



Visualizar visita

Dados da organização

Razão social: Hospital das Clínicas FMUSP Fundação Zerbini	CNPJ: 50.644.053/0001-13	CNES: 2071568IN
Nome fantasia: Instituto do Coração HCFMUSP	Tipo de organização: Organização de saúde - Serviços Hospitalares - Hospital	

Características da organização

Número de funcionários: 3500	Número de funcionários de terceiros: 430	Número de leitos: 445
---------------------------------	---	--------------------------

Contrato

Instituição credenciadora: IBES - Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde	Data de assinatura do contrato: 16/03/2021	Valor do contrato: R\$ 31.124,40
--	---	-------------------------------------

Contrato anexado:

[2021.03.15 Contrato Recertificação e Manutenção - INCOR \(F. Zerbini HC\) Aprovado ass TODOS.pdf](#)

Enviado por Silvana Vlatco Juliotti Pequino
em 20/01/2022

Agendamento

Tipo de avaliação: Manutenção ordinária	Data de início da visita: 10/02/2022	Data de fim da visita: 11/02/2022	Quantidade de avaliadores / dia: 8
--	---	--------------------------------------	---------------------------------------

Metodologia

Manual de avaliação: MBA - Organizações prestadoras de serviços de saúde - Versão 2018	Norma para o processo de avaliação: NA de Serviços Hospitalares
---	--

Análise de riscos

Análise de riscos:

[Análise de Risco - INCOR.pdf](#)

Enviado por Silvana Vlatco Juliotti Pequino
em 20/01/2022

Modificadores de Equipe

Critérios para diminuição do número de avaliadores:

Equipe

Relator do comitê de certificação:
Aléxia Regina Mandolesi Costa

Avaliador líder:
Luiz Carlos Bordin

Avaliadores

Avaliador Domenica Rafa Bovi	Profissão Enfermeiro
Avaliador Denise Pourrat Dalge	Profissão Enfermeiro
Avaliador Mirian de Paula Nishimura	Profissão Farmacêutico-bioquímico

Taxa de visita

Data de vencimento da taxa: 03/02/2022	Valor da taxa de avaliação: R\$ 12.237,50
Boleto referente a taxa: Hospital das Clínicas FMUSP Fundação Zerbini.pdf	Nota fiscal: Hospital das Clínicas FMUSP Fundação Zerbini - NF.pdf
Enviado por Natalia Matias Machado em 24/01/2022	Enviado por Natalia Matias Machado em 24/01/2022

Pagamento da taxa

Data de pagamento da taxa: 03/02/2022	Valor total pago (taxa): R\$ 12.237,50
--	---

Plano de Visita

Plano de visita executado:
[Plano de Visita de Manutenção - INCOR.pdf](#)
Enviado por Luiz Carlos Bordin
em 04/02/2022

Caracterização da Organização:

Data início da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade:
Há 08 anos.

Outras metodologias trabalhadas:
International Organization for Standardization - ISO para Laboratório e Tecnologia da Informação.

Tempo de permanência atual da Alta Administração:
Há 02 meses.

Pontos Fortes:

Pontos fortes:
Projeto “Bonecar” como parte das ações de humanização no cuidado, aproximando o paciente infantil no período de pré-operatório a um boneco simulando os tratamentos a que o paciente será submetido; Reunião diária (Kanban), entre as Unidades da Assistência e a regulação de vagas para alinhamento das altas do dia e necessidade de internação para cirurgias eletivas, de urgência e vagas de emergência do pronto socorro; Apoio efetivo da Alta Direção no processo de Acreditação; Motivação e união da equipe para o processo de futuro “Up Grade” na próxima Recertificação; Forte atuação da equipe no cumprimento dos prazos para os apontamentos realizados pelos clientes na pesquisa de NPS (Net Promoter Score); Sistemática semanal de comunicação da Alta Direção com as lideranças por meio de reunião semanal em meio informatizado; Parceria entre os médicos Terapia Intensiva Infantil com o The Hospital for Sick Children (SickKids), afiliado com a University of Toronto, objetivando a redução de infecção relacionada a cateter venoso central; Projeto e desenvolvimento de aplicativo móvel Covid 19 – VM para orientações quanto a prescrição médica para sedação e bloqueio para os casos de ventilação mecânica; Implementação da Tele Consulta para os farmacêuticos manterem as devidas orientações relacionadas aos medicamentos prescritos de uso contínuo no domicílio; Projeto InCor Digital que disponibiliza site e QR (Quick Response) Code nas dependências da instituição para os clientes realizarem agendamento para exames e teleconsultas.

Seções e Subseções do Relatório

1. Gestão Organizacional

1.1 Liderança Organizacional - *Luiz Carlos Bordin - Enfermeiro*

Requisitos N1

S 8%	C 92%	PC -	NC -	NA -
------	-------	------	------	------

Requisitos N2

S -	C -	PC -	NC -	NA -
-----	-----	------	------	------

Nível subseção:
1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

7. COMISSÕES OBRIGATÓRIAS

COMISSÃO DE HEMOTERAPIA:

- Estudar a ampliação da auditoria dos prontuários dos pacientes submetidos a transfusão.
- Envolver o Corpo Clínico e o Núcleo de Segurança do Paciente, na avaliação das reações transfusionais.

COMISSÃO DE PRONTUÁRIOS

- Retomar as avaliações no formato qualitativo, considerando uma amostragem mínima 10%.

COMISSÃO DE ÓBITOS

- Não há.

COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

- Sustentar as ações educativas e debates das questões éticas da prática médica, em especial, frente às tecnologias e a legislação específica para o uso de dados.

COMISSÃO DE TRANSPLANTES

- Não há.

COMISSÃO DE ENSINO

- Não há.

COMISSÃO CIENTÍFICA

- Não há.

ADEQUAÇÕES PARA NÍVEL 2

- Evoluir com as estratégias de acompanhamento dos processos estratégicos e suas interações entre as áreas.
- Fortalecer metodologia implantada para gestão dos resultados dos processos, promovendo ações de melhoria.
- Evoluir com o desdobramento dos projetos e ações do novo ciclo de Planejamento Estratégico 2022/2024.
- COMISSÃO DE HEMOTERAPIA:
Considerar a análise da conformidade das prescrições de sangue e hemocomponentes, frente ao manual institucional

- COMISSÃO DE PRONTUÁRIOS:

Fortalecer a obtenção de indicadores qualitativos do prontuário, com estabelecimento de rotinas de análises críticas multiprofissionais e desenvolvimento de planos de ação de melhorias.
 Estudar mecanismos de "feedback" às áreas assistenciais dos achados referentes à qualidade de preenchimentos dos documentos do prontuário.
 Sustentar a ampliação da análise dos registros, contemplado atendimentos do Ambulatório e do Atendimento de Emergência.

- COMISSÃO DE ÓBITOS:

Estudar ferramentas para a avaliação da qualidade de preenchimento das declarações de óbitos e eventuais necessidades de orientação das equipes.
 Sustentar a definição do perfil epidemiológico dos óbitos e o estabelecimento de correlação com escore prognóstico dos pacientes.
 Considerar o desenvolvimento e acompanhamento de planos de ação de melhorias baseados nos achados da comissão.

- COMISSÃO DE TRANSPLANTES:

Considerar o acompanhamento de indicadores de desfecho clínico pós alta, relacionados a qualidade de vida, além da mortalidade e incidência de infecções.

ADEQUAÇÃO MANUAL 2022**NÍVEL 1**

- Evoluir com sistemática para o monitoramento dos riscos organizacionais.

NÍVEL 2

- Evoluir com sistemática para acompanhar os resultados dos indicadores do planejamento estratégico para a tomada de decisão.
 - Fortalecer o gerenciamento dos riscos organizacionais e a implantação de ações de melhorias.
 - Considerar o gerenciamento dos resultados dos processos estratégicos.
 - Considerar o gerenciamento dos resultados assistenciais para a tomada de decisões e implementação de melhorias estratégicas.

1.2 Gestão da Qualidade e Segurança - Luiz Carlos Bordin - Enfermeiro**Terceirizado?****Não****Requisitos N1**

S - C 92.9% PC 7.1% NC - NA -

Requisitos N2

S - C - PC - NC - NA -

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

1. Evoluir com as ações definidas para o gerenciamento dos documentos, por exemplo, quanto as adequações, revisões, fluxo para implantação, acessos para visualização, entre outros.
 5. Sustentar a revisão, bem como a implantação, dos protocolos para atendimento das doenças, a partir do perfil epidemiológico.
 6. Fortalecer o mapeamento de riscos dos processos quanto ao grau de severidade dos riscos assistenciais alinhados a metodologia definida pela Instituição.
 13. Apoiar as áreas para a disseminação do desdobramento do planejamento estratégico.

ADEQUAÇÕES PARA NÍVEL 2

- Estabelecer a realização de auditorias clínicas periódicas, com foco na avaliação dos cuidados de saúde prestados aos pacientes, bem como apoiar a promoção de ações de melhoria.
 - Fortalecer as estratégias para incentivar a notificação de quase erro ("near miss").
 - Estabelecer sistemática para a identificação e monitoramento das interações entre os processos, considerando as entregas e os prazos.

ADEQUAÇÃO MANUAL 2022**NÍVEL 1**

- Considerar e o gerenciamento dos planos de contingência e a realização de testes de avaliação de eficácia.
 - Considerar a definição de sistemática para desdobrar as estratégias de governança clínica às lideranças dos processos.

NÍVEL 2

- Formalizar o processo definido para a comunicação de incidentes aos familiares, imprensa ou órgãos oficiais.
 - Implementar ciclos de melhoria para os resultados obtidos com a realização dos testes de conformidade dos planos de contingência.

- Formalizar as estratégias para acompanhamento dos processos de governança clínica, bem como a implementação das ações de melhoria.

1.3 Gestão Administrativa e Financeira - *Luiz Carlos Bordin - Enfermeiro* Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S - C 100% PC - NC - NA -

Requisitos N2

S - C - PC - NC - NA -

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

8. Evoluir na implantação e acompanhamento dos custos para todos os setores institucionais, realizando análises dos resultados com envolvimento dos gestores.

ADEQUAÇÕES PARA O NÍVEL 2

- Fortalecer a realização das avaliações de desempenho e iniciativas de desenvolvimento dos fornecedores da Instituição, considerando o desdobramento das diretrizes institucionais e o monitoramento das ações de melhorias.
- Evoluir no processo de análise do orçamento, considerando a participação efetiva das lideranças das áreas.
- Evoluir na análise dos resultados dos investimentos realizados.

ADEQUAÇÃO MANUAL 2022

NÍVEL 1

- Considerar o monitoramento das ações de compliance e conduta ética na tomada de decisões administrativas como por exemplo: doações de valores ou bens, uso de informações privilegiadas, conflito de interesse, entre outros.

NÍVEL 2

- Considerar a definição de sistemática para o gerenciamento das atividades de compliance e conduta ética das atividades administrativas e ciclos de melhoria geradas.

1.4 Gestão de Pessoas - *Mirian de Paula Nishimura - Farmacêutico-bioquímico* Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S - C 94.1% PC 5.9% NC - NA -

Requisitos N2

S - C - PC - NC - NA -

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

14. Evoluir com a avaliação da sistemática de controle da realização dos treinamentos estabelecidos nos cronogramas de capacitação da totalidade das áreas da Instituição.
17. Evoluir com o compartilhamento do cronograma de capacitação estabelecido, os treinamentos para utilização de equipamentos e materiais críticos da Instituição.

ADEQUAÇÕES PARA O NÍVEL 2

- Aprimorar o registro e acompanhamento da execução dos planos de desenvolvimento individual decorrentes das avaliações de desempenho.
- Evoluir com a formalização do Programa de Qualidade de Vida, alinhado ao perfil epidemiológico.
- Evoluir com a descrição e implantação do programa de desenvolvimento das lideranças.

ADEQUAÇÃO MANUAL 2022

NÍVEL 1

- Fortalecer os treinamentos para atendimentos a catastrofes internas e externas com maiores riscos de ocorrência.
- Evoluir com o programa de reconhecimento e valorização profissional.

NÍVEL 2

- Evoluir nas análises críticas dos indicadores para a promoção de ações de melhoria dos resultados dos indicadores de gestão de pessoas, tais como: "turnover", absenteísmo, avaliação de aprendizagem, entre outros.
- Formalizar a implementação e o gerenciamento das ações do programa de qualidade de vida, verificando o resultado das ações implantadas.
- Evoluir com a avaliação do impacto das capacitações dos profissionais da equipe, considerando aspectos como: descrição dos resultados esperados com os treinamentos, melhoria dos indicadores, mudanças comportamentais, e melhoras nos resultados dos processos, entre outros.
- Evoluir com a análise crítica dos resultados das avaliações de desempenho das lideranças, antes e após capacitações e treinamentos.
- Considerar processo para monitorar a satisfação dos profissionais com a organização, como por exemplo: relacionamento interpessoal, trabalho em equipe, comunicação, dentre outras.

1.5 Gestão de Suprimentos e Logística - *Mirian de Paula Nishimura - Farmacêutico-bioquímico*

Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S - C 100% PC - NC - NA -

Requisitos N2

S - C - PC - NC - NA -

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

6. Evoluir na ampliação da rastreabilidade dos materiais médicos e medicamentos, incluindo a administração ao paciente, conforme cronograma corporativo definido.

11. Considerar a promoção de instruções aos clientes interno quanto ao uso e armazenamento de suprimentos.

ADEQUAÇÕES PARA NÍVEL 2

- Fortalecer o gerenciamento dos estoques satélites buscando a segurança e a eficiência da gestão de suprimentos.
- Evoluir na formalização das análises críticas dos indicadores, bem como dos planos de melhoria implementados para alcance das metas definidas.

ADEQUAÇÃO MANUAL 2022**NÍVEL 1**

- Evoluir com o mapeamento de riscos do processo de suprimentos.
- Avaliar a implementação de orientações para armazenamento e uso dos materiais estocados fora do estoque central.
- Evoluir com o programa de rastreabilidade da totalidade dos medicamentos.

NÍVEL 2

- Fortalecer o gerenciamento do uso seguro dos insumos, utilizando de ferramentas como por exemplo: auditorias, registro de não conformidades, dentre outros.
- Considerar a análise crítica dos indicadores das relações dos processos internos, promovendo ações de melhorias.
- Estabelecer sistemática para controle dos estoques satélites, considerando a segurança e o controle na utilização dos insumos.
- Considerar o gerenciamento as perdas e desperdícios de insumos, de todos os estoques inclusive satélites, promovendo ações de melhorias.

1.6 Gestão da Informação e Comunicação - *Domenica Rafa Bovi - Enfermeiro*

Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S - C 89.5% PC 10.5% NC - NA -

Requisitos N2

S -

C -

PC -

NC -

NA -

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

8. Aprimorar os mecanismos e procedimentos para gerenciar a segurança e o sigilo da informação do paciente/cliente, considerando os aspectos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018.

15 e 16. Estudar metodologia para padronização e organização do prontuário para os documentos que necessitam de impressão e dos documentos disponibilizados apenas em meio físico.

ADEQUAÇÕES PARA NÍVEL 2

-Considerar a formalização dos acordos entre as áreas que interagem com o Serviço de Arquivo de Prontuário.

-Evoluir com a implementação de ações de melhoria a partir da análise de prontuários.

-Estabelecer sistemática de avaliação e liberação de novos documentos de prontuário e o plano de treinamento para os profissionais que utilizarão estes documentos.

ADEQUAÇÕES PARA O MANUAL 2022**NÍVEL 1**

-Estabelecer sistemática para gestão da segurança da informação através do mapeamento de riscos do processo, procedimentos e fluxos formalizados.

-Estabelecer e formalizar os mecanismos de segurança em comunicações virtuais com pacientes, profissionais, visitantes e acompanhantes.

-Estabelecer e formalizar os procedimentos de segurança com o sistema de informática e softwares.

NÍVEL 2

-Estabelecer sistemática para testes da avaliação da eficácia dos planos de contingência definidos para o processo de segurança da informação.

1.7 Gestão do Acesso ao Cuidado - *Domenica Rafa Bovi - Enfermeiro***Terceirizado?****Não****Requisitos N1**

S -

C 93.3%

PC 6.7%

NC -

NA -

Requisitos N2

S -

C -

PC -

NC -

NA -

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

8. Desenvolver sistemática para o monitorar os tempos de internação dos pacientes críticos com o objetivo de promover melhorias no fluxo de internação.

ADEQUAÇÕES PARA NÍVEL 2

- Evoluir no mapeamento de riscos do setor, propondo barreiras para mitigação desses riscos através da ferramenta definida pela instituição

- Considerar o envolvimento dos serviços de apoio na análise dos impactos no gerenciamento de leitos para promoção de melhorias.

- Aprimorar a análise crítica do indicador de horário de liberação das altas, identificando motivos de atrasos neste processo e definir planos de melhoria com responsáveis e prazos estabelecidos.

ADEQUAÇÕES PARA O MANUAL 2022**NÍVEL 1**

- Evoluir na definição, acompanhamento, avaliação e adequação do plano terapêutico individualizado.

NÍVEL 2

- Aprimorar a análise crítica dos indicadores de desempenho do setor, bem como as ações de melhoria e os resultados.

- Estabelecer o acompanhamento efetivo das inter relações de processo e promover ações de melhoria.

- Avaliar se o cumprimento das ações de prevenção definido na gestão de riscos estão sendo efetivos e promover ações de melhoria.

1.8 Gestão da Segurança Patrimonial - Não definido

Terceirizado?

Não

1.9 Gestão da Infraestrutura e Tecnologia - Mirian de Paula Nishimura - Farmacêutico-bioquímico

Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S -	C 100%	PC -	NC -	NA -
-----	--------	------	------	------

Requisitos N2

S -	C -	PC -	NC -	NA -
-----	-----	------	------	------

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

1. Evoluir com a formalização e implantação dos mecanismos e procedimentos para gerenciar a segurança e o sigilo da informação do paciente/cliente, considerando as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018.

13. Evoluir com a formalização e disseminação das contingências para o acesso à integralidade das informações na Instituição, como por exemplo: queda do sistema de gestão.

ADEQUAÇÕES PARA NÍVEL 2

- Evoluir com as ações de incentivo ao preenchimento das pesquisas de satisfação por parte dos clientes internos, avaliando e promovendo ações de melhoria nas condições de infraestrutura.
- Evoluir com a identificação, análise e tratativa da totalidade dos riscos da infraestrutura.
- Estudar ações para a promoção de melhorias da assistência, baseada nas informações do sistema informatizado da Instituição.

ADEQUAÇÃO MANUAL 2022

NÍVEL 1

- Considerar o risco para incêndio para os equipamentos essenciais ao funcionamento da Instituição.

NÍVEL 2

- Considerar o gerenciamento dos indicadores de processo para a tomada de decisões e implementação de melhorias estratégicas.
- Considerar sistemática para o gerenciamento das iterações entre os processos mapeados, implementando ações de melhorias.
- Evoluir na sistemática para avaliação dos serviços prestados dos clientes internos e externos, fornecendo feedbacks e melhorias nos processos.

2. Atenção ao paciente**2.1 Internação - Denise Pourrat Dalge - Enfermeiro**

Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S -	C 86.2%	PC 13.8%	NC -	NA -
-----	---------	----------	------	------

Requisitos N2

S -	C -	PC -	NC -	NA -
-----	-----	------	------	------

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

INTERNAÇÃO SAÚDE SUPLEMENTAR ADULTO

1. Fortalecer o perfil epidemiológico/atendimento de forma a apoiar as decisões relacionadas as condições operacionais, assistenciais e de infraestrutura.

11. Fortalecer o Protocolo de Avaliação e Manejo da Dor em Pediatria / Neonatologia, considerando as ferramentas de avaliação de acordo com as características da população (faixa etária, nível de compreensão etc.), bem como, intervenções e definição do tempo de reavaliação da dor.

19. Fortalecer a cultura de registros de notificação de incidentes e eventos adversos relacionados a assistência, para os colaboradores.

INTERNAÇÃO SUS ADULTO 1 e 2

1. Evoluir na ampliação do perfil epidemiológico considerando a avaliação das patologias de maior prevalência de cada unidade.
6. Fortalecer a implantação dos protocolos de sepse e dor torácica.
12. Considerar o alinhamento com o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar para disponibilizar e discutir com a equipe multidisciplinar os eventos de infecção hospitalar das unidades.
13. Fortalecer o registro no instrumento de transição do cuidado implantado na instituição.
29. Evoluir na formalização do fluxo de atendimento de emergências considerando papéis e responsabilidades da equipe multiprofissional.

UNIDADE DE PEDIATRIA

1. Fortalecer o perfil epidemiológico/atendimento de forma a apoiar as decisões relacionadas as condições operacionais, assistenciais e de infraestrutura.
5. Sustentar o acompanhamento do cronograma das manutenções preventivas dos equipamentos críticos junto a engenharia clínica.
7. Considerar a formalização do fluxo de atendimento às urgências e emergências pediátricas para a Instituição.
9. Fortalecer a aplicação do escore para a classificação do grau de dependência dos pacientes (Dini) e a definição do plano de cuidados, avaliando a aplicação ao perfil da unidade (pediátrico).
11. Considerar ferramentas adequadas para a avaliação de riscos assistenciais do paciente/cliente pediátrico, por exemplo, Braden Q, Humpt Dumpt, entre outras.
12. Avaliar barreira física no Posto de Enfermagem entre a área de preparo de medicação (área seca/limpa) com a área das pias (área úmida).
19. Fortalecer a cultura de registros de notificação de incidentes e eventos adversos relacionados a assistência, para os colaboradores.

ADEQUAÇÕES PARA O NÍVEL 2 PARA TODAS AS UNIDADES DE INTERNAÇÃO

- Promover o envolvimento dos pacientes, familiares e acompanhantes nas práticas de segurança.
- Sustentar o compartilhamento do plano terapêutico estabelecido com os pacientes, familiares e/ou acompanhantes.
- Disseminar o procedimento para atendimento a situações críticas, como agressão, abandono, tentativa de suicídio, invasão, evasão, porte de arma.
- Evoluir nas informações e as manifestações dos pacientes/clientes, dos acompanhantes e da equipe multiprofissional para a melhoria do processo.

ADEQUAÇÕES PARA O MANUAL 2022

NÍVEL 1

- Fortalecer o envolvimento do paciente/cliente e/ou acompanhante a respeito dos seus procedimentos, riscos e plano terapêutico.
- Evoluir o plano de alta multidisciplinar de conhecimento do paciente/cliente e/ou acompanhantes para a continuidade do cuidado extra hospitalar.
- Considerar o protocolo de identificação, prevenção e acompanhamento de risco para suicídio/autoextermínio.
- Desenvolver sistemática para as auditorias internas e auditorias clínicas, a fim de implantar ações de melhorias a partir dos resultados obtidos.

NÍVEL 2

- Evoluir com as ações de gerenciamento e de desempenho o processo, promovendo ações de melhoria.
- Desenvolver e demonstrar as melhorias implementadas a partir dos resultados das auditorias realizadas.

2.2 Atendimento Ambulatorial - *Domenica Rafa Bovi - Enfermeiro*

Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S -	C 90.6%	PC 9.4%	NC -	NA -
-----	---------	---------	------	------

Requisitos N2

S -	C -	PC -	NC -	NA -
-----	-----	------	------	------

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

1. Evoluir na ampliação do perfil epidemiológico considerando a avaliação das patologias de maior prevalência no atendimento ambulatorial SUS.
5. Fortalecer o controle das manutenções preventivas dos equipamentos, avaliar a inclusão do monitoramento de balanças e monitores junto ao setor de Engenharia Clínica.

ADEQUAÇÕES PARA NÍVEL 2

- Elaborar e gerenciar os acordos entre os processos críticos, definindo os tempos acordados.
- Fortalecer a análise crítica dos indicadores promovendo ações de melhoria.
- Aprimorar o monitoramento do tempo de permanência do paciente no ambulatório como método para otimizar as agendas.
- Fortalecer no Ambulatório de Saúde Suplementar, o indicador de percentual de atendimentos que reverterem em internações e exames, com o objetivo de acompanhar a receita gerada e o desempenho do Corpo Clínico.
- Evoluir com a formalização do mapeamento e gerenciamento dos riscos assistenciais na ferramenta definida pela instituição.
- Aprimorar o levantamento das necessidades de treinamento e realizar a análise de eficácia.
- Disseminar o procedimento para atendimento a situações críticas, como agressão, abandono, tentativa de suicídio, invasão, evasão, porte de arma.

HOSPITAL DIA

REQUISITOS DE NÍVEL 1

23. Evoluir na formalização do fluxo de atendimento a situações de emergência considerando papéis e responsabilidades da equipe multiprofissional.

30. Fortalecer o levantamento de necessidade de treinamento e capacitação dos profissionais considerando por exemplo, notificação de eventos adversos, manifestação de pacientes, indicadores, novos protocolos/procedimentos, entre outros.

ADEQUAÇÕES PARA NÍVEL 2

- Evoluir com a formalização das interações entre o Hospital Dia e outros processos, como por exemplo a Farmácia, Higienização, entre outros.
- Evoluir com o acompanhamento dos indicadores de processo, considerando a descrição das análises críticas e o acompanhamento dos planos de ação de melhoria propostos.
- Estudar sistemática para incentivar os pacientes a responderem a pesquisa de satisfação de atendimento, para atuação nas ações de melhoria sugeridas para o Hospital Dia.
- Considerar o gerenciamento do protocolo de atendimento a pacientes com insuficiência cardíaca congestiva, o acompanhamento dos marcadores/indicadores e resultados das etapas realizadas até o desfecho do paciente.
- Considerar a definição e a adequação do plano terapêutico frente às metas estabelecidas pelo médico responsável, quando aplicável.
- Fortalecer a estruturação da avaliação da eficácia para os treinamentos realizados na área, visando a melhoria no processo assistencial.

ADEQUAÇÕES PARA O MANUAL 2022

NÍVEL 1

- Considerar o protocolo de identificação, prevenção e acompanhamento de risco para suicídio/autoextermínio.

NÍVEL 2

- Fortalecer o envolvimento do paciente/cliente e/ou acompanhante a respeito dos seus procedimentos, riscos e plano terapêutico.
- Desenvolver sistemática para as auditorias internas e auditorias clínicas, a fim de implantar ações de melhorias a partir dos resultados obtidos.
- Desenvolver sistemática para gerenciar a eficácia dos programas de promoção à saúde.

2.3 Atendimento Emergencial - *Denise Pourrat Dalge - Enfermeiro*

Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S -	C 88.9%	PC 11.1%	NC -	NA -
-----	---------	----------	------	------

Requisitos N2

S -	C -	PC -	NC -	NA -
-----	-----	------	------	------

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS NÍVEL 1

ATENDIMENTO EMERGENCIAL SUS E DE SAÚDE SUPLEMENTAR

1. Fortalecer o perfil epidemiológico/atendimento de forma a apoiar as decisões relacionadas as condições operacionais, assistenciais e de infraestrutura.

4. Analisar criticamente a necessidade/atuação do atendimento de fisioterapia, considerando o perfil de atendimento e perfil epidemiológico, quanto a gravidade/risco e a complexidade dos pacientes/clientes.

5. Sustentar a sistemática de acompanhamento da unidade, quanto ao cumprimento do cronograma de manutenção preventiva de equipamentos.

10. Evoluir na avaliação dos riscos assistenciais e ações de prevenção desde a entrada do paciente no Pronto Atendimento.

- 10. Evoluir a avaliação dos riscos assistenciais, considerando ferramentas específicas de avaliação para a população pediátrica e neonatal.
- 11. Avaliar barreira física no Posto de Enfermagem entre a área de preparo de medicação (área seca/limpa) com a área das pias (área úmida).
- 17. Fortalecer a cultura de registros de notificação de incidentes e eventos adversos relacionados a assistência, para os colaboradores.

ADEQUAÇÕES PARA O NÍVEL 2

- Elaborar e gerenciar os acordos de interação entre os processos críticos.
- Evoluir na definição, elaboração e acompanhamento dos indicadores essenciais para implantação de ações de melhoria.
- Considerar o gerenciamento dos protocolos, considerando o acompanhamento dos marcadores/indicadores e resultados das etapas realizadas até o desfecho do paciente.
- Evoluir no gerenciamento dos marcadores do Protocolo de SEPSE, implantado.
- Estudar estratégias para a melhoria da adesão ao Protocolo de Dor Torácica.
- Implementar metodologia e sistemática de acompanhamento de eficácia de treinamentos.
- Disseminar o procedimento para atendimento a situações críticas, como agressão, abandono, tentativa de suicídio, invasão, evasão, porte de arma.
- Evoluir nas informações e as manifestações dos pacientes/clientes, dos acompanhantes e da equipe multiprofissional para a melhoria do processo.
- Considerar a avaliação da assertividade e efetividade da classificação de risco a fim de monitorar a segurança do paciente na priorização do atendimento no serviço.

ADEQUAÇÕES PARA O MANUAL 2022

NÍVEL 1

- Considerar o gerenciamento da demanda do serviço, considerando as diferentes necessidades assistenciais/administrativas e níveis de cuidado ao paciente.
- Considerar o protocolo de identificação, prevenção e acompanhamento de risco para suicídio/autoextermínio.
- Desenvolver sistemática para as auditorias internas e auditorias clínicas, a fim de implantar ações de melhorias a partir dos resultados obtidos.

NÍVEL 2

- Evoluir com as ações de gerenciamento e de desempenho o processo, promovendo ações de melhoria.
- Desenvolver e demonstrar as melhorias implementadas a partir dos resultados das auditorias realizadas.

2.4 Atendimento Cirúrgico - *Luiz Carlos Bordin - Enfermeiro*

Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S -	C 94.7%	PC 5.3%	NC -	NA 1
-----	---------	---------	------	------

Requisitos N2

S -	C -	PC -	NC -	NA -
-----	-----	------	------	------

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

- 9. Evoluir com a implementação do Protocolo de Abreviação e Monitoramento do Jejum.
- 20. Não se aplica, pois o paciente não recebe alta hospitalar no Centro Cirúrgico.

ADEQUAÇÕES PARA NÍVEL 2

- Evoluir com a formalização e o gerenciamento dos acordos entre as áreas, que impactam no resultado do processo de atendimento cirúrgico.
- Estudar o gerenciamento de protocolos assistenciais, considerando o impacto no resultado do processo cirúrgico, como por exemplo: normotermia, manejo da dor, entre outros.
- Considerar o monitoramento dos resultados da adesão ao Protocolo de Cirurgia Segura, promovendo ações de melhoria.
- Evoluir com o gerenciamento dos acordos entre as áreas, considerando os de maior impacto para o resultado do processo.
- Evoluir com o gerenciamento das interações críticas ou estratégicas para o funcionamento do processo.
- Avaliar o desenvolvimento de melhorias no processo a partir das manifestações de pacientes, acompanhantes e familiares.
- Evoluir no monitoramento dos eventos relacionados a anestesia, visando a promoção de melhoria na assistência aos pacientes.
- Estudar o indicador de tempo de agendamento cirúrgico, avaliando se os dados apresentados proporcionam oportunidades para a melhoria do processo.
- Evoluir com a descrição e análises críticas dos motivos de reabordagem cirúrgica não programada, com acompanhamento dos resultados e definição de ações de melhorias.

ADEQUAÇÃO MANUAL 2022

NÍVEL 1

- Não há.

NÍVEL 2

- Considerar a formalização de sistemática para implementar melhorias a partir dos resultados das auditorias internas e auditorias clínicas.

2.7 Cuidados Intensivos - Luiz Carlos Bordin - Enfermeiro

Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S - C 94.1% PC 5.9% NC - NA -

Requisitos N2

S - C - PC - NC - NA -

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

COMUM A TODAS AS UNIDADES DE TERAPIA INTENSIVA (CUIDADOS INTENSIVOS NEONATAL - PEDIATRIA / UTI CLÍNICA / UTI CORONARIANA / UTI CIRÚRGICA)

REQUISITOS DE NÍVEL 1

6. Evoluir com a formalização dos protocolos das doenças de maior prevalência/gravidade/risco atendidas na Unidade de Cuidados Intensivos Pediátrico e Neonatal.

6. Aprimorar o Protocolo de SEPSE Pediátrico/Neonatal, considerando a especificidade destas populações.

10. Fortalecer o Protocolo de Avaliação e Manejo da Dor em Pediatria / Neonatologia, considerando as ferramentas de avaliação de acordo com as características da população (faixa etária, nível de compreensão etc.), bem como, intervenções e definição do tempo de reavaliação da dor.

11. Evoluir na implantação do protocolo de identificação e atendimento dos pacientes com sinais de deterioração clínica na totalidade das Unidades Intensivas.

14. Formalizar, junto ao Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, os protocolos de inserção e manutenção dos dispositivos, considerando a implantação dos "bundles" para prevenção de infecção de cateter venoso central, infecção de trato urinário e pneumonia associada à ventilação mecânica.

22. Estudar estratégias para o aumento das notificações, considerando as oportunidades de aprendizado e melhoria contínua.

32. Evoluir com a identificação de necessidade de treinamento dos profissionais da área, bem com a definição de cronograma para treinamentos periódicos das rotinas e diretrizes institucionais.

ADEQUAÇÕES PARA NÍVEL 2

- Elaborar e gerenciar os acordos de interação entre os processos críticos.

- Evoluir na definição, elaboração e acompanhamento dos indicadores essenciais para implantação de ações de melhoria, considerando as necessidades e características dos diferentes serviços de Cuidados Intensivos da Instituição.

- Considerar o gerenciamento dos protocolos, considerando o acompanhamento dos marcadores/indicadores e resultados das etapas realizadas até o desfecho do paciente.

- Implementar metodologia e sistemática de acompanhamento de eficácia de treinamentos.

- Desenvolver a sistemática para acompanhamento e avaliação das metas definidas no plano terapêutico, bem como sua adequação, caso necessário.

- Promover o envolvimento dos pacientes, familiares e acompanhantes nas práticas de segurança.

- Sustentar o compartilhamento do plano terapêutico estabelecido com os pacientes, familiares e/ou acompanhantes.

- Disseminar o procedimento para atendimento a situações críticas, como agressão, abandono, tentativa de suicídio, invasão, evasão, porte de arma.

- Evoluir nas informações e as manifestações dos pacientes/clientes, dos acompanhantes e da equipe multiprofissional para a melhoria do processo.

ADEQUAÇÃO MANUAL 2022

NÍVEL 1

- Não há.

NÍVEL 2

- Evoluir com as ações de gerenciamento e de desempenho o processo, promovendo ações de melhoria.

- Considerar o acompanhamento das causas para as readmissões não planejadas.

2.8 Assistência Hemoterápica - Não definido

Terceirizado?

Não

2.9 Assistência Nefrológica e Dialítica - *Não definido*

Terceirizado?

Não

2.13 Assistência Farmacêutica - *Mirian de Paula Nishimura - Farmacêutico-bioquímico*

Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S -	C 100%	PC -	NC -	NA 2
-----	--------	------	------	------

Requisitos N2

S -	C -	PC -	NC -	NA -
-----	-----	------	------	------

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

14. Ampliar o serviço de Farmácia Clínica para a totalidade dos pacientes internados.

31 e 32. Não se aplica, pois não possui preparo, manipulação e administração de medicamentos antineoplásicos na Instituição.

ADEQUAÇÕES PARA NÍVEL 2

- Avaliar a sistemática para implantação da pesquisa de satisfação Interna, acompanhando as manifestações dos clientes internos para traçar melhorias nos processos, bem como o levantamento das necessidades de treinamento.

- Estabelecer acordos de tempos entre os clientes e fornecedores, elencados na interação de processo da farmácia central, implantando ações de melhorias.

ADEQUAÇÃO MANUAL 2022

NÍVEL 1

- Avaliar o dimensionamento dos recursos humanos para a totalidade da necessidade da assistência farmacêutica prestada aos pacientes internados.

- Considerar a ampliação para as práticas de conciliação e reconciliação medicamentosa na totalidade dos pacientes internados.

NÍVEL 2

- Formalizar o gerenciamento da interação entre os processos, clientes e fornecedores, contemplando direitos e deveres entre as partes, implementando ações de melhorias.

- Considerar a avaliação de efetividade dos protocolos assistenciais, incluindo avaliação de indicadores de desfecho, e ações de melhorias.

- Considerar a análise crítica das manifestações dos pacientes/clientes, e da equipe multiprofissional, sejam elas através, por exemplo: auditorias, pesquisas, manifestações por ouvidorias, dentre outras, para melhoria dos processos.

2.14 Assistência Nutricional - *Não definido*

Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S -	C 91.7%	PC 8.3%	NC -	NA 12
-----	---------	---------	------	-------

Requisitos N2

S -	C -	PC -	NC -	NA -
-----	-----	------	------	------

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

2. Avaliar o dimensionamento de pessoal, visando a continuidade da assistência de forma segura.

4. Evoluir no projeto de reestruturação física do Serviço de Nutrição e Dietética.

4. Avaliar o controle de temperatura das dietas entregues nas unidades, considerando a nova embalagem utilizada por conta da pandemia.
33 a 35, 38, 39, 41 a 47. Não se aplica ao perfil da unidade, pois não possuem processo para leite humano.

ADEQUAÇÕES PARA NÍVEL 2

- Evoluir na formalização e no gerenciamento dos acordos de interação dos processos.
- Avaliar criticamente os indicadores do setor e as metas estabelecidas, como por exemplo: indicador de dietas infundidas x prescritas.
- Acompanhar e avaliar a efetividade dos protocolos assistenciais.
- Considerar o gerenciamento da eficácia dos treinamentos, através dos resultados apresentados, promovendo melhoria.
- Evoluir no gerenciamento das manifestações dos pacientes/clientes, acompanhantes e equipe multiprofissional, propondo ações de melhorias.

3. Diagnóstico e terapêutica

3.1 Análises Clínicas - *Não definido*

Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S -	C 100%	PC -	NC -	NA -
-----	--------	------	------	------

Requisitos N2

S -	C -	PC -	NC -	NA -
-----	-----	------	------	------

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

1. Evoluir na elaboração do perfil microbiológico.
5. Acompanhar o cronograma de manutenções preventivas e calibração dos equipamentos.
20. Formalizar o fluxo de atendimento às urgências, considerando os pacientes ambulatoriais.
28. Evoluir na aplicação do Termo de Consentimento Informado para os casos indicados, como por exemplo: testes de HIV e toxicológico.
49. Formalizar a metodologia para qualificação dos fornecedores críticos, como por exemplo, os Laboratórios de apoio, conforme as diretrizes definidas na Política de Gestão de Fornecedores de Produtos e Serviços.

ADEQUAÇÕES DE NÍVEL 2

- Evoluir na análise crítica dos indicadores de coleta e retificação de laudos, considerando a elaboração de ações de melhorias.
- Formalizar as interações críticas entre os processos, como por exemplo: tempo de entrega de laudos por Laboratório de apoio.
- Estudar estratégias para das respostas, na pesquisa de satisfação.
- Fortalecer a disseminação do procedimento para situações de porte de armas.

3.2 Anatomia Patológica e Citopatologia - *Não definido*

Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S -	C 96.6%	PC 3.4%	NC -	NA -
-----	---------	---------	------	------

Requisitos N2

S -	C -	PC -	NC -	NA -
-----	-----	------	------	------

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

24. Fortalecer as notificações de eventos adversos e incidentes, envolvendo todo o processo.
28. Atentar para o controle seguro de movimentação das amostras utilizadas para estudo.
41. Formalizar procedimento para registro da comunicação de achados críticos.
46. Evoluir com a definição de metodologia para qualificação e avaliação de desempenho de Laboratórios

de apoio.

ADEQUAÇÕES PARA NÍVEL 2

- Formalizar a interação entre os processos críticos, como por exemplo: tempo de entrega de laudos.
- Evoluir no monitoramento do tempo de entrega dos laudos dos exames.
- Analisar os casos de laudos não liberados acima do prazo definido.

3.3 Métodos Diagnósticos e Terapêuticos Especializados - *Não definido*

Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S -	C 88.9%	PC 11.1%	NC -	NA 5
-----	---------	----------	------	------

Requisitos N2

S -	C -	PC -	NC -	NA -
-----	-----	------	------	------

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

9. Evoluir com a sistemática utilizada para o controle de absenteísmo das agendas de espirometria para pacientes SUS (Sistema Único de Saúde), considerando os principais motivos das ausências.
24. Fortalecer o programa de treinamento e capacitação de acordo com as necessidades de cada serviço.
27. Fortalecer a cultura organizacional voltada à importância da notificação de eventos, promovendo a melhoria contínua nos processos.
- 32, 33, 37, 38 e 39. Não se aplica ao perfil da unidade, pois não realizam métodos diagnósticos especializados com biópsias.

ADEQUAÇÕES PARA NÍVEL 2

- Considerar o gerenciamento das agendas para o exame de espirometria em pacientes SUS (Sistema Único de Saúde), bem como o levantamento dos principais motivos das ausências.
- Considerar o monitoramento da interação entre os processos, considerando os acordos estabelecidos e a identificação de melhorias.
- Considerar acompanhamento e avaliação da efetividade dos protocolos assistenciais, com foco em melhorias do processo.
- Considerar acompanhamento e avaliação da efetividade dos protocolos de métodos diagnósticos e terapêuticos, com foco em melhorias do processo.
- Considerar o gerenciamento da eficácia dos treinamentos, através dos resultados apresentados, promovendo ciclos de melhoria.
- Evoluir na disseminação dos procedimentos para situações de evasão, invasão, porte de armas, agressão e tentativa de suicídio.
- Evoluir na disseminação dos procedimentos para atendimento a pacientes/clientes vítimas de agressão física, moral, psicológica, abandono e tentativa de suicídio.

3.4 Diagnóstico por Imagem - *Não definido*

Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S -	C 96.9%	PC 3.1%	NC -	NA 1
-----	---------	---------	------	------

Requisitos N2

S -	C -	PC -	NC -	NA -
-----	-----	------	------	------

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

1. Estratificar perfil de atendimento por tipo de exame realizado, por exemplo, angiotomografia de coronárias, escore de cálcio; exames com e sem contrastes.
5. Fortalecer o acompanhamento da realização das manutenções preventivas e corretivas dos equipamentos da unidade em conjunto com a Engenharia Clínica.
15. Sustentar monitoramento das causas de reificação de laudos e definir plano de ação para redução dos índices de reificação de laudos.

15. Evoluir para o acompanhamento dos desfechos dos pacientes que tiveram os laudos retificados.
17. Definir critérios para liberação de resultados provisórios em situações de urgência e emergência, e registrar em prontuário.
25. Evoluir na definição dos fornecedores críticos do Diagnóstico por Imagem (Tomografia, Ressonância Magnética, Raio X e Ultrassonografia), bem como na avaliação de desempenho, conforme a Política de Gestão de Fornecedores de Serviços e Produtos, institucional.
26. Estabelecer em conjunto com o Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, rotina para higienização de aventais plumbíferos e protetores de tireoide, contendo periodicidade da limpeza e produto utilizado.
27. Fortalecer o fluxo de notificação de incidentes e eventos adversos na unidade.
28. Ampliar a identificação de riscos assistenciais, como por exemplo, queda, alergias, alergia a contraste entre outros, e criar barreira para minimizar os riscos.
30. Implementar programa de educação permanente a respeito de proteção radiológica, considerando a Resolução RDC Nº 330, de 20 de Dezembro de 2019.
32. Não se aplica, pois o setor de Diagnóstico por Imagem não realiza exames com biópsia.

ADEQUAÇÕES PARA NÍVEL 2

- Evoluir com o acompanhamento de indicadores dos protocolos assistenciais, com análise crítica e elaborando plano de ação para melhorias frente as não conformidades encontradas.
- Definir fornecedores críticos no mapeamento do processo, bem como formalizar e gerenciar os acordos entre as áreas.
- Estudar o desdobramento do resultado do NPS (Net Promoter Score), elaborando plano de ação para a tentativa de reverter os detratores e neutros, em promotores.
- Evoluir com a sistemática de avaliação da eficácia dos treinamentos ministrados no setor.
- Disseminar os protocolos de atendimento a pacientes vítima de agressão, tentativa de suicídio, situações de evasão e porte de armas para toda a equipe atuante no setor.

3.5 Medicina Nuclear - *Não definido*

Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S -	C 94.4%	PC 5.6%	NC -	NA 1
-----	---------	---------	------	------

Requisitos N2

S -	C -	PC -	NC -	NA -
-----	-----	------	------	------

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

15. Sustentar o registro em prontuário das informações prestadas aos pacientes/acompanhantes, quanto aos procedimentos realizados.
27. Não se aplica, pois não há emissão de laudos parciais no serviço.
34. Avaliar a interação da Medicina Nuclear no plano terapêutico estabelecido no setor de origem do paciente.

ADEQUAÇÕES PARA NÍVEL 2

- Evoluir com a formalização e o gerenciamento dos acordos entre as áreas, que impactam no resultado do processo.
- Evoluir no gerenciamento indicadores de processo, já definidos, considerando análise crítica e acompanhamento de planos de ação para melhoria dos resultados.
- Acompanhar de maneira sistematizada os resultados da pesquisa de satisfação do paciente/acompanhante aplicada, definindo ações de melhoria para os resultados obtidos.
- Desenvolver, em conjunto com a Gestão de Pessoas, sistemática para avaliação da eficácia dos treinamentos, bem como a definição de ações para a melhoria do processo assistencial.

3.6 Radiologia Intervencionista - *Luiz Carlos Bordin - Enfermeiro*

Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S -	C 97.5%	PC 2.5%	NC -	NA -
-----	---------	---------	------	------

Requisitos N2

S -	C -	PC -	NC -	NA -
-----	-----	------	------	------

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

**REQUISITOS DE NÍVEL 1
HEMODINÂMICA**

16. Avaliar a sistemática utilizada para mensuração do indicador de Tempo Porta Balão quanto ao início da mensuração do tempo desde a unidade de origem, no Protocolo de Dor Torácica.

32. Considerar a identificação precoce e o monitoramento dos riscos assistenciais, como por exemplo, alergia, nefropatia induzida por contraste, sangramento, risco de queda, intubação difícil, entre outros, e elaborar barreiras para minimização destes riscos.

RADIOLOGIA INTERVENCIONISTA

31. Fortalecer o fluxo de notificação de incidentes e eventos adversos e quase erros.

COMUM A TODAS AS UNIDADES:

ADEQUAÇÕES PARA NÍVEL 2

- Evoluir com o acompanhamento de indicadores dos protocolos assistenciais, com análise crítica e elaborando plano de ação para melhorias, frente as não conformidades encontradas.
- Evoluir na identificação dos fornecedores críticos, no mapeamento de processo.
- Formalizar e gerenciar acordos entre as áreas, como por exemplo, tempo para encaminhamento para Hemodinâmica dos pacientes com Infarto Agudo do Miocárdio desde a unidade de origem, visando a melhoria do resultado do processo.
- Fortalecer avaliação da eficácia dos treinamentos ministrados no setor.
- Disseminar os protocolos de atendimento a pacientes vítima de agressão, tentativa de suicídio, situações de evasão e porte de armas para todos os colaboradores da Hemodinâmica.

ADEQUAÇÃO MANUAL 2022**NÍVEL 1**

- Não há.

NÍVEL 2

- Considerar monitoramento do desempenho do setor, possibilitando identificar oportunidades de melhorias no resultado do processo, promovendo ações de melhoria.

3.7 Métodos Endoscópicos e Videoscópicos - *Denise Pourrat Dalge - Enfermeiro Terceirizado?*

Não

Requisitos N1

S - C 92.7% PC 7.3% NC - NA -

Requisitos N2

S - C - PC - NC - NA -

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

1. Evoluir no levantamento dos dados estatísticos referente ao perfil epidemiológico e de atendimento dos pacientes atendidos no serviço, quanto às características da população, principais riscos assistenciais, doenças de maior prevalência, gravidade ou risco, entre outras informações.

5. Sustentar a sistemática de acompanhamento da unidade, quanto ao cumprimento do cronograma de manutenção preventiva de equipamentos.

10. Aprimorar o monitoramento da agenda de exames a fim identificar oportunidades de melhoria para o serviço e para o atendimento ao paciente.

13. Considerar a formalização dos protocolos de diagnóstico e tratamento endoscópicos de maior prevalência, como por exemplo Protocolo de Broncoscopia, entre outros.

18. Fortalecer as ações de contingência, considerando o impacto na segurança do paciente e dos profissionais envolvidos no serviço.

20. Fomentar a cultura de registros de notificação de incidentes e eventos adversos relacionados a assistência.

24. Analisar o processo de limpeza e desinfecção de endoscópios quanto ao fluxo de execução do procedimento.

25. Fortalecer a disseminação do fluxo de atendimento de urgências e emergências para a equipe assistencial.

ADEQUAÇÕES PARA O NÍVEL 2

- Elaborar e gerenciar os acordos de interação entre os processos críticos.
- Evoluir na definição, elaboração e acompanhamento dos indicadores essenciais do serviço para implantação de ações de melhoria.
- Considerar o gerenciamento dos protocolos, considerando o acompanhamento dos

marcadores/indicadores e resultados das etapas realizadas até o desrecho do paciente.

- Implementar metodologia e sistemática de acompanhamento de eficácia de treinamentos.
- Considerar o monitoramento da efetividade dos protocolos assistenciais, como por exemplo, o Protocolo de Cirurgia Segura aplicado a Métodos Endoscópios e Videoscópicos.
- Disseminar o procedimento para atendimento a situações críticas, como agressão, abandono, tentativa de suicídio, invasão, evasão, porte de arma.
- Evoluir nas informações e as manifestações dos pacientes/clientes, dos acompanhantes e da equipe multiprofissional para a melhoria do processo.
- Considerar o gerenciamento da utilização racional e diagnósticos e tratamentos endoscópicos para promover ações de melhorias.

ADEQUAÇÕES PARA O MANUAL 2022

NÍVEL 1

- Considerar o gerenciamento da demanda do serviço, considerando as diferentes necessidades assistenciais/administrativas e níveis de cuidado ao paciente.
- Considerar o protocolo de identificação, prevenção e acompanhamento de risco para suicídio/autoextermínio.
- Desenvolver sistemática para as auditorias internas e auditorias clínicas, a fim de implantar ações de melhorias a partir dos resultados obtidos.
- Fortalecer o plano multidisciplinar, com base no protocolo do procedimento definido, considerando a complexidade e o perfil a assistencial.

NÍVEL 2

- Evoluir com as ações de gerenciamento e de desempenho o processo, promovendo ações de melhoria.
- Desenvolver e demonstrar as melhorias implementadas a partir dos resultados das auditorias realizadas.

4. Gestão de apoio

4.1 Gestão de Equipamentos e Tecnologia Médico-Hospitalar - *Mirian de Paula Nishimura - Farmacêutico-bioquímico*

Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S - C 94.1% PC 5.9% NC - NA -

Requisitos N2

S - C - PC - NC - NA -

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

6. Formalizar o plano de contingência para os casos de quebra de equipamentos, considerando o detalhamento de aspectos como: backup, empréstimos internos, locação, critérios para empréstimos com outras Instituições, dentre outras.

12. Considerar no cronograma de capacitação institucional estabelecido, os treinamentos para utilização de equipamentos e materiais críticos da Instituição.

ADEQUAÇÕES PARA O NÍVEL 2

- Fortalecer o gerenciamento do cronograma de manutenções preventivas, considerando critérios de priorização para atendimento.
- Evoluir com o monitoramento dos tempos e prazos pré acordados nos acordos internos estabelecidos para atendimentos dos serviços de manutenção dos equipamentos.
- Estudar estratégias para ampliar o envolvimento dos gestores assistenciais no gerenciamento do desempenho do parque tecnológico.

ADEQUAÇÃO MANUAL 2022

NÍVEL 1

- Considerar sistemática para eleger os equipamentos que deverão ter procedimentos descritos para sua correta e segura utilização baseados em diretrizes e evidências científicas, complexidade das unidades e criticidade do equipamento.
- Formalizar os planos de contingência embasados nos riscos, com participação da equipe multiprofissional envolvida.
- Considerar a sistemática para controle da movimentação interna dos equipamentos.
- Considerar a sistemática para medidas de segurança cibernética relacionada aos equipamentos médicos em conjunto com a equipe de Tecnologia da Informação.

NÍVEL 2

- Evoluir com o registro das análises críticas dos indicadores do serviço de Engenharia Clínica, formalizando planos de ação de melhoria.
- Considerar o gerenciamento da utilização segura dos equipamentos, conforme critérios estabelecidos.

- Considerar metodologia para maximizar os resultados assistenciais com uso das tecnologias médicas, como por exemplo: guias rápidos, folders, vídeos institucionais, dentre outras.
- Evoluir no gerenciamento dos critérios de priorização para atendimento as necessidades de manutenção corretiva, por exemplo: tempo de atendimento da Ordem de Serviço, tempo de primeiro atendimento por prioridade, dentre outras.
- Considerar as manifestações dos clientes internos para ações de melhorias dos processos.
- Evoluir com o mapeamento de riscos dos processos da gestão de equipamentos, análise crítica para ações de melhorias.
- Considerar os registros das análises críticas para as auditorias com melhorias implementadas.

4.2 Prevenção, Controle de Infecções e Biossegurança - *Luiz Carlos Bordin - Enfermeiro*

Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S - C 100% PC - NC - NA 2

Requisitos N2

S - C - PC - NC - NA -

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

5. Evoluir com o monitoramento da adesão à higienização das mãos, considerando o acompanhamento dos cinco momentos para a higienização e das categorias profissionais.

18 e 22. Não se aplicam, pois o controle é realizado pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, corporativa.

ADEQUAÇÕES PARA O NÍVEL 2

- Fortalecer a disseminação das taxas de infecção relacionadas à saúde para a totalidade das áreas assistenciais, bem como promover junto às equipes, a análise crítica para definição e acompanhamento de ações de controle.

- Evoluir com o processo de visita técnica para o controle de infecção nas áreas, considerando o aumento das amostragens das áreas, fortalecendo os planos de ação de melhorias.

ADEQUAÇÃO MANUAL 2022

NÍVEL 1

- Não há.

NÍVEL 2

- Implementar sistemática para acompanhamento das ações de prevenção e controle de infecção, bem como suporte técnico à equipe multidisciplinar para o desenvolvimento de melhorias.

4.3 Higienização - *Mirian de Paula Nishimura - Farmacêutico-bioquímico*

Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S - C 100% PC - NC - NA -

Requisitos N2

S - C - PC - NC - NA -

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS NÍVEL 1

Não há.

ADEQUAÇÕES PARA O NÍVEL 2

- Evoluir na formalização das negociações com os clientes internos, acordando e gerenciando os horários e tempos de higienização.

- Evoluir no gerenciamento da eficácia dos treinamentos, através dos resultados apresentados e promovendo ciclos de melhoria.

ADEQUAÇÃO MANUAL 2022

NÍVEL 1

- Considerar a formalização dos critérios de segurança para utilização dos equipamentos do serviço de higienização.

NÍVEL 2

- Considerar o gerenciamento para o desempenho e promoção de melhorias através dos processos mapeados.

- Considerar o gerenciamento das atividades a gestão de leitos para atendimento as demandas assistenciais, como por exemplo: meta para liberação do leito, dentre outras.

- Evoluir com o acompanhamento para a eficácia dos treinamentos promovendo ações de melhorias.

- Considerar o gerenciamento para a efetividade das ações de prevenção dos riscos do processo de limpeza e desinfecção para ações de melhoria.

- Considerar sistemática para auditorias dos processos críticos e não críticos implementando ações de melhorias com análise dos resultados.

4.4 Processamento de Materiais e Esterilização - *Luiz Carlos Bordin - Enfermeiro* Terceirizado?

Não

Requisitos N1

S - C 100% PC - NC - NA -

Requisitos N2

S - C - PC - NC - NA -

Nível subseção:

1

Oportunidade de Melhoria:

REQUISITOS DE NÍVEL 1

8. Estudar o estabelecimento de critérios para a verificação sistematizada da funcionalidade dos instrumentais.

18. Sustentar o acompanhamento dos materiais armazenados nas unidades assistenciais, visando a segurança no processamento de produtos para saúde.

ADEQUAÇÕES PARA NÍVEL 2

- Evoluir com a formalização e o gerenciamento dos acordos entre as áreas, que impactam no resultado do processo.

- Implementar o gerenciamento dos indicadores de processo e resultado que impactam no processamento de produtos para saúde.

- Desenvolver, em conjunto com a Gestão de Pessoas, o acompanhamento sistematizado da eficácia dos treinamentos, bem como a definição de ações para a melhoria do processo assistencial.

ADEQUAÇÃO MANUAL 2022

NÍVEL 1

- Considerar a formalização de procedimentos para o controle de estoque de produtos para a saúde esterilizados.

NÍVEL 2

- Considerar o monitoramento da satisfação e experiência dos clientes internos, apoiando a implantação de melhorias.

- Evoluir com a análise crítica dos custos do processo.

4.5 Processamento de Roupas - *Não definido*

Terceirizado?

Não

Resultado da avaliação:

N1

S 0.2% C 95.2% PC 4.5% NC - NA 31

N2

S - C - PC - NC - NA -

N3

S - C - PC - NC - NA -

Resultado final da Avaliação:

Acreditado

Análise do avaliador líder:

Plano de Ação:
[Plano de Ação-ONA.xlsx](#)
Enviado por Luiz Carlos Bordin
em 04/02/2022

Ata de reunião de encerramento:
[2022 01 11 Instituto do Coração HCFMUSP Ata de encerramento Vis](#)
Enviado por Luiz Carlos Bordin
em 12/02/2022

Necessita plano de ação complementar:
Não

Lista de Presença da reunião de encerramento:
[2022 01 11 Instituto do Coração HCFMUSP Ata de encerramento Vis](#)
Enviado por Luiz Carlos Bordin
em 12/02/2022

Data que o avaliador líder liberou o relatório ao Comitê de Certificação:
17/02/2022

Análise do comitê:

Necessita ajustes:
Não

Parecer do Comitê de Certificação:
O Comitê de Certificação concorda com o parecer da Equipe de avaliadores do IBES e mantém do resultado da certificação.

Data que o Comitê liberou o relatório para a ONA:
21/02/2022

Histórico:

Ação	Usuário	Data/Hora
Novo agendamento de visita- Gerou taxa	Silvana Vlatco Juliotti Pequino - 07451572897 ²³¹⁶	20/01/2022 18:44
Avaliação do agendamento	Natalia Matias Machado - 41891898809 ⁷³³	21/01/2022 15:45
Gerenciar Boletos	Natalia Matias Machado - 41891898809 ⁷³³	24/01/2022 11:32
Pagamento da taxa	Davy Ferreira Gonçalves - 39186187813 ¹¹¹²	04/02/2022 12:13
Programação da visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	04/02/2022 19:45
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	04/02/2022 19:47
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	11/02/2022 12:48
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	11/02/2022 12:49
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	11/02/2022 12:49
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	11/02/2022 12:52
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	11/02/2022 13:05
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	11/02/2022 15:36
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 18:53
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 18:54
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 18:55
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 18:55
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 18:56
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 18:57
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:03
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:03
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:04
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:05
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:07
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:08
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:09
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:09
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:12
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:12
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:16
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:16
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:17
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:20
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:21
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:22
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:23

	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:24
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:25
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:29
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:31
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:34
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:35
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:36
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:46
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:50
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:51
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:53
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:54
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 19:58
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 20:00
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	11/02/2022 20:00
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 8:21
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 8:22
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 8:25
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 8:26
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 8:29
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 8:30
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 8:32
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 8:33
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	12/02/2022 8:35
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 8:36
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	12/02/2022 8:36
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 8:36
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 8:42
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:00
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:03
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:04
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:05
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:10
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:10
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:12
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:16
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:21
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:22
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:24
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:30
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:30
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:44
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:45
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:49
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:51
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:54
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:55
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:56
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 9:58
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 10:07
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	12/02/2022 10:07

<https://integrare.ona.org.br/Visitas/Visualizar/9075>

<https://integrare.ona.org.br/Visitas/Visualizar/9075>

<https://integrare.ona.org.br/Visitas/Visualizar/9075>

Relatório da visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 17:51
Relatório da visita	Domenica Rafa Bovi - 32128678846 ²⁵⁷⁴	13/02/2022 17:57
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 18:00
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 18:00
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 18:03
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 18:04
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 18:05
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 18:06
Relatório da visita	Domenica Rafa Bovi - 32128678846 ²⁵⁷⁴	13/02/2022 18:07
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 18:08
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 18:09
Relatório da visita	Domenica Rafa Bovi - 32128678846 ²⁵⁷⁴	13/02/2022 18:09
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 18:10
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 19:05
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 19:15
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	13/02/2022 19:52
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	13/02/2022 19:53
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	13/02/2022 19:54
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	13/02/2022 19:55
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	13/02/2022 19:55
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	13/02/2022 19:57
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	13/02/2022 19:57
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	13/02/2022 19:58
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	13/02/2022 20:01
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	13/02/2022 20:03
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 20:03
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 20:06
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 20:10
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	13/02/2022 20:14
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	13/02/2022 20:15
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	13/02/2022 20:17
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	13/02/2022 20:20
Relatório da visita	Denise Pourrat Dalge - 10509229808 ¹⁴⁵⁸	13/02/2022 20:22
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 20:31
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 20:40
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 20:51
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 20:52
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 20:55
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 20:57
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 20:58
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 20:59
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 21:00
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 21:03
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 21:04
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 21:20
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 21:23
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 21:29
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 21:30
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 21:40
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 21:41
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 21:41
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 21:43

Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 21:44
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 21:45
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 21:45
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 21:48
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 21:49
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 21:51
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 21:51
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 21:52
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 21:54
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 21:57
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 21:58
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 21:59
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 22:04
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 22:04
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 22:05
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 22:06
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	13/02/2022 22:08
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 22:30
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 22:40
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 22:40
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 22:40
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 22:42
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 22:47
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 22:50
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 23:19
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 23:19
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 23:28
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 23:43
Relatório da visita	Mirian de Paula Nishimura - 13660247880 ¹¹⁹⁴	13/02/2022 23:43
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	14/02/2022 6:49
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	14/02/2022 18:13
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	14/02/2022 18:14
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	14/02/2022 18:16
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	14/02/2022 18:17
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	14/02/2022 18:18
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	14/02/2022 18:19
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	14/02/2022 18:20
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	14/02/2022 18:23
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	14/02/2022 18:23
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	14/02/2022 18:24
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	14/02/2022 18:26
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	17/02/2022 17:44
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	17/02/2022 17:51
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	17/02/2022 17:52
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	17/02/2022 18:23
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	17/02/2022 18:24
Relatório da Visita	Luiz Carlos Bordin - 06201260862 ²¹⁸⁹	17/02/2022 20:24
Análise do comitê - Aprovado	Aléxia Regina Mandolesi Costa - 27887915856 ²¹⁴	21/02/2022 8:04