

Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim”

Relatório de Atividades Assistenciais

Pronto Socorro Arnaldo Figueiredo
Freitas - Barueri
Contrato de Gestão nº 226/2025

Junho/2025

Barueri

2025

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BARUERI



PREFEITO

Beto Piteri

SECRETÁRIO DE SAÚDE

Milton Monti

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Mário Santoro Júnior

DIRETOR TÉCNICO E GERAL

Eduardo Luna de Oliveira Torres

GERENTE ASSISTENCIAL MULTI

Paula Dal Maso Altimari

COORDENADORA ADMINISTRATIVA

Elaine de Lima Santos

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	4
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	4
1.2 Contrato de Gestão nº226/2025	6
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	7
4. FORÇA DE TRABALHO	7
4.1 Dimensionamento Geral	7
4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas	9
4.2.1 Taxa de Absenteísmo	9
4.2.2 Taxa de Turnover	13
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	15
5.1 atendimentos de Urgência e Emergência	15
5.1.1 atendimentos por Especialidade	15
5.1.2 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)	16
5.1.3 Pacientes Classificados por Risco	17
5.1.4 Tempo Médio de Espera para o Atendimento	18
5.1.5 atendimentos Médico Hospitalista	19
5.1.6 Serviços Complementares	20
5.1.7 Exames Complementares	21
5.1.8 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro	22
5.1.9 Municípios de Origem dos Pacientes	24
5.2 Indicadores - Segurança do Paciente	25
5.2.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada (PAV) à Ventilação Mecânica (VM)	25
5.2.2 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC)	25
5.2.3 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central	26
5.2.4 Não Conformidade na Administração de Medicamentos	26
5.2.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical	27
5.2.6 Incidência de Queda	27
5.2.7 Índice de úlcera por pressão	28
5.2.8 Adesão às metas de Identificação do Paciente	28
5.2.9 Evolução dos Prontuários	29
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	29
6.1.1 Avaliação do Atendimento	30
6.1.2 Avaliação do Serviço	31
6.1.3 Net Promoter Score (NPS)	32
7. OUVIDORIA	33
7.1.1 Amostragem das ouvidorias	33
7.1.2 Ouvidorias encaminhadas à Secretaria de Saúde por APPs.	35
7.1.3 Classificação das queixas	36
7.1.4 Atendimento ao usuário resolução de queixas	37
8. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	38

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

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

O Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" - CEJAM é uma entidade sem fins lucrativos fundada em 20 de maio de 1991 por um grupo de médicos, advogados e profissionais de saúde do Hospital Pérola Byington - Centro de Referência da Saúde da Mulher e de Nutrição, Alimentação e Desenvolvimento Infantil – CRSMNADI para dar apoio àquela Instituição.

Seu nome é uma homenagem ao Dr. João Amorim, médico obstetra, um dos seus fundadores e 1º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Com o lema "Prevenir é Viver com Qualidade", é qualificado como Organização Social (OSS) em vários municípios com reconhecida experiência na gestão de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

Atualmente, o CEJAM conta com mais de 120 serviços e programas de saúde nos municípios de São Paulo, Mogi das Cruzes, Rio de Janeiro, Peruíbe, Campinas, Carapicuíba, São José dos Campos, Lins, Assis, Ribeirão Preto, Santos, Pariqueira Açu, Franco da Rocha, São Roque, Itapevi e Barueri sendo uma Instituição de excelência no apoio ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Visão

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

Missão

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

Valores

- Valorizamos a vida;
- Estimulamos a cidadania;
- Somos éticos;
- Trabalhamos com transparência;
- Agimos com responsabilidade social;
- Somos inovadores;
- Qualificamos a gestão.

Pilares Estratégicos

- Humanização;
- Atenção à Saúde;
- Equipe Multidisciplinar;
- Geração e Disseminação de Conhecimento;
- Tecnologia da Informação;
- Ecossistema em Saúde.

Lema

"Prevenir é Viver com Qualidade".

1.2 Contrato de Gestão nº226/2025

O Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim qualificado como Organização Social de Saúde, em cumprimento ao Contrato de Gestão Nº 2261/2025, em continuidade às suas atividades iniciou no dia 15/05/2025 o presente CONTRATO que tem como objetivo operacionalizar, gerenciar e executar as atividades, ações e serviços de saúde 24 horas/dia que assegure assistência universal e gratuita à população.

O PS Arnaldo Figueiredo de Freitas, com acesso via demanda espontânea, oferece as especialidades de clínica médica, pediatria e ortopedia, colabora com a organização e a regionalização do Sistema Único de Saúde, na região de Barueri.

Possui 15 leitos de observação adulto e pediátrica, habilitado para Clínica Médica e 10 leitos de emergência. A unidade realiza atendimento com consultórios médicos adulto e pediátrico, salas de procedimentos, como: ECG, sutura, imobilização e medicação. A unidade de Pronto Socorro, conta com as especialidades de clínica médica, ortopedia e pediatria. Em breve, disponibilizaremos serviço de ultrassonografia e telemedicina.

É referência para as Unidades Básicas do município de Barueri e municípios do entorno, atende a demanda de pacientes do resgate pré-hospitalar do corpo de bombeiros e SAMU.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no PS Arnaldo Figueiredo de Freitas são monitoradas por sistema de informática do município de Barueri- SISS e planilhas para consolidação dos dados. Os colaboradores são cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado na instituição. Atualmente não atendemos na sua totalidade em sistema informatizado via SIS, sendo que a partir da segunda

quinzena de junho/25 iniciamos com o módulo da enfermagem, com treinamento prévio das equipes e adequação do nº de computadores. Desta forma, a chamada do paciente é via monitor eletrônico na sala de medicação/procedimentos de enfermagem, e as anotações e checagens via sistema, além de físico (para assinaturas). Em julho, estaremos implantando o módulo da enfermagem também na observação e emergência.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo PS Barueri no período de **01 a 30 de junho de 2025**.

4. FORÇA DE TRABALHO

4.1 Dimensionamento Geral

Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo (36h)	19	13	↓
Administrativo - noturno (36h)	17	17	✓
Administrativo (40h)	8	8	✓
Analista Administrativo (40h)	1	0	↓
Almoxarife (40h)	1	1	✓
Assistente Social (30h)	2	2	✓
Auxiliar de Farmácia (36h)	8	7	↓
Auxiliar de Farmácia (36h) - noturno	5	5	✓
Coordenador Administrativo (40h)	1	1	✓
Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1	✓
Coordenador Multiprofissional (40h)	1	1	✓
Coordenador Qualidade (40h)	1	1	✓
Enfermeiro (36h) - noturno	28	22	↓

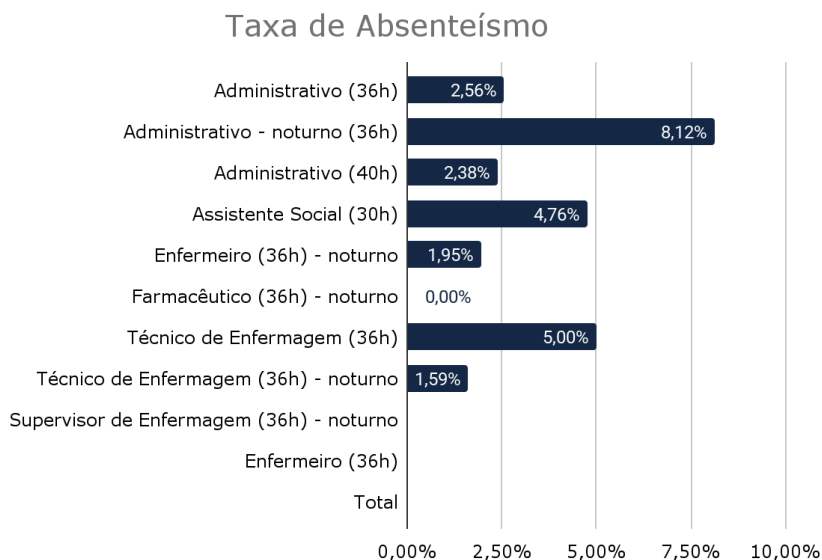
Enfermeiro (36h) Equipe de Coleta	2	0	↓
Enfermeiro (36h) Remoção	3	4	↑
Enfermeiro CCIH (40h)	1	1	✓
Enfermeiro Educação Permanente (40h)	1	1	✓
Enfermeiro NIR (40h)	1	1	✓
Farmacêutico (36h)	2	2	✓
Farmacêutico (36h) - noturno	3	2	↓
Farmacêutico RT (20h)	1	1	✓
Fisioterapeuta (30h)	6	6	✓
Fisioterapeuta (30h) - noturno	3	3	✓
Jovem Aprendiz (30h)	3	0	↓
Nutricionista (36h)	3	3	✓
Técnico de Enfermagem (36h)	60	59	↓
Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	56	48	↓
Técnico de Enfermagem (36h) Equipe de Coleta	2	2	✓
Técnico de Enfermagem (36h) Equipe de Coleta - noturno	2	2	✓
Técnico de Enfermagem (36h) Remoção	3	2	↓
Técnico de Enfermagem (36h) Remoção - noturno	3	2	↓
Técnico de Gesso (36h)	2	3	↑
Técnico de Gesso (36h) - noturno	3	2	↓
Técnico de Segurança do Trabalho (40h)	1	1	✓
Zelador (40h)	1	1	✓
Assistente de RH (40h)	1	1	✓
Supervisor de Enfermagem (36h) - noturno	3	3	✓
Gerente Assistencial (40h)	1	1	✓
Enfermeiro (36h)	25	23	↓
Diretor Geral RT (40h)	1	1	✓
Total	286	254	↓

Análise crítica: Após a assunção do serviço em 15/05/2025 verificamos a necessidade de adequação de pessoas para administração da unidade e conformidade com as legislações pertinentes, desta forma, conforme reunião presencial realizada no dia 09 de junho de 2025 com a CPACG (Comissão

Permanente de Acompanhamento dos Contratos de Gestão) foi alinhado o novo plano de trabalho com as adequações necessárias mantendo o mesmo teto orçamentário (ofício 574/2025 CEJAM com protocolo Solar 121858/2025). Ainda em relação ao quadro, tivemos neste período algumas desistências no contrato de trabalho e pedidos de demissões ao longo do contrato e estas vagas estão sendo trabalhadas para a reposição.

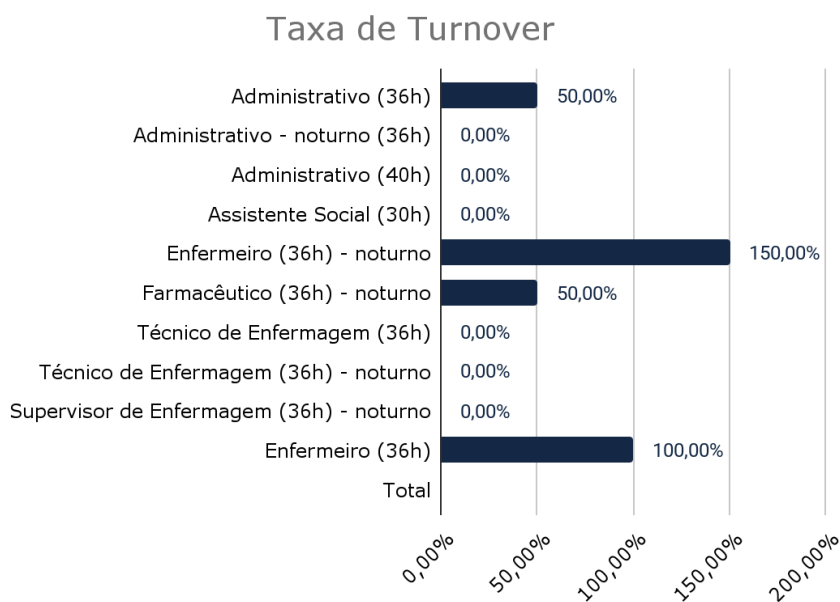
4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas

4.2.1 Taxa de Absenteísmo



Análise crítica: Na enfermagem, o absenteísmo em maio/2025, contabilizou em 1,77% na média. Não tivemos injustificadas, apenas quem declinou na vaga, os demais todos apresentaram atestado. Já no serviço social tivemos um absenteísmo de 4,76% por uma das assistentes que na sequência pediu desligamento. No administrativo tivemos um absenteísmo de 8,12% no período noturno. Todos os atestados acima de 5 dias são encaminhados para a medicina do trabalho corporativo para acompanhamento individual dos casos. E as faltas injustificadas são aplicadas sanções disciplinares.

4.2.2 Taxa de Turnover

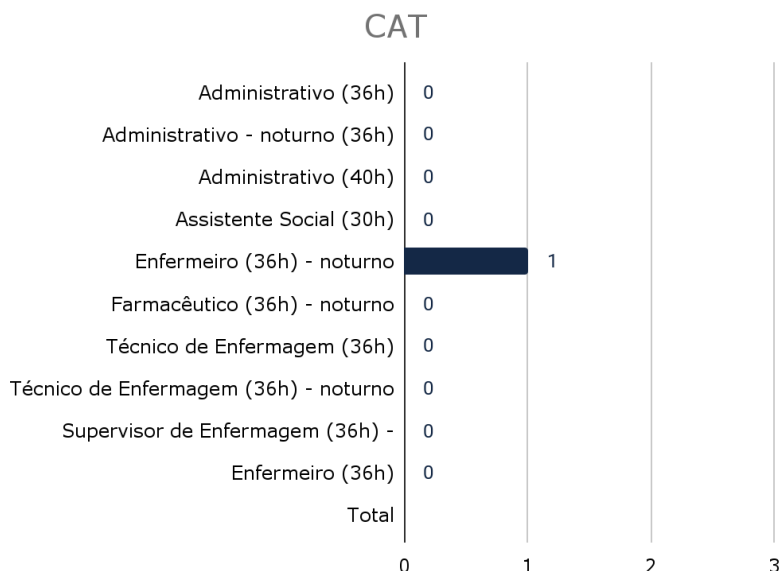


Análise crítica:

- 1- Na enfermagem estamos com adequação de 92,5% para enfermeiros (54 contratados e 04 vagas) e 91% para técnicos de enfermagem (118 contratados e 10 vagas) em relação ao quadro mínimo do contrato. Durante a transição ocorreram vários declínios, sendo estas vagas trabalhadas automaticamente pelo RH corporativo.
- 2- Na fisioterapia, estamos com 100% de adequação do quadro em relação ao quadro mínimo.
- 3- Na farmácia, estamos com 100% de adequação do quadro em relação ao quadro mínimo.
- 4- No serviço social estamos com 100% de adequação do quadro (02 assistentes sociais).
- 5- Na nutrição estamos com 100% de adequação do quadro (03 nutricionistas).
- 6- Os técnicos de gesso com 100% de adequação do quadro (05 técnicos).

7- Os ATA's (administrativos) com 100% de adequação do quadro (24 auxiliares adm.), no entanto após diagnóstico dos postos de trabalho, foi necessário o ajuste com o aumento do quadro para 32 auxiliares. Após a aprovação da secretaria, iniciaremos as contratações em junho.

4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)



Análise crítica: No mês de junho tivemos um acidente de trabalho, de uma enfermeira devido ao não uso de EPI durante um procedimento com material biológico. A colaboradora foi reorientada em relação à importância do uso correto de EPI e encaminhado ao SESMT para acompanhamento.

5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

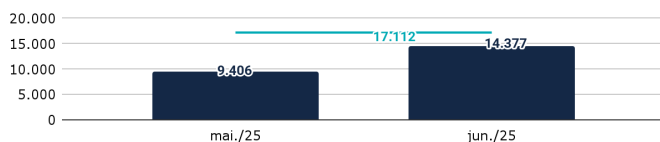
5.1 atendimentos de Urgência e Emergência

5.1.1 atendimentos por Especialidade

Atendimentos Urgência e Emergência

PSA

■ Resultado — Meta ≥



Atendimentos Urgência e Emergência

PSI

■ Resultado — Meta ≥



Atendimentos Urgência e Emergência - PSA	Total de Atendimentos PSA
Clínico Geral	13632
Emergencista	289
Ortopedista	456
Total	14377

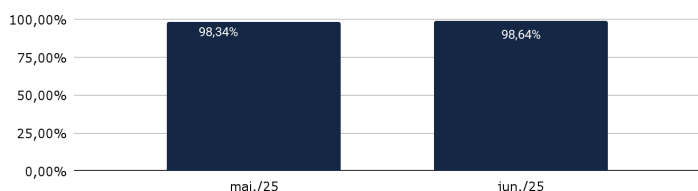
Atendimentos Urgência e Emergência - PSI	Total de Atendimentos PSI
Pediatra	5708
Emergencista	9
Ortopedista	0
Total	5717

Análise crítica: A meta pactuada para os atendimentos de urgências e emergências no adulto foi de 17.112, e atendemos 14377 adultos,

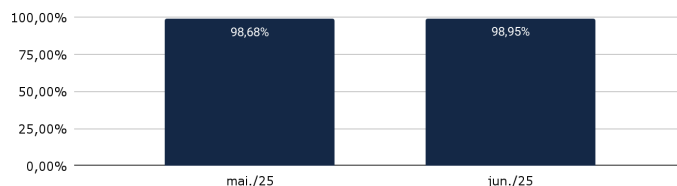
correspondendo a 84% de adesão à meta contratual. Já para o público infantil, a meta pactuada foi de 6900 atendimentos, e atendemos 5717 crianças, correspondendo a 82% de adesão à meta contratual. A nossa maior demanda é o atendimento adulto, e deste a clínica médica representou 94,8% dos atendimentos, a emergência representou 2% e a ortopedia representou 3,17%.

5.1.2 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)

ACOLHIMENTO COM AVALIAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO
PSA

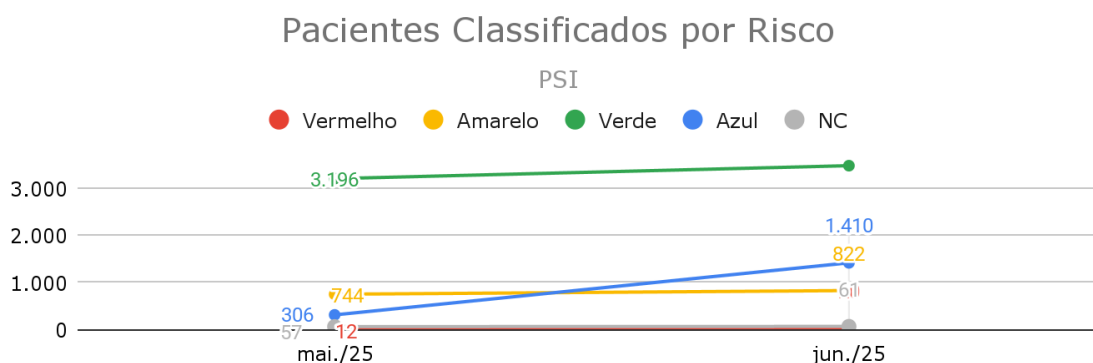
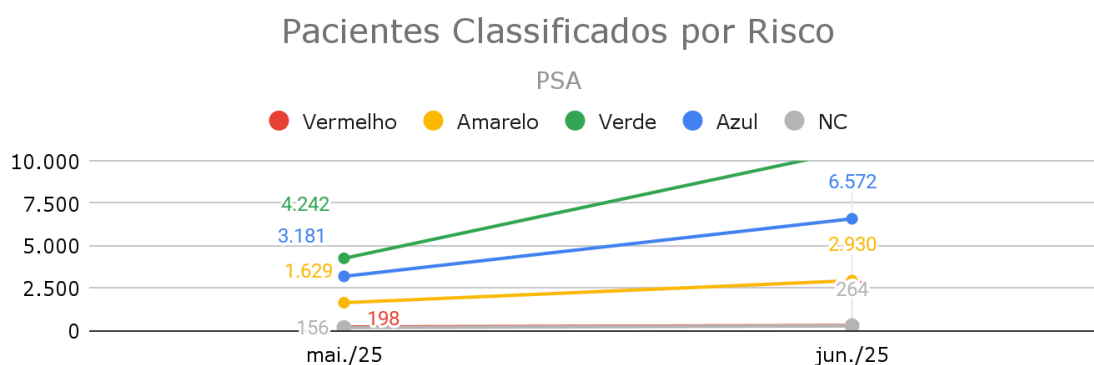


ACOLHIMENTO COM AVALIAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO
PSI



Análise crítica: Em ambas as triagens adulto e pediátrico a avaliação de risco foi acima de 98%, considerando que foram abertas 20.667 fichas na recepção, classificados e atendidos 20.094 pacientes. Destes, 68% foi atendimento de clínico geral, 28% de pediatria, 2,25 de ortopedia, 1,10% de emergência e 0,65% outros.

5.1.3 Pacientes Classificados por Risco



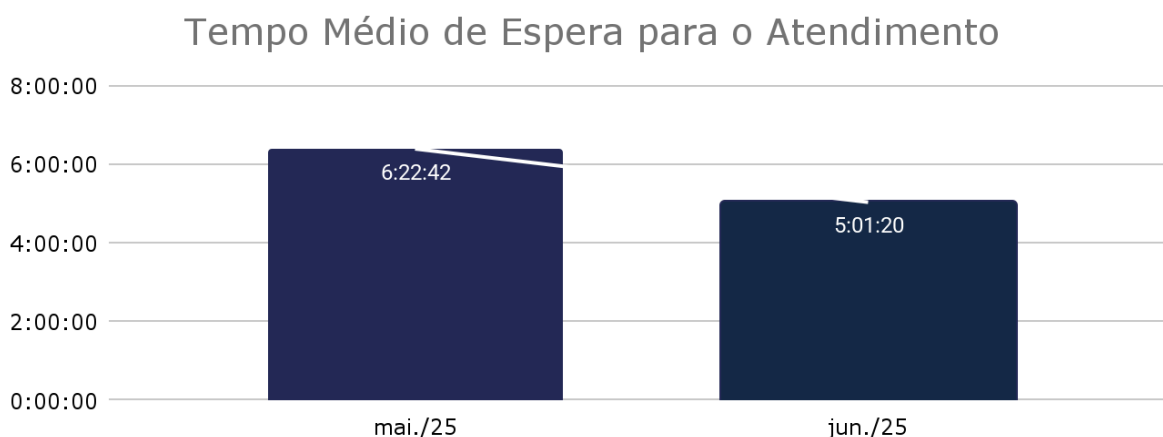
Análise Crítica: No adulto tivemos 14883 atendimentos, sendo: 1,78% vermelho, 14% amarelo, 48% verde, 34,7% azul.

Na pediatria tivemos 5717 atendimentos, sendo: 0,35% vermelho, 14,2% amarelo, 60% verde, 24,4% azul. Por ser um período de sazonalidade, tivemos muitos atendimentos respiratórios, classificados na maioria como verdes.

Em ambos os atendimentos o que prevalece é o verde e azul. Em julho iremos dar início a telemedicina e fast track, onde a prioridade serão os verdes e azuis, de acordo com os critérios pré estabelecidos. Esse atendimento irá dar mais

agilidade no desfecho e tempo do paciente dentro da unidade, diminuindo também as queixas por demora no atendimento.

5.1.4 Tempo Médio de Espera para o Atendimento



Análise crítica: A média de 5:01:20 se refere ao atendimento médico adulto e pediátrico, desde a retirada da senha no totem até o desfecho do paciente no atendimento em PS, representando 20% menos tempo em junho comparado a maio. Em junho/2025, os seguintes tempos:

- retirada da senha até a recepção: 00:05:17
- recepção até a triagem: 00:09:35
- triagem até início da consulta médica: 01:00:00
- início da consulta até o término: 03:46:27

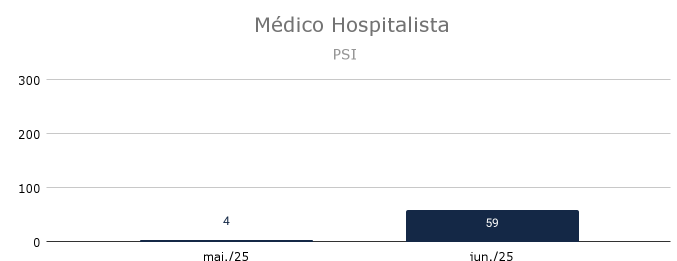
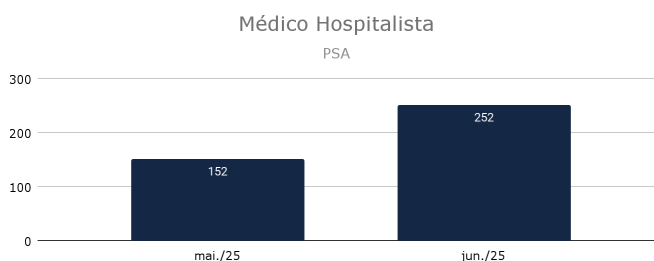
Considerações:

1- Desde a transição, temos nas 24hs nos sete dias da semana, enfermeiros nas 03 triagens adulto e 01 na triagem pediátrica, na contingência abrimos a segunda triagem pediátrica. O que impactou no tempo de espera inferior a 10 min, de acordo com o quadro mínimo do plano de trabalho.

2- Solicitamos via ofício e monção à CPACG (Comissão Permanente de Acompanhamento dos Contratos de Gestão) a inversão do módulo da classificação antes da recepção. Assim como, a colocação do item DOR TORÁCICA, no totem, para priorização do atendimento, de acordo com o nosso protocolo assistencial.

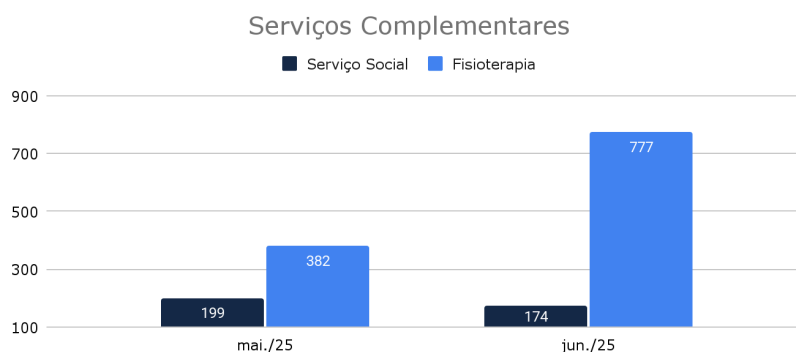
3- Solicitamos para a TI do SIS o envio dos tempos separadamente do atendimento adulto e pediátrico, para avaliar melhor as oportunidades de melhorias especificamente.

5.1.5 atendimentos Médico Hospitalista



Análise Crítica: Em junho foram realizadas um total de 311 consultas do médico hospitalista referente a assistência na internação aos leitos de observação, sendo 252 no adulto e 59 no pediátrico.

5.1.6 Serviços Complementares



Análise Crítica: Os atendimentos de fisioterapia contabilizaram 827 sessões, sendo 777 referentes aos atendimentos adultos e 50 aos pediátricos. A assistência fisioterapêutica acontece no período de 24 horas e os pacientes com maior gravidade são atendidos em todos os períodos e são divididos em fisioterapia respiratória, motora e ventilação mecânica. Já para o serviço social, foram realizados 174 atendimentos. Comparando com o mês de maio/25, notamos um nº de atendimento na fisioterapia proporcional, pois em maio foram 15 dias computados e em junho 30 dias. Já no serviço social, computamos 30 dias tanto em maio quanto junho/25, sendo 49 atendimentos de acolhimento/escuta e 39 acolhimentos no leito, já os demais atendimentos foram referentes a acolhimento familiar, orientações gerais e demandas específicas. Em junho houve uma queda no nº total de atendimentos da assistente social, sendo um dos fatores o absenteísmo no setor e feriados. A visita multiprofissional acontece todos os dias, à beira leito, com a presença de todas as categorias, incluindo a fisioterapia e o serviço social.

5.1.7 Exames Complementares

Exames Complementares	Total de Exames
Exames Laboratoriais	18288
Ultrassonografia	31
Radiografia	3767
Total	22086

Exames Laboratoriais

Análise Crítica: Foram realizados 18288 exames laboratoriais em junho/25. Do total de exames, o mais solicitado foi o hemograma completo somando 2820 pedidos médicos, seguido de PCR com 2286 solicitações e urina I e urocultura com 1767 coletas. Os exames de uréia e creatinina foram solicitados em 1342 e 1349 vezes respectivamente, sendo esses os exames de maior relevância na unidade. Já as troponinas foram 134 solicitações, sendo que tivemos 21 protocolos de dor torácica abertos.

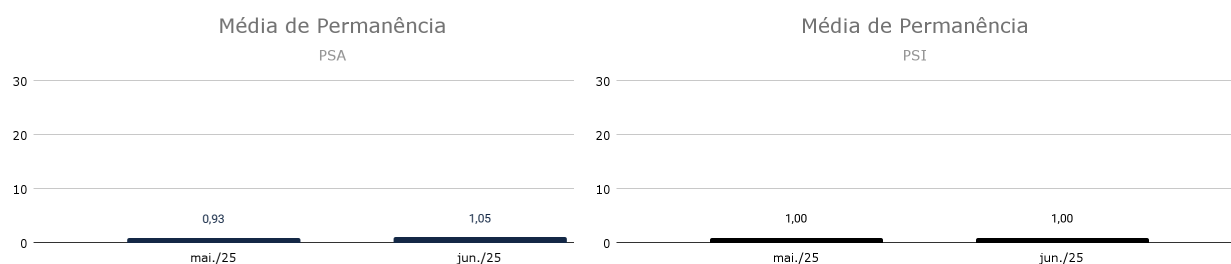
Ultrassonografia

Análise Crítica: Em junho, foram finalizadas as adequações principais no espaço físico para início do serviço, com início das suas atividades em 26/06/25, sendo realizados em 5 dias, 31 exames, com prevalência de solicitação de USOM abdominal com diagnóstico de colecistite.

Radiologia

Análise Crítica: Foram realizados um total de 3767 exames de radiografia. Desse total, observamos que 57% foram da região do tórax, representando a maior parte das solicitações, seguido de 12% referente a membros inferiores e 12% de membros superiores. As solicitações para rx de crânio foram de 6% e abdome foi de 9% e finalmente as solicitações de coluna representaram 4%.

5.1.8 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro



Setor	Nº Internações	Nº de Altas
PSA	252	241
PSI	59	59

Análise Crítica: No perfil adulto foram atendidos 252 pacientes e as saídas foram de 241, já para o pediátrico, foram 59 pacientes com 59 saídas. Considerando que a análise foi realizada no período de 01 a 30/junho, sendo que no adulto, nem todos que internaram saíram dentro do mesmo mês, muitos pacientes ficam internados no PS aguardando a vaga pela regulação, já na pediatria a permanência no PS é menor, todas que internaram, saíram no mesmo mês.

5.1.9 Municípios de Origem dos Pacientes

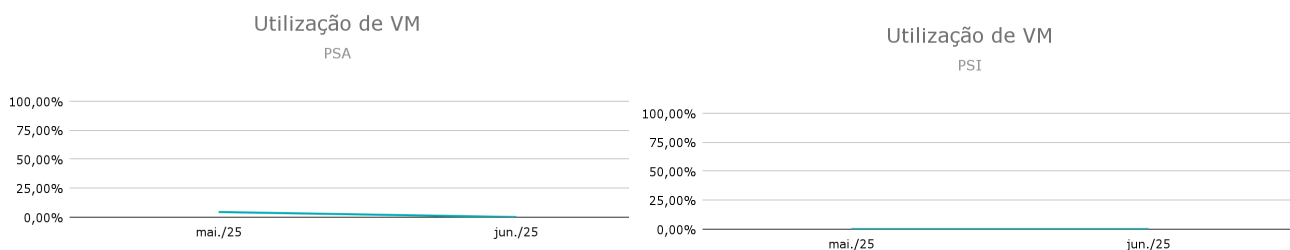
MUNICÍPIO	TOTAL	%
	20.667	100,00%
BARUERI	17.286	83,64%
JANDIRA	2.103	10,18%
ITAPEVI	556	2,69%
CARAPICUIBA	423	2,05%
NAO INFORMADO	149	0,72%
OSASCO	47	0,23%
SÃO PAULO	43	0,21%
COTIA	23	0,11%
SANTANA DE PARNAÍBA	9	0,04%
ITABIRINHA	6	0,03%
EMBU	3	0,01%
OLIVEIRA DOS BREJINHOS	2	0,01%
TABOÃO DA SERRA	2	0,01%
MATA VERDE	2	0,01%
ARACARIGUAMA	1	0,00%
MONGAGUA	1	0,00%
SÃO BERNARDO DO CAMPO	1	0,00%
RIBEIRÃO PIRES	1	0,00%
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	1	0,00%
BOITUVA	1	0,00%
ARARAQUARA	1	0,00%
SÃO RAIMUNDO NONATO	1	0,00%
OROS	1	0,00%
GUARANESIA	1	0,00%
CAIEIRAS	1	0,00%
VARGEM GRANDE PAULISTA	1	0,00%
PIRAPORA DO BOM JESUS	1	0,00%

Análise Crítica: O município de maior prevalência é Barueri que representa a maior parte da demanda com 83,64%, seguido de Jandira, Itapevi e Carapicuíba com os municípios de maior relevância. Esse fato se dá pelas proximidades dessas regiões e pela maior abrangência e oferta de serviços que o município dispõe, considerando que os demais municípios apresentam menos estabelecimentos de saúde e fragilidade na rede e por última instância, é

observado também a questão do envolvimento familiar que culmina no aumento dessa demanda local.

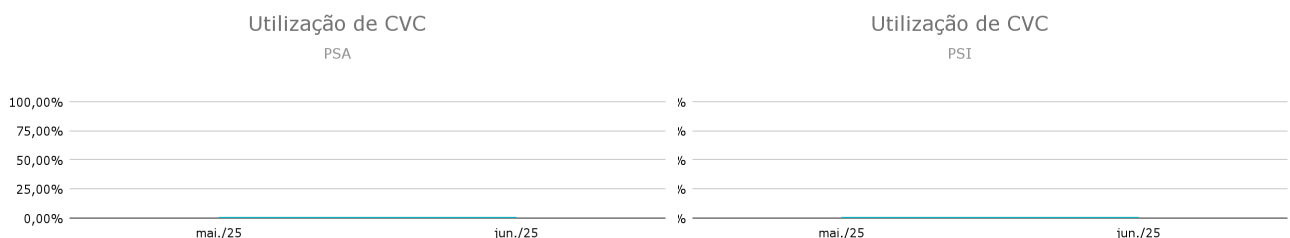
5.2 Indicadores - Segurança do Paciente

5.2.1 Densidade de Incidência de Pneumonia Associada (PAV) à Ventilação Mecânica (VM)



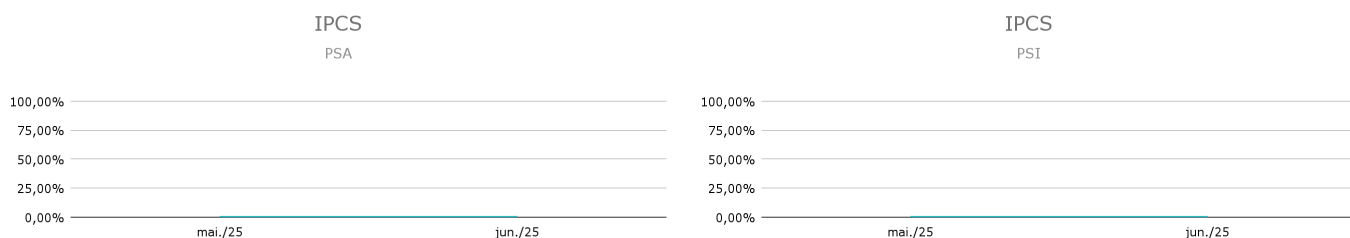
Análise Crítica: Não tivemos nenhum evento de PAV no período. No adulto tivemos 11 pacientes-dia internado, e na pediatria nenhum.

5.2.2 Taxa de utilização de Cateter Venoso Central (CVC)



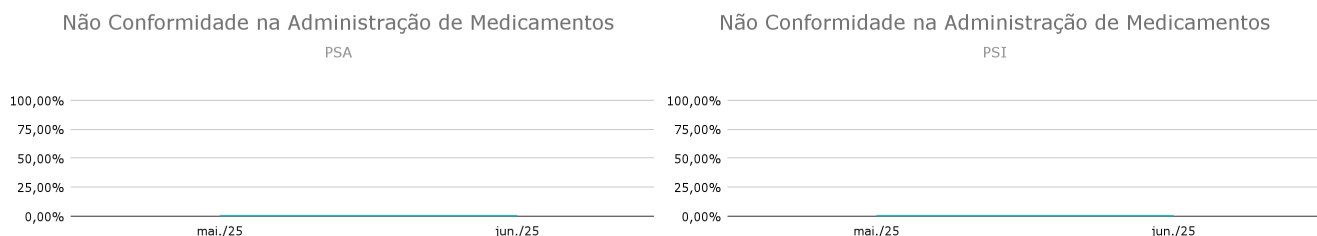
Análise Crítica: No período, tivemos no adulto 16 pacientes-dia, e na pediatria nenhum caso. Não tivemos perda de CVC no adulto.

5.2.3 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central



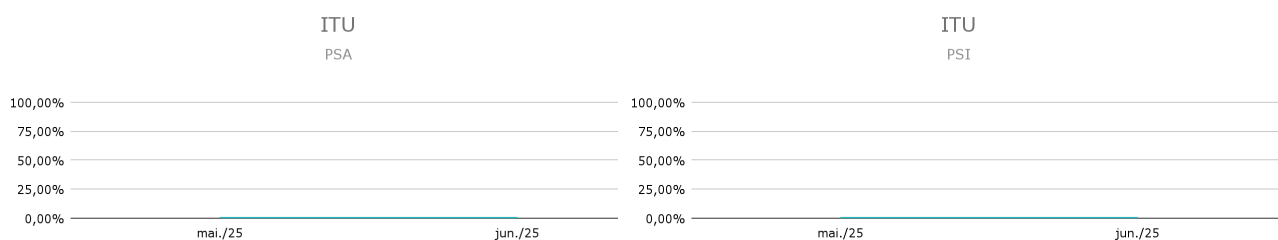
Análise Crítica: Não tivemos incidência de infecção de Corrente sanguínea, associado ao uso CVC no adulto, apesar de 16 pacientes-dia. Na pediatria não houve nenhum caso.

5.2.4 Não Conformidade na Administração de Medicamentos



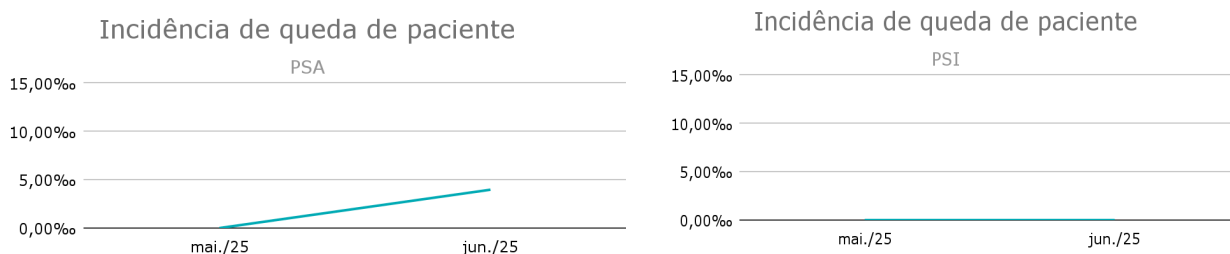
Análise Crítica: No período, não apresentamos nenhum evento associado a não conformidade com processo medicamentoso. Foram dispensados 38725 medicamentos no período para o adulto e 4059 para a pediatria.

5.2.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical



Análise Crítica: Tivemos 24 pacientes-dia com uso de SVD no adulto, porém sem registro de infecção. Na pediatria não tivemos nenhum caso de uso.

5.2.6 Incidência de Queda



Análise Crítica: Em junho tivemos 01 caso de queda sem dano, com abertura do evento no Medicsys. Paciente foi carregar o celular e teve queda da cama, avaliada pela equipe, sem danos associados. Segue o evento:

Eventos Adversos

Protocolo: 202562385340		Nome: Thabata Mendonça Mansano		Data Nascimento: 01/01/0001	
Prontuário : 5293321		Sexo : Feminino	Tipo Pessoa : Colaborador		Outro :
Tipo Setor Notificado : Assistencial		Setor Notificado : Enfermagem	Tipo Setor Notificante : Assistencial		Setor Notificante : Enfermagem
Tipo Setor Ocorrência : Assistencial		Setor Ocorrência : Enfermagem	Data do Evento : 13/06/2025		Hora do Evento : 00:00

Descrição Detalhada do Evento:

Paciente apresenta queda da maca setor feminino ao tentar conectar o carregador do celular na tomada colocou todo o peso do corpo na cabeceira da maca e a maca virou com a paciente, paciente se queixou de dor no braço E, foi realizado exame de raio x BE, onde não apresentou fratura e luxações segundo Dra. Ana Paula realizada medicação para dor .

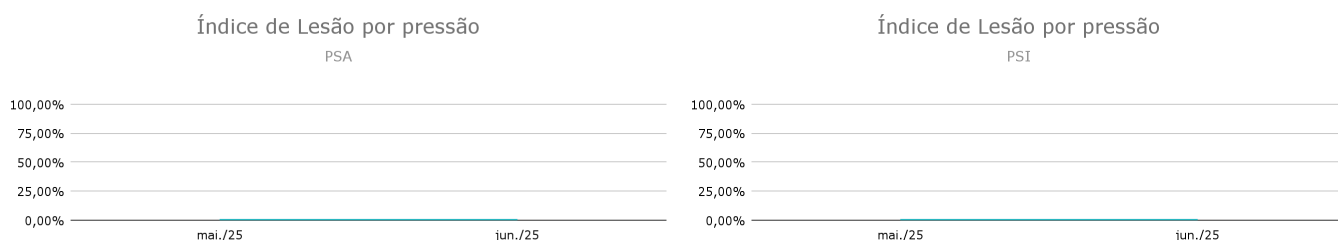
Ação Imediata (Encaminhamento, Exames, Procedimentos e Resultados):

Socorrer o paciente, dar suporte físico e psicológico.

Qual foi a consequência imediata ao paciente?

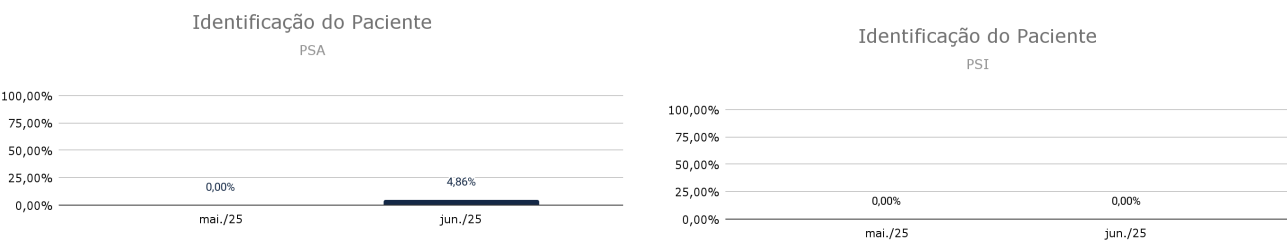
Sem dano

5.2.7 Índice de úlcera por pressão



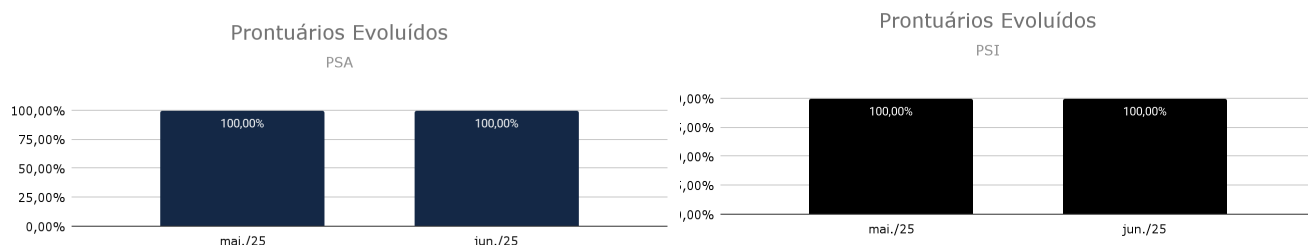
Análise Crítica: No período não foram constatados eventos abertos pela equipe assistencial de novas lesões adquiridas em relação aos pacientes atendidos nesta instituição, durante a internação. Foram registrados dois casos de pacientes que na admissão já apresentavam com LPP prévia, com acompanhamento e tratamento das mesmas durante a internação.

5.2.8 Adesão às metas de Identificação do Paciente



Análise Crítica: Não temos dados coletados a respeito, sem série histórica. Iniciaremos as auditorias de qualidade em relação às seis metas de segurança do paciente localmente pela qualidade, em parceria com a qualidade corporativa do CEJAM.

5.2.9 Evolução dos Prontuários



Análise Crítica: No período, foram evoluídos 723 pacientes-dia, tanto pela equipe médica quanto pela Enfermagem. As auditorias de prontuário serão iniciadas assim que a comissão de prontuários estiver instituída.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

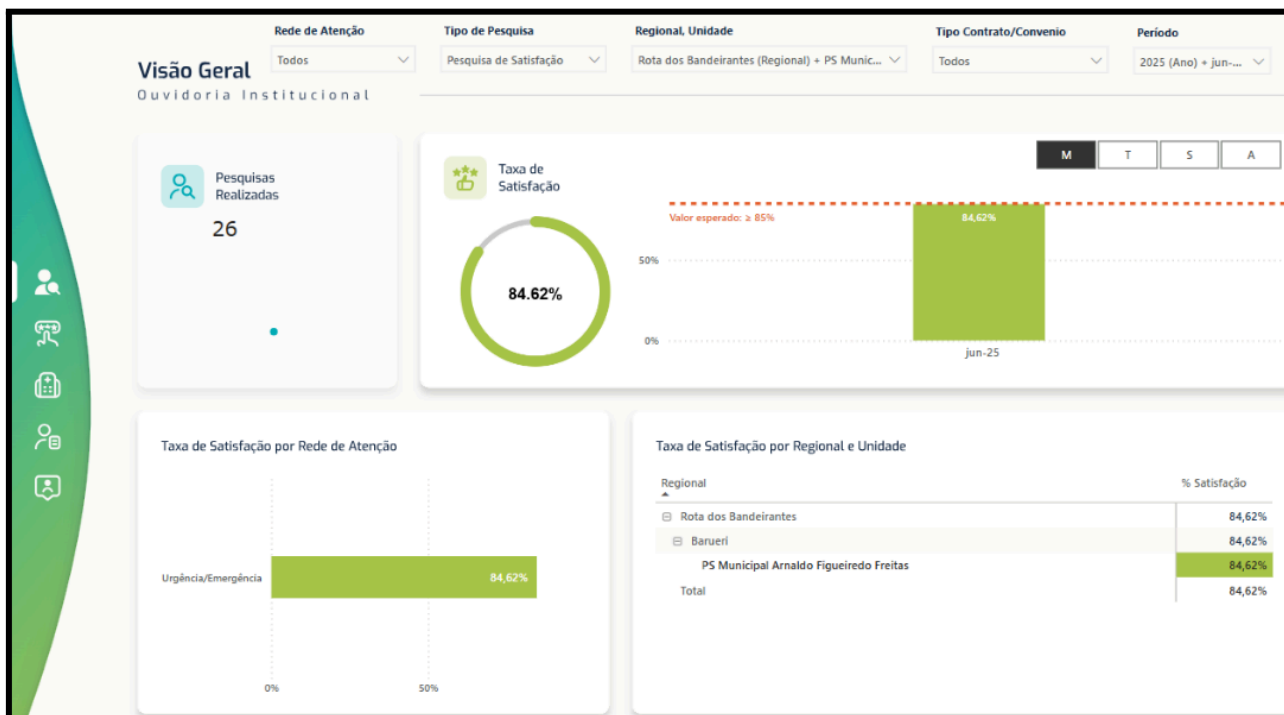
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. Pesquisa realizada pelo usuário no tablet institucional.

No período avaliado, tivemos o total de **26 pesquisas preenchidas**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1.1 Avaliação do Atendimento

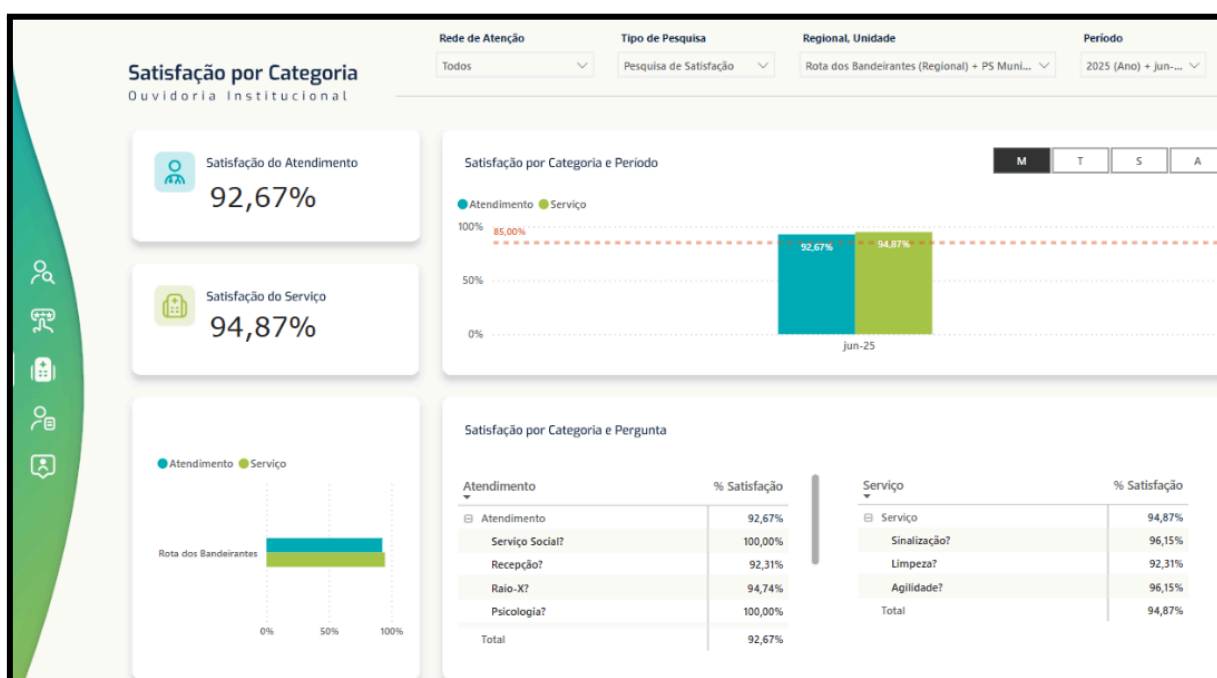
O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da equipe de enfermagem e equipe médica. No período, tivemos 26

pesquisas, com uma satisfação de **84,62%**, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento. A meta contratual é de 1.372 pesquisas.



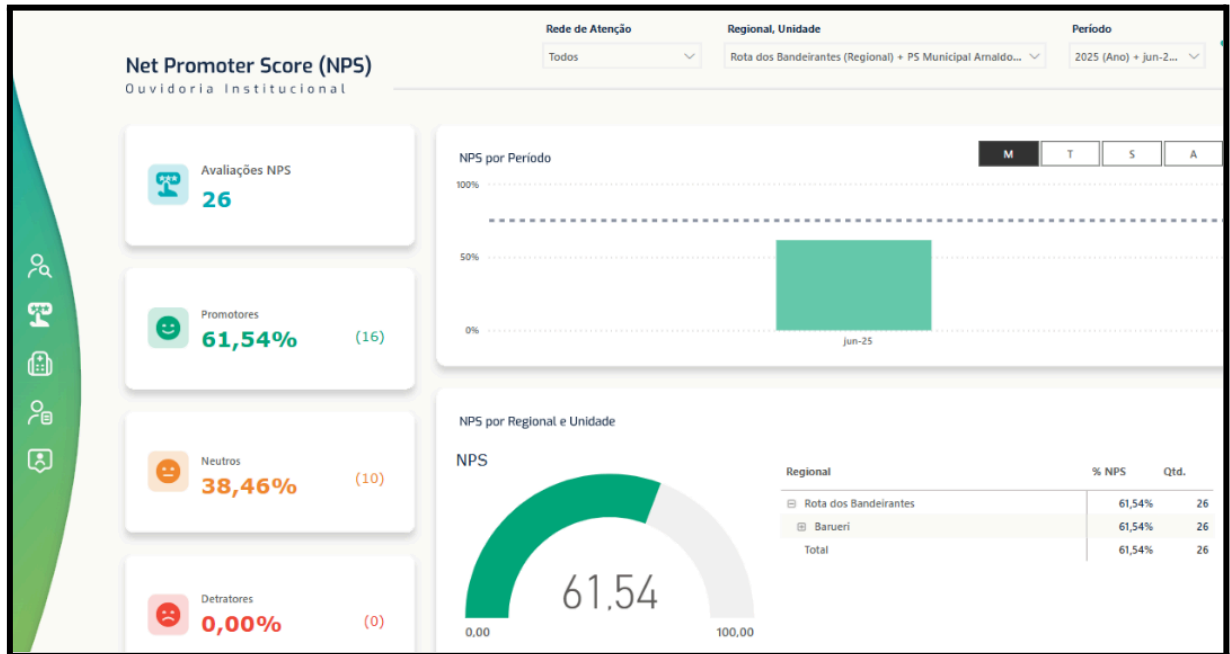
6.1.2 Avaliação do Serviço

O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, atenção, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de **94,87 %** dos usuários.



6.1.3 Net Promoter Score (NPS)

O indicador avalia a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, **61,54 %** dos usuários recomendariam o serviço.



7. OUVIDORIA

7.1.1 Amostragem das ouvidorias

Em junho de 2025, foram recebidas ao todo 76 ouvidorias. Dessa forma, apresentamos abaixo uma amostra correspondente a 10% do total, totalizando 8 registros, selecionados de forma representativa.

Manifestação - 20256437595

Estado : SP	Cidade : Barueri	Unidade : PS MUNICIPAL ARNALDO FIGUEIREDO DE FREITAS - BARUERI	Data Criação : 04/06/2025	
Tipo de Atendimento : E-Mail		Perfil : Pessoa Física	Deseja se Identificar? : Não	Sigilo : Sim
Classificação : Reclamação		Motivo da Manifestação : Demora no atendimento		
Manifestação : A SRA. IRACEMA ENCONTRA-SE NO PRONTO-SOCORRO ARNALDO FIGUEIREDO DE FREITAS E RELATA INSATISFAÇÃO COM O LONGO TEMPO DE ESPERA, QUE PODE CHEGAR A ATÉ 10 HORAS. ELA INFORMA QUE ESTÁ AGUARDANDO HÁ MAIS DE 3 HORAS APENAS PARA RETORNAR E APRESENTAR UM EXAME SOLICITADO, POIS SEU IRMÃO ESTÁ COM SUSPEITA DE DENGUE. SEGUNDO A PACIENTE, O PRONTO-SOCORRO ESTÁ SUPERLOTADO. ALÉM DISSO, ELA PRESENCIOU UM ERRO GRAVE: UMA PACIENTE RECEBEU O RESULTADO DE EXAME PERTENCENTE A OUTRA PESSOA. dados do paciente nome : HENRIQUE BARNABE DA SILVA email :IRACEMA.T.SILVA@GMAIL.COM				
Providência : Prezada Sra. Iracema, Agradecemos por seu relato e, antes de tudo, pedimos desculpas pelo transtorno enfrentado durante sua permanência no Pronto-Socorro Arnaldo Figueiredo de Freitas. Sabemos o quanto a espera prolongada em um momento de preocupação com a saúde de um familiar pode ser angustiante. Infelizmente, nas últimas semanas, temos enfrentado um aumento expressivo na demanda, especialmente devido ao número elevado de casos suspeitos de dengue e doenças respiratórias, o que tem causado aumento expressivo no número de atendimentos da unidade e impactado diretamente no tempo de espera. Com relação à troca de exames mencionada, trata-se de uma situação extremamente grave e inaceitável. Já iniciamos uma apuração interna para identificar o ocorrido, e as medidas necessárias serão tomadas para garantir que episódios como esse não se repitam. A segurança e a confiança dos pacientes são prioridades inegociáveis para nossa equipe. Estamos trabalhando constantemente para aprimorar nossos fluxos, otimizar o tempo de espera e reforçar a atenção e o cuidado com cada paciente. Reforçamos nosso compromisso com um atendimento mais eficiente, humano e seguro. Caso deseje mais esclarecimentos, estaremos inteiramente à disposição. Atenciosamente.				

Manifestação - 20256937741

Estado : SP	Cidade : Barueri	Unidade : PS MUNICIPAL ARNALDO FIGUEIREDO DE FREITAS - BARUERI	Data Criação : 09/06/2025
Tipo de Atendimento : E-Mail	Perfil : Pessoa Física	Deseja se Identificar? : Não	Sigilo : Sim
Classificação : Reclamação		Motivo da Manifestação : Clima organizacional	
Manifestação : VENHO RELATAR UM DESCASO COM O ATENDIMENTO, ME SENTI ENVERGONHADA E HUMILHADA!! 1* DEI ENTRADA NO PEDIATRA AS 15 HRS MEU FILHO DE 7 ANOS COM 39 GRAUS DE FEBRE. 2* ESTAVA E MESMO ASSIM DEMOROU 1 HORA E 35 MIN PRA TRIAGEM CHAMAR 3* NA TRIAGEM , UM ENFERMEIRA QUE LEVOU 40 MINUTOS PARA MEDIR A FEBRE E A SATURAÇÃO DE UMA CRIANÇA(TRABALHO COM MUITA MOROSIDADE)3* VEIO O ATENDIMENTO, INJEÇÃO DE DIPIRONA+ COLETA DE EXAMES. HOUVE UMA INTERCORRENCIA ENQUANTO AGUARDAVA A FEBRE DO MEU FILHO ABAIXAR, ESPEREI TERMINAR, BATI NA PORTA E COMUNIQUEI QUE A FEBRE ESTAVA 36.9, ENFERMEIRA JÁ COM A FICHA NA MÃO(UMA BRANQUINHA)FALOU QUE JA IRIA CHAMAR, ENQUANTO EU AGUARDAVA VI A MESMA SAINDO E NADA DE CHAMAR MEU FILHO NOVAMENTE ME LEVANTO E FAÇO UMA NOVA RECLAMAÇÃO INFORMANDO QUE SE DEMORASSE MAIS A FEBRE AUMENTARIA NOVAMENTE A OUTRA ENFERMEIRA QUE SE RECUSOU A PASSAR O NOME SE RECUSOU DE FAZER A COLETA DO MEU FILHO COM O MESMO MEDINDO 37.2, BATEMOS BOCA E AMESMA INFORMA QUE JA DEU SEU HORARIO E QUE EU TINHA QUE VOLTAR COM A MEDICA E ME DEIXOU FALANDO SOZINHA.PROCUREI PELO RESPONSÁVEL DO PLANTÃO E QUEM ME ATENDEU FOI MARIA DAS GRAÇAS , TIROU A TEMPERATURA, ESTAVA 37.1 E A MESMA INFORMOU ELE NAO ESTA COM FEBRE PODE COLHER E EU NERVOSA RESPONDI QUE ERA POR ISSO Q ESTAVAMOS A DISCUTIR, PORQUE A ENFERMEIRA SE RECUSOU E FOI EMBORA, MARIA DAS GRÇAS INFORMOU QUE EU ESTAVA GRITANDO COM ELA E AFIRMEI NAO ESTAR GRITANDO COM ELA , MAS SIM NERVOSA PELA SITUAÇÃO JA ERAM 19HR DA NOITE E NMAO IRIA PASSAR COM O MEDICO NOVAMENTE ERA SO COLHER O EXAME, POIS A MESMA FOI BUSCAR E FALOU QUE TERIAQUE PASSAR COM MEDICO DE NOVO SIM. DESCI CHORANDO COM VERGONHA DOS GRITOS DA EXPOSIÇÃO , QUANDO DESCI ENCONTREI COM O CASSIO, RELATEI TODO O PROBLEMA E ELE ME AJUDOU E A MÉDICA REGISTROU NA FICHA QUE ERA PRA COLHER SIM COM 37,1 AGORA SÃO 20:30 E SIGO AQUI AGUARDANDO A FEBRE ABAIXAR,POIS DURANTE A CONFUSÃO JA MAL PIOROU E A FEBRE SUBIU DE NOVO VENDO A MAE DISCUTIR POR FALTA DE EMPATIA NO ATENDIMENTO.MARIA DAS GRAÇAS E A ENFERMEIRA QUE SE RECUSOU A PASSAR SEU NOME INCLUSIVE GRAVEI UM VIDEO DELAS NO CELULAR.GRITAM MAIS ALTO QUE EU E VUIRARAM AS COSTAS, NAO ME AJUDARAM, FIQUEI EM PRANTOS DUAS FUNCIONARIAS GROSSAS E PREGUIÇOSAS, ERA MAIS FACIL VOLTAR A FICHA VOLTAR A FICHA PARA VIR EMBORA NO HORARIO DO QUE COLHER SANGUE COM 37,2 GRAUS DE FEBRE. RESUMINDO : PASSEI MAIS DE 6HRS BNO PS POR INCOMPETENCIA DOS FUNCIONARIOS DADOS DO RECLAMANTE: ELAYNE CARDOSO DE MENEZES			
Providência : Prezada Sra. Elayne. Agradecemos por compartilhar sua experiência com a Ouvidoria e lamentamos profundamente a situação vivida durante o atendimento de seu filho na unidade de pronto atendimento. Entendemos sua indignação e reforçamos que situações como a descrita não correspondem ao cuidado que os usuários da rede pública de saúde merecem. Informamos que os fatos relatados ocorreram durante a gestão anterior da unidade, anteriormente administrada por outra empresa. Desde que assumimos a operação, temos trabalhado para reorganizar os fluxos de atendimento, fortalecer a humanização. Seu relato foi considerado em nossos processos de análise e melhoria contínua dos serviços. Nos colocamos à disposição para acompanhar qualquer demanda atual ou prestar os esclarecimentos que forem necessários. Atenciosamente, Ouvidoria CEJAM			

Manifestação - 20256437595

Estado : SP	Cidade : Barueri	Unidade : PS MUNICIPAL ARNALDO FIGUEIREDO DE FREITAS - BARUERI	Data Criação : 04/06/2025
Tipo de Atendimento : E-Mail	Perfil : Pessoa Física	Deseja se Identificar? : Não	Sigilo : Sim
Classificação : Reclamação		Motivo da Manifestação : Demora no atendimento	
Manifestação : A SRA. IRACEMA ENCONTRA-SE NO PRONTO-SOCORRO ARNALDO FIGUEIREDO DE FREITAS E RELATA INSATISFAÇÃO COM O LONGO TEMPO DE ESPERA, QUE PODE CHEGAR A ATÉ 10 HORAS. ELA INFORMA QUE ESTÁ AGUARDANDO HÁ MAIS DE 3 HORAS APENAS PARA RETORNAR E APRESENTAR UM EXAME SOLICITADO, POIS SEU IRMÃO ESTÁ COM SUSPEITA DE DENGUE. SEGUNDO A PACIENTE, O PRONTO-SOCORRO ESTÁ SUPERLOTADO. ALÉM DISSO, ELA PRESENCIOU UM ERRO GRAVE: UMA PACIENTE RECEBEU O RESULTADO DE EXAME PERTENCENTE A OUTRA PESSOA. dados do paciente nome : HENRIQUE BARNABE DA SILVA email :IRACEMA.T.SILVA@GMAIL.COM			
Providência : Prezada Sra. Iracema, Agradecemos por seu relato e, antes de tudo, pedimos desculpas pelo transtorno enfrentado durante sua permanência no Pronto-Socorro Arnaldo Figueiredo de Freitas. Sabemos o quanto a espera prolongada em um momento de preocupação com a saúde de um familiar pode ser angustiante. Infelizmente, nas últimas semanas, temos enfrentado um aumento expressivo na demanda, especialmente devido ao número elevado de casos suspeitos de dengue e doenças respiratórias, o que tem causado aumento expressivo no número de atendimentos da unidade e impactado diretamente no tempo de espera. Com relação à troca de exames mencionada, trata-se de uma situação extremamente grave e inaceitável. Já iniciamos uma apuração interna para identificar o ocorrido, e as medidas necessárias serão tomadas para garantir que episódios como esse não se repitam. A segurança e a confiança dos pacientes são prioridades inegociáveis para nossa equipe. Estamos trabalhando constantemente para aprimorar nossos fluxos, otimizar o tempo de espera e reforçar a atenção e o cuidado com cada paciente. Reforçamos nosso compromisso com um atendimento mais eficiente, humano e seguro. Caso deseje mais esclarecimentos, estaremos inteiramente à disposição. Atenciosamente,			

Manifestação - 202562738453

Estado : SP	Cidade : Barueri	Unidade : PS MUNICIPAL ARNALDO FIGUEIREDO DE FREITAS - BARUERI	Data Criação : 27/06/2025
Tipo de Atendimento : E-Mail	Perfil : Pessoa Física	Deseja se Identificar? : Não	Sigilo : Sim
Classificação : Elogio		Motivo da Manifestação : Elogio	
Manifestação : FUI ATENDIDA NO PS DO CAMARGO DEVIDO A UM CRISE DE ASMA, FUI ATENDIDA COM CAUTELA E PRECISÃO PELA TÉCNICA DE ENFERMAGEM ROSÂNGELA, E ENFERMEIRA MÔNICA, QUE DENTRO DE SUAS CAPACIDADES E AUTONOMIA FIZERAM DE TUDO DENTRO DO ALCANCE DELAS PARA REESTABELECEER A MINHA SAÚDE. dados do paciente : nome: TATIANE TAVARES DA CRUZ			
Providência :			

Manifestação - 20256937748

Estado : SP	Cidade : Barueri	Unidade : PS MUNICIPAL ARNALDO FIGUEIREDO DE FREITAS - BARUERI	Data Criação : 09/06/2025
Tipo de Atendimento : E-Mail		Perfil : Pessoa Física	Deseja se Identificar? : Não
Classificação : Reclamação		Motivo da Manifestação : Demora no atendimento	
Manifestação : SE ENCONTRAVA NO PS ARNALDO DE FREITAS FIGUEIREDO INTERNADA E FOI TRANSFERIDA PARA O HOSPITAL FRANCISCO MORAN, NA NOITE DE ONTEM PRA HOJE, SÓ ESQUECERAM DE ME LIGAR AVISANDO. AÍ ME PEGO A PENSAR: SE ELA VIESSE A FALECER IA SER ENTERRADA COMO INDIGENTE. SÓ SOUBE DA TRANSFERÊNCIA HJ NO HORÁRIO DA VISITA, MINHA MÃE ESTÁ LÁ NO MORAN SEM NENHUMA PEÇA DE ROUPA, SEM ACOMPANHANTE SEM NADA POR FALTA DE COMUNICAÇÃO. O QUE CUSTA LIGAR PARA AVISAR OS FAMILIARES, AFINAL ESTAMOS FALANDO DA VIDA DE UMA IDOSA, DEBILITADA E COM PROBLEMAS DE SAÚDE. FOI TRANSFERIDA NA MADRUGADA DE 12/05 E A INTERNAÇÃO FOI ASSINADA ONTEM À NOITE NO MORAN PELA MINHA PRIMA, DEVIDO NÃO SABERMOS QUE ELA ESTAVA LÁ POIS NÃO FOMOS COMUNICADAS. ESSE PS ESTÁ CADA DIA PIOR, OS PACIENTES IDOSOS COMO É O CASO DA MINHA MÃE FICAM NA EMERGÊNCIA JOGADOS A PRÓPRIA SORTE. ANA MARIA DA SILVA DN: 21/08/1951,			
Providência :			

Manifestação - 20256937737

Estado : SP	Cidade : Barueri	Unidade : PS MUNICIPAL ARNALDO FIGUEIREDO DE FREITAS - BARUERI	Data Criação : 09/06/2025
Tipo de Atendimento : E-Mail		Perfil : Pessoa Física	Deseja se Identificar? : Não
Classificação : Reclamação		Motivo da Manifestação : Clima organizacional	
Manifestação : DIA 09/05/2025 SEXTA FEIRA CHEGUEI AO PRONTO SOCORRO PASSANDO MAL FUI SOCORRIDA COM CADEIRA DE RODA PELO MOÇO QUE DISTRIBUI AS SENHAS ME LEVARAM DIRETO PARA UMA SALA PARA AGUARDAR ATENDIMENTO PELA DOUTORA LOGO APÓS PASSAR POR ATENDIMENTO MÉDICO FUI PARA MEDICAÇÃO LOGO APOS TOMAR MEDICAÇÃO A ENFERMEIRA AVISOU QUE DEVERIA SER FEITO EXAME DE RAIOS X E URINA E SANGUE. CONCLUINDO COLETARAM DUAS VEZES MEU SANGUE MEU NOME FOI TROCADO NA FICHA POR AQUELE ADESIVO. E ATÉ HOJE MEUS EXAMES DE URINA E SANGUE NÃO FICARAM PRONTOS. DADOS DO PACIENTE : KELI CRISTINA XAVIER			
Providência : Prezada Sra. Keli, A Ouvidoria do CEJAM – Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim” agradece seu contato. Lamentamos profundamente os transtornos vivenciados por V.Sa. no atendimento prestado em 09/05/2025, especialmente quanto à duplicidade na coleta de exames, troca de identificação e ausência de resultados, conforme relatado. Contudo, esclarecemos que na data mencionada, a gestão do Pronto-Socorro ainda não era de responsabilidade do CEJAM, que assumiu a administração da unidade somente a partir de 16/05/2025. Assim, os apontamentos registrados referem-se a um período anterior à atual gestão. Desde que assumiu a unidade, o CEJAM tem atuado com seriedade e comprometimento na reestruturação dos processos assistenciais, administrativos e operacionais, com foco na melhoria contínua do atendimento prestado à população. Reforçamos nosso compromisso com a qualidade, a ética e o cuidado humanizado, colocando-nos à disposição para quaisquer necessidades futuras. Atenciosamente, Ouvidoria – CEJAM Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim”			

Manifestação - 20257738738

Estado : SP	Cidade : Barueri	Unidade : PS MUNICIPAL ARNALDO FIGUEIREDO DE FREITAS - BARUERI	Data Criação : 07/07/2025
Tipo de Atendimento : E-Mail	Perfil : Pessoa Física	Deseja se Identificar? : Não	Sigilo : Sim
Classificação : Reclamação		Motivo da Manifestação : Clima organizacional	
Manifestação : CIDADÃ ENTROU EM CONTATO COM A OUVIDORIA PARA RELATAR UMA RECLAMAÇÃO REFERENTE A DEMORA NO ATENDIMENTO NO PS DO CAMARGO, A MESMA RELATA QUE AS PESSOAS ESTÃO A HORAS ESPERANDO E ESTÁ DEMORANDO MUITO, O PS CAMARGO PRECISA DE MELHORIAS URGENTE. MAYARA S. LIMA DN: 24/01/1998			
Providência : Prezada Sra. Glauca, Agradecemos seu contato e compreendemos sua preocupação. Informamos que a nova gestão assumiu o Pronto-Socorro Camargo há menos de dois meses e tem trabalhado continuamente em melhorias, sempre com o objetivo de oferecer um atendimento cada vez melhor à população de Barueri. Estamos à disposição. Dra Jéssica Oliveira Diretoria Clínica Pronto Socorro Arnaldo de Figueiredo Freitas			

Manifestação - 20256937736

Estado : SP	Cidade : Barueri	Unidade : PS MUNICIPAL ARNALDO FIGUEIREDO DE FREITAS - BARUERI	Data Criação : 09/06/2025
Tipo de Atendimento : E-Mail	Perfil : Pessoa Física	Deseja se Identificar? : Não	Sigilo : Sim
Classificação : Reclamação		Motivo da Manifestação : Comportamento inadequado do profissional	
Manifestação : CIDADÃO ENTROU EM CONTATO COM A OUVIDORIA PARA FAZER UMA RECLAMAÇÃO REFRENTE AO FUNCIONÁRIO LUCAS GONCALVES QUE ESTÁ DANDO PRIORIDADE PARA ALGUMAS PESSOAS CONHECIDA DELE, O MESMO AINDA NA HORA QUE OS MUNICÍPE RECLAMA ELE ESTÁ BATENDO FOTO DO RELATÓRIO DE ATENDIMENTO E DE DOCUMENTOS DAS PESSOAS E ISSO E CRIME NÃO PODE , SOLICITO PROVIDÊNCIAS. ENQUANTO ISSO AS PESSOAS ESPERANDO E DEMORANDO PARA SER ATENDIDAS			
Providência : Prezado(a) cidadão(ã), Em relação aos fatos relatados sobre o atendimento prestado por funcionário identificado como Lucas Gonçalves, esclarecemos que o episódio citado ocorreu em período anterior à gestão do CEJAM. Informamos que o CEJAM assumiu a administração da unidade apenas a partir de 16/05/2025. Desde que iniciamos as atividades na unidade, temos atuado com responsabilidade e compromisso para promover melhorias nos fluxos de atendimento e garantir o respeito aos princípios éticos, à transparência e ao cuidado humanizado no serviço prestado à população. Reiteramos nosso compromisso com a qualidade dos serviços de saúde e permanecemos à disposição para ouvir e acolher novas manifestações que contribuam com a melhoria contínua da assistência. Atenciosamente, Ouvidoria - CEJAM Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim"			

7.1.2 Ouvidorias encaminhadas à Secretaria de Saúde por APPs.

Análise Crítica: Foram recebidas ouvidorias por meio (APPs), encaminhadas diretamente pela Secretaria de Saúde.

Essas manifestações envolveram principalmente os seguintes tipos de queixa:

- Comportamento inadequado do profissional
- Demora no atendimento
- Elogios ao atendimento

As manifestações registradas no período de 01/06 a 30/06/2025 foram recebidas por meio dos seguintes canais:

- Formulário Web: 3 manifestações
- Atendimento presencial: 4 manifestações
- E-mail/Apps: 68 manifestações
- sendo 1 proveniente de aplicativo

Todas as ouvidorias foram direcionadas às coordenações responsáveis para análise e providências.

Tr	app protocolo	assunto	data da reclamação	Tr	Proprietário	Data de envio ao responsável do setor	Status
	20256437585	reclamação	04/06/2025		ELAINE DE LIMA	05/06/2025	realizado
	20256437581	reclamação	04/06/2025		DRA. JÉSSICA	05/06/2025	realizado
	20256437577	reclamação	04/06/2025		ROBSON	11/07/2025	realizado
	20256437572	reclamação	04/06/2025		DRA. JÉSSICA	05/06/2025	realizado
	20256937736	reclamação	09/06/2025		ELAINE DE LIMA	09/06/2025	realizado
	20256937744	reclamação	09/06/2025		DRA. JÉSSICA	09/06/2025	pendente
	20256937745	reclamação	09/06/2025		DRA. JÉSSICA	09/06/2025	pendente
	20256937756	reclamação	09/06/2025		ELAINE DE LIMA	09/06/2025	realizado
	202561037792	reclamação	10/06/2025		DRA. JÉSSICA	10/06/2025	realizado
	202552637189	reclamação	26/05/2025		ELAINE DE LIMA	05/06/2025	realizado
	20256937728	reclamação	09/06/2025		CARINA VEIGA	09/06/2025	realizado
	20256937729	reclamação	09/06/2025		CARINA VEIGA	09/06/2025	realizado
	20256937733	reclamação	09/06/2025		ELAINE DE LIMA	09/06/2025	realizado
	202561137818	reclamação	11/06/2025		ELAINE DE LIMA	11/06/2025	realizado
	APP 27862/202561037789	reclamação	06/06/2025		DRA. JÉSSICA	06/06/2025	realizado
	APP 26670/20256437584	reclamação	13/06/2025		ELAINE DE LIMA	13/06/2025	realizado
	APP 24849/20256437590	reclamação	13/06/2025		ELAINE DE LIMA	13/06/2025	realizado
	APP 28436-202561737993	reclamação	17/06/2025		DRA. JÉSSICA	07/07/2025	realizado

Tr	app protocolo	assunto	data da reclamação	Tr	Proprietário	Data de envio ao responsável do setor	Status
	20256437585	reclamação	04/06/2025		ELAINE DE LIMA	05/06/2025	realizado
	20256937738	reclamação	09/06/2025		ELAINE DE LIMA	09/06/2025	realizado
	APP 26863-20256437586	reclamação	04/06/2025		ELAINE DE LIMA	13/06/2025	realizado
	APP 23921 /202553037748	reclamação	09/06/2025		ELAINE DE LIMA	27/06/2025	realizado
	APP 30719 202562738454	reclamação	27/06/2025		CARINA VEIGA	27/06/2025	realizado
	20256537668	reclamação	05/06/2025		ELAINE DE LIMA	05/06/2025	realizado
	20256537671	reclamação	05/06/2025		ELAINE DE LIMA	05/06/2025	realizado
	202552637110	reclamação	26/05/2025		ELAINE DE LIMA	05/06/2025	realizado
	20256437583	reclamação	04/06/2025		ELAINE DE LIMA	05/06/2025	realizado
	202552837352	reclamação	05/06/2025		ELAINE DE LIMA	05/06/2025	realizado
	20256437590	reclamação	04/06/2025		ELAINE DE LIMA	05/06/2025	realizado
	20256437584	reclamação	04/06/2025		ELAINE DE LIMA	05/06/2025	realizado
	202561637974	reclamação	16/05/2025		ROBSON	11/07/2025	no prazo
	202561737985	reclamação	17/06/2025		ELAINE DE LIMA	17/06/2025	realizado
	APP 30410/ 202562738474	reclamação	27/06/2025		ELAINE DE LIMA	27/06/2025	realizado
	20256437580	reclamação	05/06/2025		CARINA VEIGA	06/05/2025	realizado
	20256437579	reclamação	04/06/2025		DRA. JÉSSICA	05/06/2025	realizado
	20256437572	reclamação	04/06/2025		DRA. JÉSSICA	05/06/2025	realizado

Tr	app protocolo	assunto	data da reclamação	Tr	Proprietário	Data de envio ao responsável do setor	Status
	20256437585	reclamação	04/06/2025		ELAINE DE LIMA	05/06/2025	realizado
	20256937722	elogio	09/06/2025		CARINA VEIGA	09/06/2025	pendente
	20256937734	reclamação	09/06/2025		CARINA VEIGA	09/06/2025	pendente
	20256937735	reclamação	09/06/2025		CARINA VEIGA	09/06/2025	pendente
	20256937739	reclamação	09/06/2025		CARINA VEIGA	09/06/2025	pendente
	20256937746	reclamação	09/06/2025		CARINA VEIGA	09/06/2025	pendente
	20256937750	reclamação	09/06/2025		CARINA VEIGA	09/06/2025	pendente
	20256937753	reclamação	09/06/2025		CARINA VEIGA	09/06/2025	pendente
	20256937758	reclamação	09/06/2025		CARINA VEIGA	09/06/2025	realizado
	20256937723	reclamação	09/06/2025		CARINA VEIGA	09/07/2025	realizado
	202561137820	elogio	11/06/2025		CARINA VEIGA	11/06/2025	realizado
	APP 25670- 20256437580	reclamação	04/06/2025		CARINA VEIGA	13/06/2025	realizado
	APP 26869 - 20256437588	reclamação	04/06/2025		CARINA VEIGA	13/06/2025	realizado
	202561437931	reclamação	14/06/2025		CARINA VEIGA	16/06/2025	realizado
	202561637976	reclamação	16/06/2025		CARINA VEIGA	16/06/2025	realizado
	-APP 21332/ 202561737994	reclamação	17/06/2025		CARINA VEIGA	17/06/2025	pendente
	202562038120	reclamação	23/06/2025		CARINA VEIGA	23/06/2025	realizado
	APP 25200/ 20256437578	reclamação	04/06/2025		CARINA VEIGA	05/06/2025	realizado

Tr	app protocolo	assunto	data da reclamação	Tr	Proprietário	Data de envio ao responsável do setor	Status
	20256437585	reclamação	04/06/2025		ELAINE DE LIMA	05/06/2025	realizado
	APP 30178/ 202562738453	elogio	27/06/2025		CARINA VEIGA	27/06/2025	pendente
	APP 30719 202562738454	reclamação	27/06/2025		CARINA VEIGA	27/06/2025	realizado
	202561037773	reclamação	10/06/2025		CARINA VEIGA	10/06/2025	pendente
	202552637190	reclamação	05/06/2025		CARINA VEIGA	26/05/2025	realizado
	APP 22548/202561737995	reclamação	17/06/2025		CARINA VEIGA	17/06/2025	realizado
	202553037448	reclamação	30/05/2025		CARINA VEIGA	30/05/2025	pendente
	20256437588	reclamação	05/06/2025		CARINA VEIGA	05/06/2025	realizado
	20256437578	reclamação	04/06/2025		CARINA VEIGA	04/06/2025	realizado
	20256937737	reclamação	09/06/2025		CARINA VEIGA	09/06/2025	realizado
	202552637154	reclamação	05/06/2025		CARINA VEIGA	26/05/2025	realizado
	202552637152	reclamação	03/05/2025		CARINA VEIGA	05/06/2025	realizado
	APP 27479/ 202561838068	reclamação	18/06/2025		CARINA VEIGA	18/06/2025	pendente
	202553037448	reclamação	30/05/2025		CARINA VEIGA	05/06/2025	realizado
	20256437595	reclamação	04/06/2025		DRA. JÉSSICA	05/06/2025	realizado
	20256437589	reclamação	04/06/2025		DRA. JÉSSICA	05/06/2025	realizado
	20256437582	reclamação	04/06/2025		DRA. JÉSSICA	05/06/2025	realizado
	20256437581	reclamação	04/06/2025		DRA. JÉSSICA	05/06/2025	realizado

Tr	app protocolo	assunto	data da reclamação	Tr	Proprietário	Data de envio ao responsável do setor	Status
	20256437585	reclamação	04/06/2025		ELAINE DE LIMA	05/06/2025	realizado
	20256437572	reclamação	04/06/2025		DRA. JÉSSICA	05/06/2025	realizado
	202552637112	reclamação	26/05/2025		DRA. JÉSSICA	05/06/2025	realizado
	20256937749	reclamação	09/06/2025		DRA. JÉSSICA	09/06/2025	realizado
	20256937751	reclamação	09/06/2025		DRA. JÉSSICA	09/06/2025	realizado
	20256937757	reclamação	09/06/2025		DRA. JÉSSICA	09/06/2025	realizado
	APP 21332/202571138872	reclamação	24/04/2025		DRA. JÉSSICA	24/04/2025	pendente

7.1.3 Classificação das queixas

Análise Crítica: As manifestações recebidas neste período foram classificadas conforme o tipo e o status de resolução:

Tipos de manifestações recebidas:

- Comportamento inadequado do profissional: 32 ocorrências
- Demora no atendimento: 38 ocorrências
- Elogios ao atendimento: 6 ocorrências

Status das ouvidorias:

- Finalizadas: 47
- Pendentes: 29 (gestores estão fazendo os levantamentos e plano de ação).

Setores responsáveis pelas demandas

As manifestações foram direcionadas conforme a área envolvida:

- Direção Clínica
- Coordenação de Enfermagem
- Coordenação Administrativa

7.1.4 Atendimento ao usuário resolução de queixas

Análise Crítica: Reforçamos a importância da Ouvidoria como canal de escuta e melhoria dos serviços, contribuindo diretamente para a qualidade do atendimento prestado à população. O volume expressivo de manifestações reflete o engajamento dos usuários com a rede de saúde. Além disso, os elogios registrados indicam reconhecimento por parte da população quanto aos esforços e boas práticas adotadas por alguns profissionais e setores.

Atendimento	% Satisfação
Atendimento	92,67%
Serviço Social?	100,00%
Recepção?	92,31%
Raio-X?	94,74%
Psicologia?	100,00%
Médico?	91,67%
Laboratório?	100,00%
Enfermagem?	95,83%
ECG?	94,74%
Como você avalia este Serviço de Saúde?	84,62%
Total	92,67%

8. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

Desde a transição em 15/05/2025 várias ações foram desenvolvidas em prol da identificação das fragilidades e oportunidades de melhorias. Como mudança de fluxos, implantação de protocolos, treinamentos, adequações nas escalas de acordo com o plano de trabalho mínimo.

Iniciamos em junho com o serviço de Ultrassonografia 24hs, 7 dias na semana.

Iniciamos em final de junho com o Módulo informatizado da Enfermagem do SIS na sala de medicação adulto, pediatria, observação e emergência.

Em junho/2025, foram aplicados diversos treinamentos com a educação continuada, e parceiros como: SAE, empresa Savior (ambulância), Equipe do SIS, Equipe do Jurídico, RH corporativo, Gerente médico corporativo, Enfermeira RT da empresa terceira de Higiene- Protenge, entre outras demandas locais.

Seguem os temas abordados e quantitativo de profissionais treinados:

QUADRO– PROGRAMAÇÃO JUNHO E TEMÁTICAS APLICADAS:

TEMA	MINISTRADO	DATAS		LOCAL
		INICIO	TÉRMINO	
Protocolos Gerenciáveis Institucionais (IAM/SEPSE/TRAUMA/AVC)	Dr Vinicius	04/06/2025	05/06/2025	Sala de Treinamento
Checklist de Ambulância - Garantindo Transporte Seguro	William Educação	09/06/2025	12/06/2025	In-loco

Treinamento do Sistema SISS/NIR	LUIZ - TI	11/06/2025	12/06/2025	Sala de Treinamento
Capacitação em limpeza hospitalar :Garantindo Ambientes Seguros	Tania Encarregada Severina Enf.	12/06/2025	12/06/2025	Sala de Treinamento
Fluxo do atendimento ao paciente para administração de antibióticos nos finais de semanas e feridos	William Educação Permanente	12/06/2025	13/06/2025	In-loco
Capacitação do Manejo do Aparelho de Gasômetro	Nelson – Técnico da empresa contratada	17/06/2025	18/06/2025	Sala de Emergência
Registro Eletrônico de ponto correto	William Educação Permanente	17/06/2025	18/06/2025	In-loco
Treinamento Manuseio de Equipamentos unidade Móvel	Leticia Aparecida Enfermeira da empresa contratada	20/06/2025	20/06/2025	Sala de Treinamento
Capacitação para Realização de Testes Rápidos	Reinaldo/Cloris - SAE	26/06/2025	27/06/2025	Sala de Treinamento
Treinamento Notificação via sistema - MEDICYS	Gilberto/Hanne - coord./ Aux. Qualidade	23/06/2025	30/06/2025	In-loco
Capacitação Escala de Fugulin/Dini/Tiss 28 / Indicadores	Gilberto/Hanne - coord./ Aux. Qualidade	28/06/2025	30/06/2025	In-loco

INDICADOR TAXA DE ADEÇÃO, HORA HOMEM TREINADO DE JUNHO/2025:

Nº	TEMA	CONVOCADOS QUANTIDADES	PARTICIPANTES QUANTIDADE	Carga Horária	METAS 01H00 HH/T	TX ADEÇÃO 100%
1	Protocolos Gerenciáveis Institucionais (IAM/SEPSE/TRAUMA/AVC)	81	72	01:00:00	00:53:20	89%
2	Checklist de Ambulância - Garantindo Transporte Seguro	100	92	00:20:00	00:18:24	92%
3	Capacitação em limpeza hospitalar :Garantindo	20	18	01:50:00	01:39:00	90%

O indicador de Hora-Homem Treinado é calculado com base exclusivamente nos colaboradores ativos na unidade no momento da realização de cada treinamento. Essa metodologia tem como objetivo refletir com maior precisão a adesão efetiva às ações de capacitação realizadas. Para garantir a fidedignidade dos dados, são excluídos da contagem os seguintes grupos de colaboradores:

Colaboradores em afastamento médico;

Colaboradores em licença-maternidade;

Colaboradores em período de férias;

Colaboradores em escala de folga.

Essa abordagem permite uma análise mais realista da participação nas atividades educativas, alinhando os resultados com a real capacidade de engajamento da equipe no período avaliado.

Também foram realizadas visitas, como: visita de benchmarking ao AMA Capão Redondo-SP para conhecimento do serviço de telemedicina e fast track pela Gerente Assistencial e Supervisora técnica corporativa.

Seguem imagens dos treinamentos e visitas:







Barueri, 15 de julho de 2025.



DR. EDUARDO LUNA DE OLIVEIRA TORRES - CRM 184363
Diretor Técnico e Geral - Pronto Socorro Arnaldo de Figueiredo de Freitas