evidência: Foi apresentado o contrato de venda e compra do equipamento de ultrassom, onde o equipamento ainda encontra-se no prazo de garantia, bem como a ordem de serviço de manutenção de um dos equipamentos.

Fonte da evidência: Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde, Laudos de manutenção e visita as instalações.

Conformidade: Conforme.



6.3. PARÂMETROS OPERACIONAIS

Constatação nº 6.3.1.

Constatações: O estabelecimento opera em horário de funcionamento conforme programação.

Evidências: O local funciona de segunda a sexta-feira das 07:30 às 18:00 horas e aos sábados das 8:00 às 12:00.

Fonte da evidência: SCNES (Sistema de Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde) e informações prestadas.

Conformidade: Conforme.

Constatação nº 6.3.2.

Constatações: O prestador oferece exames de ecodoppler para diagnóstico de pacientes atendidos pelas unidades da Secretaria de Saúde conforme estabelecido em contrato.

Evidências: O PROCOR oferece aos pacientes SUS os exames de ecodoppler como: ecodoppler venoso unilateral, ecodoppler venoso bilateral, ecodoppler carótidas e vertebrais, ecodoppler arterial unilateral, ecodoppler arterial bilateral, ecodoppler artérias renais, ecodoppler aorta ilíaca, ecodoppler de vasos torácicos e ecodoppler aorta abdominal.

O contrato tem vigência de 12 meses, onde atualmente encontra-se em trâmites de renovação contratual.

Fonte da evidência: Agenda da Central de Regulação, Contrato firmado entre Prefeitura Municipal de Americana e o PROCOR, conferência mensal de faturamento e informações prestadas.

Conformidade: Conforme.

Constatação nº 6.3.3.

Constatações: Estão sendo cumpridos os prazos de agendamento dos exames.

Evidências: O tempo médio de espera para agendar os exames é de um mês. O prestador disponibiliza a agenda com 30 (trinta) dias de antecedência e o agendamento é realizado mensalmente pela Central de Regulação. Atualmente devido ao período de



pandemia, são realizados em média 33 agendamentos/mês, onde a Central de Regulação comunica os pacientes e o prestador confirma com 01 (um) dia de antecedência para não haver faltas.

Fonte da evidência: Agenda da Central de Regulação e informações prestadas.

Conformidade: Conforme.

Constatação nº 6.3.4.

Constatações: Estão sendo cumpridos os prazos dos resultados dos exames.

Evidências: Não há demora na entrega dos resultados dos exames. Os laudos dos exames são impressos numa “ante-sala” aos consultórios e após a realização dos mesmos, os pacientes aguardam a entrega no local.

Fonte da evidência: Contrato firmado entre Prefeitura Municipal de Americana e o PROCOR, visita às instalações e informações prestadas.

Conformidade: Conforme.

Constatação nº 6.3.5.

Constatações: A licença de funcionamento está atualizada.

Evidências: O prestador apresentou o Alvará Provisório de Financiamento nº 013-2020/UVISA, estando o mesmo vigente até 22/03/2021.

Fonte da evidência: Alvará de funcionamento do estabelecimento.

Conformidade: Conforme.

Constatação nº 6.3.6.

Constatações: O prestador dispõe de serviço de coleta de resíduos.

Evidências: Os resíduos são separados como lixo comum e descarte de eletrodos – este, com cesto de descarte específico e retirado por empresa terceirizada, conforme cronograma em dia e horário previamente estabelecidos com o prestador.

Fonte da evidência: Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS), visita as dependências e informações prestadas.

Conformidade: Conforme.



6.4. PRONTUÁRIOS E FATURAMENTO

Constatação nº 6.4.1.

Constatação: O prestador realiza arquivo de uma via do laudo do exame.

Evidência: O prestador não disponibiliza de prontuário. Conforme previsto no contrato, o PROCOR encaminha uma via do laudo dos exames para conferência do faturamento, uma via é entregue ao paciente ao término do exame e outra via é arquivada pela contratada.

Fonte da evidência: Contrato nº 370/2019 entre o prestador e a Prefeitura de Americana, visita as dependências e informações prestadas.

Conformidade: Conforme.

Constatação nº 6.4.2.

Constatação: O prestador apresenta faturamento conforme cronograma pré-estabelecido pela UAA.

Evidência: O PROCOR tem seguido as normas estabelecidas pela Unidade de Auditoria e Avaliação da Secretaria de Saúde referente à apresentação de faturamento mensal, bem como envio de uma via do laudo do exame realizado pelos pacientes para conferência, conforme previsto em contrato.

Até o presente momento não encontramos nenhuma irregularidade na prestação de contas, onde o prestador encaminha os laudos dos exames acompanhados da nota fiscal para autorização de pagamento.

Fonte da evidência: Contrato nº 370/2019 entre o prestador e a Prefeitura de Americana, visita as dependências e informações prestadas.

Conformidade: Conforme.



VII. CONCLUSÃO

A equipe de Auditoria esteve em visita de avaliação e monitoramento no PROCOR para avaliar a qualidade das condições físicas e operacionais, focando na atenção à saúde prestada ao usuário SUS.

Foram realizadas análises da legislação pertinente, do manual de Auditoria na Assistência Ambulatorial e Hospitalar no SUS, do PNASS (Programa Nacional de Auditoria em Serviços de Saúde), do contrato firmado com a Prefeitura e dos documentos apresentados durante visita in loco.

O local está de acordo com os parâmetros recomendados pela legislação vigente e possui a documentação necessária dos órgãos públicos.

Entre as constatações informadas neste relatório, encontramos uma não conformidade relacionada aos cadastros dos profissionais no SCNES, onde orientamos sobre a necessidade de atualização ainda na auditoria in loco e também pontuamos neste relatório.

Foram realizadas 15 (quinze) constatações, das quais 14 (quatorze) estão em conformidade e 01 em não conformidade.

Anexo a este relatório encaminhamos a pesquisa de satisfação realizada com os usuários que foram entrevistados pelo Serviço Social da Unidade de Avaliação e Auditoria, onde um paciente pontuou ter demorado para ser atendido dentro do serviço; e em sua maioria, os entrevistados declararam estar satisfeitos com o atendimento prestado. Também não há histórico de reclamação no setor de Ouvidoria.

É o relatório.

Fernando Henrique Trevelato

Coordenador da Auditoria

Nilva Zanini

Enfermeira

Dr. André Luis da Silva Mello

Médico Auditor

Rodrigo Alexander Diaz Leon

Diretor de Planejamento



Prefeitura Municipal de Americana Estado de São Paulo
Unidade de Avaliação e Auditoria
Secretaria de Saúde

1. ANEXO I

AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS



1- Relatório Serviço Social:

Aplicação de questionário de satisfação do usuário SUS atendidos no Procor.

Tabela dos pacientes (Doppler diversos)

Questões	Não demorou	Demorou pouco	Demorou	Demorou muito	Total
Quanto tempo levou para ser agendado após a indicação médica?	12	1	2	0	15
Quanto tempo demorou em ser atendido dentro do serviço?	11	3	0	1	15

Impressão do paciente referente ao atendimento	Sim	Não	Total
O profissional demonstrou educação	15	0	15
O profissional demonstrou respeito	15	0	15
O profissional demonstrou interesse	15	0	15
Quanto à limpeza do ambiente	15	0	15
Quanto ao conforto do ambiente	15	0	15
Quanto à confiança no profissional que realizou o exame	15	0	15
Quanto ao nome do profissional que realizou o exame	0	15	0
Quando não é bem atendido sabe onde reclamar	1	14	15
Pagou por algum procedimento recebido neste atendimento	0	15	15
Considerou o atendimento melhor que imaginava	2	13	0



Relatório de Avaliação do índice de Satisfação dos Usuários SUS

Exames de Doppler diversos no Procor.

Realizamos pesquisa de satisfação dos usuários SUS com quinze pacientes que realizaram exame de Doppler; sendo sete pacientes do sexo feminino e oito pacientes do sexo masculino.

Uma paciente de setenta anos com ensino básico, realizou Doppler de MMII; uma de sessenta e oito anos com ensino básico, realizou Doppler de MMII, MMSS, Carótidas e Vertebrais; uma de cinquenta e sete anos com ensino médio, realizou Doppler de MIE; uma de cinquenta e cinco anos com ensino fundamental, realizou Doppler Venoso de MMII; uma de cinquenta e quatro anos com ensino fundamental, realizou Doppler de Carótidas e Vertebrais; uma de sessenta e três anos com ensino básico, realizou Doppler de Artérias Renais; uma de quarenta e quatro anos com ensino médio, realizou Doppler Arterial de MMII.

Um paciente de oitenta e três anos com ensino básico, realizou Doppler de Carótidas e Vertebrais; um paciente de setenta e nove anos com ensino básico, realizou doppler de Carótidas e Vertebrais; um de setenta e três anos com ensino básico, realizou Doppler Arterial de MMSS, MMII, Carótidas e Vertebrais; um de setenta e um anos com ensino médio, realizou Doppler de Carótidas e Vertebrais; um paciente de setenta anos com ensino básico, realizou Doppler Venoso de MID; um paciente de setenta anos com ensino básico, realizou Doppler Venoso de MMSS, Arterial de MMII, carótidas e Vertebrais; um paciente de sessenta e quatro anos com ensino básico, realizou Doppler Arterial de MMSS, MMII, Carótidas e Vertebrais; um de sessenta e três anos com ensino básico, realizou Doppler Venoso de MIE.

Perguntamos se o agendamento do exame após indicação médica foi rápido ou demoro; doze pacientes informaram que não demorou; um pacientes informou que demorou pouco; dois pacientes informaram que demorou.

Doze pacientes declaram-se satisfeitos com o tempo do agendamento e três insatisfeitos.



Perguntamos quanto tempo levou para serem atendidos dentro do serviço, um paciente acha que demorou muito, disse que esperou duas horas após o horário agendado; três acham que demorou pouco e onze acham que não demorou, foi rápido.

Doze pacientes declaram-se satisfeitos; dois muito satisfeitos e um insatisfeito.

Sobre o atendimento prestado pelos profissionais da recepção; médico e auxiliares, perguntamos aos pacientes se os mesmos demonstraram educação, respeito e interesse; todos os pacientes responderam que sim e sentiram confiança no trabalho dos profissionais.

Quanto à sinalização interna, conforto e limpeza dos ambientes todos os entrevistados consideram o ambiente bem sinalizado, limpo e confortável, avaliando como bom.

Perguntamos aos pacientes se saberiam onde reclamar caso não fossem bem atendidos, um paciente soube apontar a Ouvidoria e quatorze pacientes não souberam, então foram orientados sobre a Ouvidoria do SUS.

Todos informaram que nada foi cobrado para a realização do exame pelo SUS; dois pacientes consideram o estabelecimento melhor que imaginavam e treze consideraram igual ao que imaginavam.

Concluimos que de modo geral todos os pacientes que foram entrevistados ficaram satisfeitos com o atendimento prestado pelo estabelecimento.



2. ANEXO II

Encaminhamentos

Data: 08/10/2020

Destino: Gabinete da Secretária de Saúde

Assunto: Encaminha Relatório

Nº do expediente: CI UAA nº 81/2020

Data: 08/10/2020

Destino: PROCOR

Assunto: Encaminha Relatório

Nº do expediente: Ofício UAA nº 66/2020

Data: 08/10/2020

Destino: Conselho Municipal de Saúde

Assunto: Encaminha Relatório

Nº do expediente: Ofício UAA nº 67/2020