

Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim”

Relatório de Atividades Assistenciais

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

Setembro/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	5
2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES	6
3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE	6
4. FORÇA DE TRABALHO	7
4.1 Dimensionamento Geral	7
4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas	10
4.2.1 Taxa de Absenteísmo	10
4.2.2 Taxa de Turnover	11
4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	12
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	14
5.1 atendimentos de Urgência e Emergência	14
5.1.1 atendimentos por Especialidade	14
5.1.2 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)	15
5.1.3 Pacientes Classificados por Risco	16
5.1.4 Tempo Médio de Espera para o Atendimento	18
5.1.5 atendimentos Médico Hospitalista	20
5.1.6 Serviços Complementares	21
5.1.7 Exames Complementares	22
5.1.8 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro	25
5.1.9 Municípios de Origem dos Pacientes	27
5.2 Indicadores - Segurança do Paciente	28
5.2.1 Nº Casos novos de PAV	28
5.2.2 Número de Perda de Cateter Venoso Central (CVC)	28
5.2.3 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central	29
5.2.4 Não Conformidade na Administração de Medicamentos	29
5.2.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical	30
5.2.6 Incidência de Queda	30
5.2.7 Índice de lesão por pressão	31
5.2.8 Adesão às metas de Identificação do Paciente	32
5.2.9 Evolução dos Prontuários	33
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	33
6.1 Avaliação do Atendimento	34
6.2 Avaliação do Serviço	35
6.3 Net Promoter Score (NPS)	36
7. OUVIDORIA	37
7.1 Amostragem das ouvidorias	37
7.2 Ouvidorias encaminhadas à Secretaria de Saúde por APPs.	40
7.3 Classificação das queixas	41
7.4 Atendimento ao usuário resolução de queixas	41
8. CRONOGRAMA DAS COMISSÕES	42
9. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	43

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 226/2025, 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 de Figueiredo 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 09 leitos de emergência, sendo um de isolamento. 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. E também exames laboratoriais, Radiografias e Ultrassonografias. Iniciamos no final de julho o serviço de fast track para os atendimentos de baixa complexidade (principalmente para a classificação azul), em dois consultórios, de segunda a sexta das 07:00 às 19:00h, com consulta e medicação no mesmo consultório. Estamos no aguardo desta Secretaria para iniciar a telemedicina, em conjunto com as demais unidades do município.

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 de Figueiredo 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 atendemos parcialmente com sistema informatizado via SISS, conseguimos avançar até a enfermagem. A parte de suprimentos ainda é feita de forma manual. Estamos alinhando com o SISS e SMS, através de reuniões formais, para iniciar o módulo informatizado de suprimentos também, programado para 01/11/2025.

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 setembro de 2025**.

4. FORÇA DE TRABALHO

4.1 Dimensionamento Geral

Área de Trabalho	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
PS Barueri	Administrativo (36h)	19	14	↓
	Administrativo - noturno (36h)	17	12	↓
	Administrativo (40h)	8	7	↓
	Analista Administrativo (40h)	1	0	↓
	Almoxarife (40h)	1	1	✓
	Assistente Social (30h)	2	2	✓
	Auxiliar de Farmácia (36h)	8	8	✓
	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	25	24	↓
	Enfermeiro (36h) Equipe de Coleta	2	2	✓
	Enfermeiro (36h) Remoção	3	3	✓
	Enfermeiro CCIH (40h)	1	1	✓
	Enfermeiro Educação Permanente (40h)	1	1	✓
	Enfermeiro NIR (40h)	1	1	✓
	Farmacêutico (36h)	2	1	↓
	Farmacêutico (36h) - noturno	3	2	↓
	Farmacêutico RT (20h)	1	1	✓
	Fisioterapeuta (30h)	6	5	↓
	Fisioterapeuta (30h) - noturno	3	3	✓
	Jovem Aprendiz (30h)	2	3	↑
	Nutricionista (36h)	3	3	✓
	Técnico de Enfermagem (36h)	60	58	↓
	Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	56	53	↓
	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	3	✓
	Técnico de Enfermagem (36h) Remoção -	3	3	✓

	noturno			
	Técnico de Gesso (36h)	3	3	✓
	Técnico de Gesso (36h) - noturno	2	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	24	↓
	Diretor Geral RT (40h)	1	1	✓
Total	Total	282	261	↓

Análise crítica:

O quadro previsto está sendo considerado de acordo com a última versão do plano de trabalho enviado a esta secretaria, porém no aguardo do aditivo de contrato.

Em relação ao quadro de colaboradores, na área assistencial estamos com uma adequação de 97% ao plano de trabalho, com 6 vagas devido desligamentos, em processo seletivo, sendo 05 na enfermagem e 01 na farmácia.

Em relação ao quadro de colaboradores, no administrativo estamos com uma adequação de 73% em relação ao plano de trabalho, com a última versão enviada a esta secretaria, aguardando o aditivo de contrato.

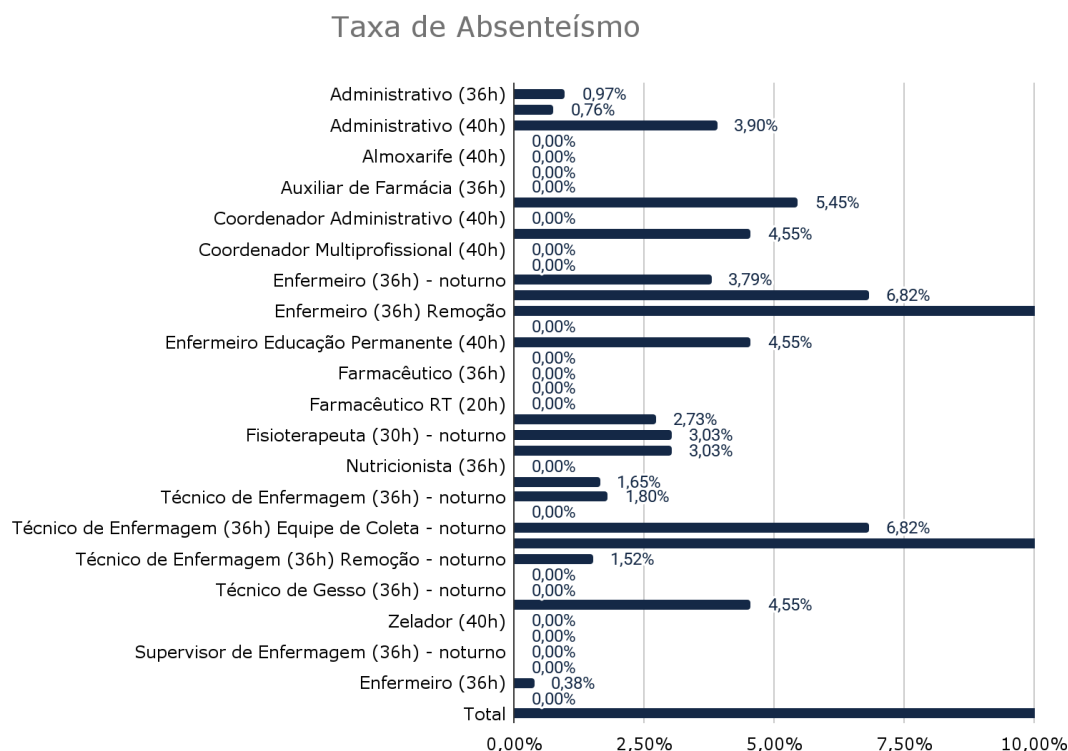
Temos no novo plano 282 colaboradores CLT, conforme tabela 4.1.

E temos 186 colaboradores terceiros, sendo:

- ❖ 139 médicos
- ❖ 21 colab. da higiene
- ❖ 16 controladores de acesso
- ❖ 06 técnicos de RX
- ❖ 01 técnico de engenharia clínica
- ❖ 01 técnico de TI

4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas

4.2.1 Taxa de Absenteísmo



Análise crítica: Em setembro, tivemos na área assistencial (enfermagem) 2,77% de absenteísmo. Sendo: 3,86% no noturno A; 3,62% no noturno B, 0,90% no diurno A e 2,70% no diurno B. Acompanhamos todas as ausências e na falta de justificativas, é aplicado medida disciplinar.

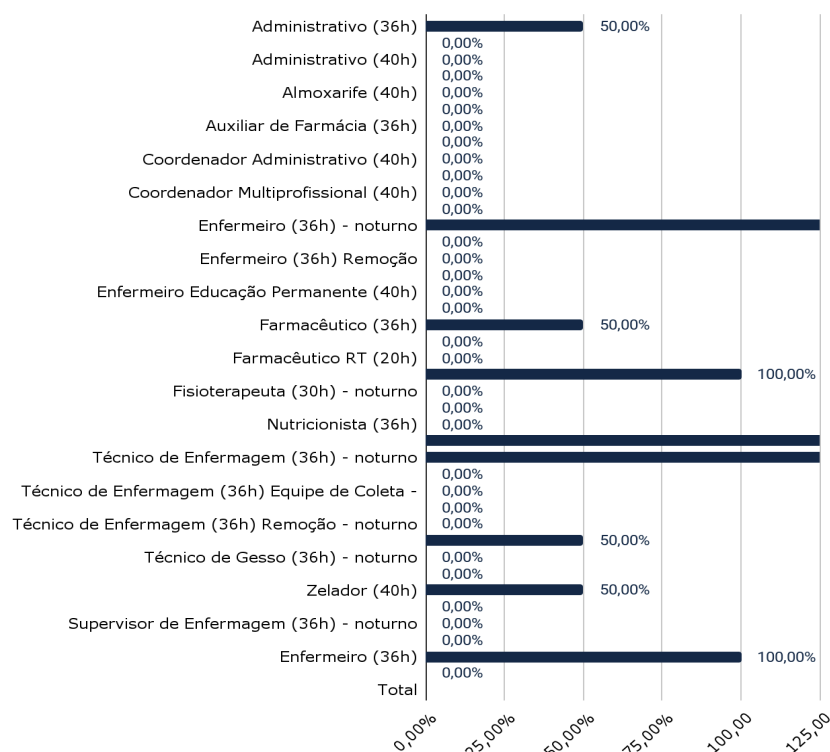
Todos os atestados superiores a 5 dias, passam com o médico da SESMT corporativo para acompanhamento, de acordo com o protocolo institucional. Estamos com 01 afastamento gestacional na enfermagem (vaga temporária resposta) e 01 afastamento por INSS, sendo uma analista de RH (caso cirúrgico).

Na equipe multi tivemos 3% de absenteísmo na farmácia, devido ao quadro ser pequeno, uma falta causa um impacto grande. Tivemos 2 colaboradores com 6

dias de atestado, no mesmo plantão, o que causou no total os 3%, um deles inclusive foi desligado na experiência devido o absenteísmo e questões técnico-comportamentais. E na fisioterapia tivemos 2,2% de absenteísmo, também pelo quadro ser pequeno, o impacto é grande no compilado, foram 04 ausências no mês de colaboradores diferentes.

4.2.2 Taxa de Turnover

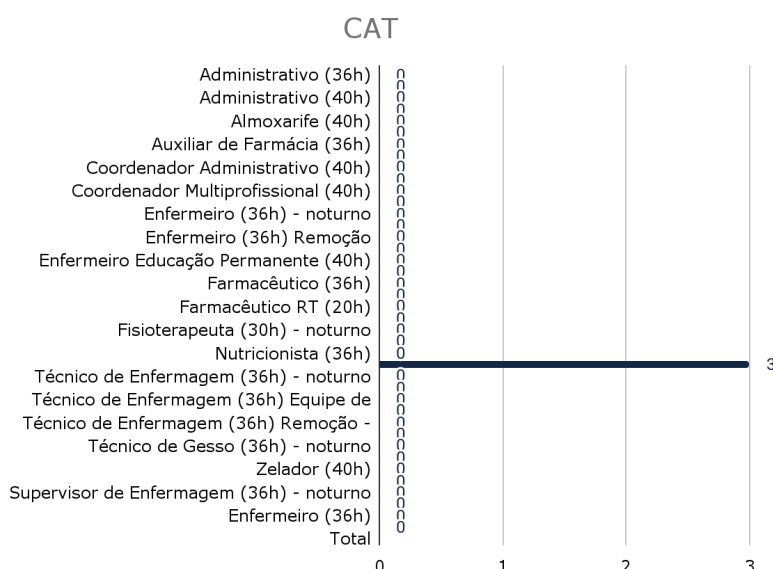
Taxa de Turnover



Análise crítica: Neste mês tivemos 11 admissões e 04 demissões, entre pedidos de desligamento e desligamento no período de experiência. Na enfermagem estamos com adequação de 97% para enfermeiros (53 contratados e 02 vagas) e 96% para técnicos de enfermagem (121 ativos e 05 vagas) em relação ao quadro mínimo do contrato. Desde a transição ocorreram vários declínios, sendo estas vagas trabalhadas automaticamente pelo RH corporativo. Na fisioterapia, estamos com 89% de adequação do quadro em relação ao quadro mínimo,

devido uma vaga por pedido de desligamento. Na farmácia, estamos com 84% de adequação do quadro em relação ao quadro mínimo, pois dois farmacêuticos pediram desligamento. Processo seletivo em andamento. No serviço social estamos com 100% de adequação do quadro. Na nutrição estamos com 100% de adequação do quadro (03 nutricionistas). Os técnicos de gesso com 100% de adequação do quadro. Os ATA's (administrativos) com 73% de adequação em relação ao plano de trabalho, com a última versão enviada a esta secretaria, aguardando o aditivo de contrato.

4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)



Análise crítica: Em setembro tivemos três acidentes de trabalho na Enfermagem com material biológico, todos na sala de medicação do adulto. Os colaboradores foram atendidos pela Medicina e Segurança do Trabalho e permanecem com o acompanhamento pela medicina do trabalho. Tem sido feitas campanhas de conscientização da Gestão assistencial com reforços a todas as equipes (diurnos e noturnos) sobre a importância do uso adequado de EPI's e sobre os cuidados com os perfurocortantes na administração de medicamentos, além do acompanhamento da segurança do trabalho local e corporativo, junto a educação continua, com orientação contínua a todo time assistencial. Na

investigação dos acidentes, identificamos o setor prevalente (sala de medicação adulto), e as prováveis causas para tomada de plano de ação, como: altura das caixas de perfuro (fora do padrão recomendado); apoio incorreto do perfuro na mesa de apoio; reencape de agulha, entre outros. Temos feito várias ações e alinhamentos com a segurança de trabalho corporativo e time assistencial, com investigação de cada acidente, a fim de identificar as causas principais e fortalecer com as equipes, a importância e conscientização de seguir os processos de segurança, uso de EPI's adequadamente, descarte correto dos insumos e processo medicamentoso seguro.

5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

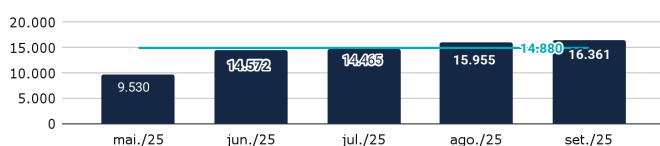
5.1 Atendimentos de Urgência e Emergência

5.1.1 Atendimentos por Especialidade

Atendimentos Urgência e Emergência

PSA

■ Resultado — Meta ≥



Atendimentos Urgência e Emergência

PSI

■ Resultado — Meta ≥

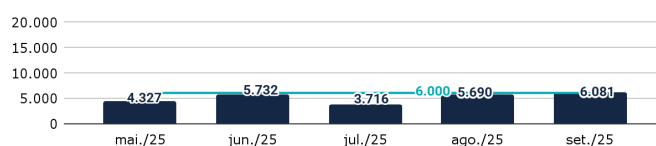


Tabela 1. Atendimentos Urgência e Emergência - PSA	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Clínico Geral	8901	13632	13652	15006	12862				64053
Emergencista	213	289	333	105	93				1033
Sutura	124	88	107	273	229				821
Ortopedista	292	456	480	571	602				2401

Tabela 2. Atendimentos Urgência e Emergência - PSI	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Emergencista	4	9	7	13	12				45
Pediatria	4311	5708	3700	5666	6051				25436
Sutura	12	15	9	11	18				65
Ortopedista	0	0	0	0	0				0

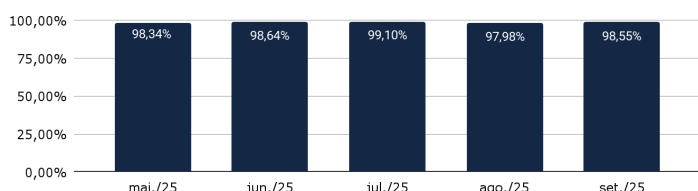
Análise crítica: A meta pactuada para os atendimentos de urgências e emergências no adulto no contrato é de 14.880, e atendemos 16.361 adultos, correspondendo a 110% de adesão à meta contratual. Já para o público infantil, a meta pactuada foi de 6000 atendimentos, e atendemos 6070 crianças, correspondendo a 101% de adesão à meta contratual. A nossa maior demanda é o atendimento adulto, e deste a clínica médica representou 91,5% dos

atendimentos, sendo que 60,5% dos atendimentos clínicos azuis foram atendidos pelo fast track (sendo um consultório em setembro, de seg a sexta, 12hs diurno), a emergência representou 1,40% e a ortopedia representou 3,67%.

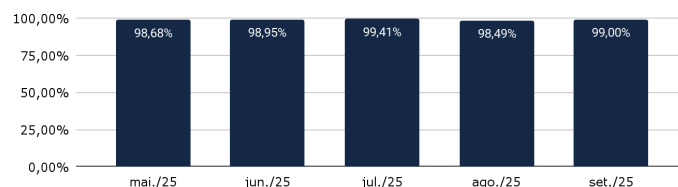
Durante o período tivemos alguns momentos de queda do sistema SISS, sendo necessário acionamento da nossa contingência com atendimento manual das fichas. Estes dados foram computados de forma retroativa no sistema.

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 pediátrica, as avaliações de risco ficaram aproximadamente em 98,5% no adulto e 98% na pediatria, sempre com enfermeiros nas classificações e coleta de história clínica e sinais vitais, seguindo a classificação recomendada pelo HumanizaSUS. Considerando a abertura de 22.442 fichas pela recepção. Destes, 70% foi atendimento clínico geral, 26% pediatria, 2,2% ortopedia e 1,8% de emergência. Nosso maior público é o adulto e deste a clínica médica. No último mês nota-se um aumento nos atendimentos pediátricos em relação ao mês passado, em torno de 7%.

5.1.3 Pacientes Classificados por Risco

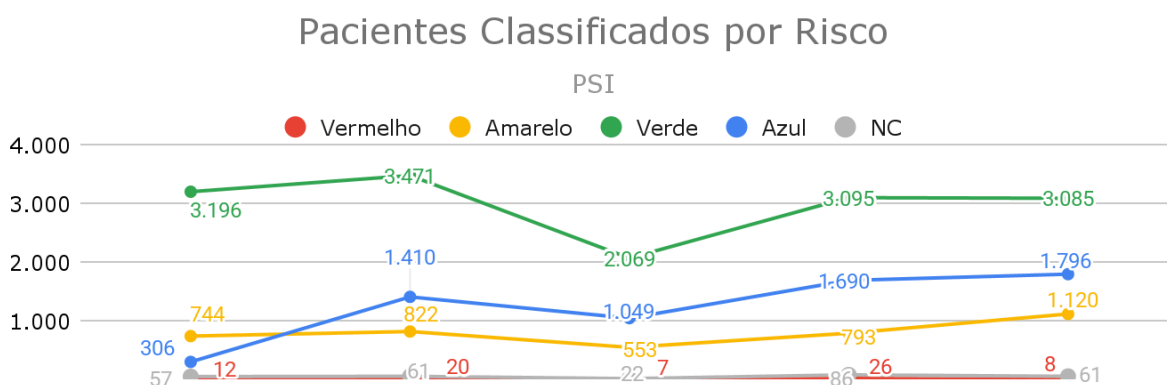
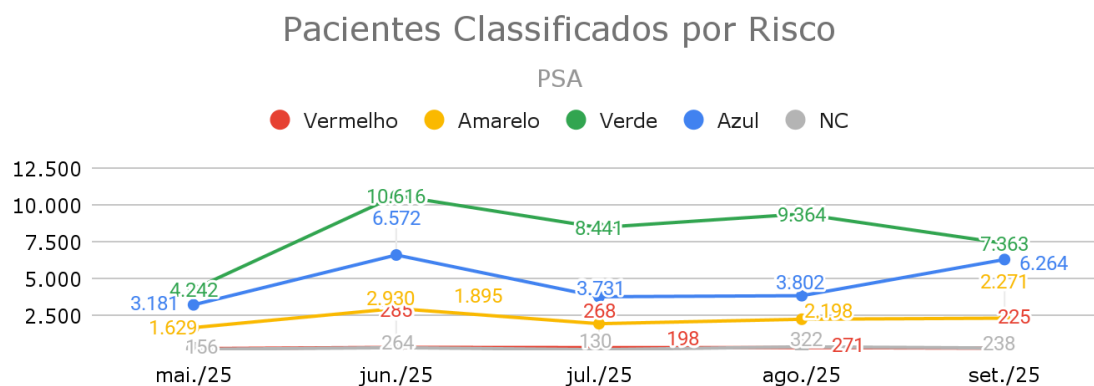


Tabela 3. Classificação de Risco Adulto	Realizado	%
Vermelho	225	1,38%
Amarelo	2271	13,88%
Verde	7363	45,00%
Azul	6264	38,29%
Sem Classificação	238	1,45%
TOTAL	16361	100,00%

Tabela 4. Classificação de Risco Pediátrico	Realizado	%
Vermelho	8	0,13%
Amarelo	1120	18,45%
Verde	3085	50,82%
Azul	1796	29,59%
Sem Classificação	61	1,00%
TOTAL	6070	100,00%

Tabela 5. Especialidades Médicas	Total	%
Clínico Geral - Verde	6830	30,6
Clínico Geral - Não Classificado	227	1
Clínico Geral - Vermelho	16	0,07
Clínico Geral - Amarelo	2095	9,4
Clínico Geral - Azul	3713	16,67
Emergência - Verde	36	0,16
Emergência - Não Classificado	10	0,04
Emergência - Vermelho	213	0,95
Emergência - Amarelo	73	0,32
Emergência - Azul	4	0,01
Fast Track Clínico - Verde	11	0,04
Fast Track Clínico - Azul	2367	10,62
Ortopedia - Verde	445	1,99
Ortopedia - Não Classificado	0	0
Ortopedia - Vermelho	6	0,02
Ortopedia - Amarelo	102	0,45
Ortopedia - Azul	49	0,22
Pediatria - Verde	3090	13,87
Pediatria - Não Classificado	61	0,26
Pediatria - Vermelho	8	0,03
Pediatria - Amarelo	1120	5,02
Pediatria - Azul	1796	8,06
Total Geral	22272	100%

Análise Crítica: No adulto tivemos 16.361 atendimentos, sendo: 1,38% vermelho, 13,88% amarelo, 48% verde, 38,28% azul, 1,45% não classificado. No adulto iniciamos na última semana de agosto o "fast track", e em todo mês de setembro, predominantemente para os pacientes classificados como azul, de acordo com os critérios estabelecidos, representando cerca de 60,5% do atendimento total de azul.

Na pediatria tivemos 6075 atendimentos, sendo: 0,13% vermelho, 18,44% amarelo, 50,86% verde, 29,56% azul e 1% não classificado. Em ambos os atendimentos o que prevalece é o verde e azul. No adulto iniciamos na última semana de agosto o "fast track", predominantemente para os classificados como azul, de acordo com os critérios, representando cerca de 60,5% do atendimento total de azul.

5.1.4 Tempo Médio de Espera para o Atendimento

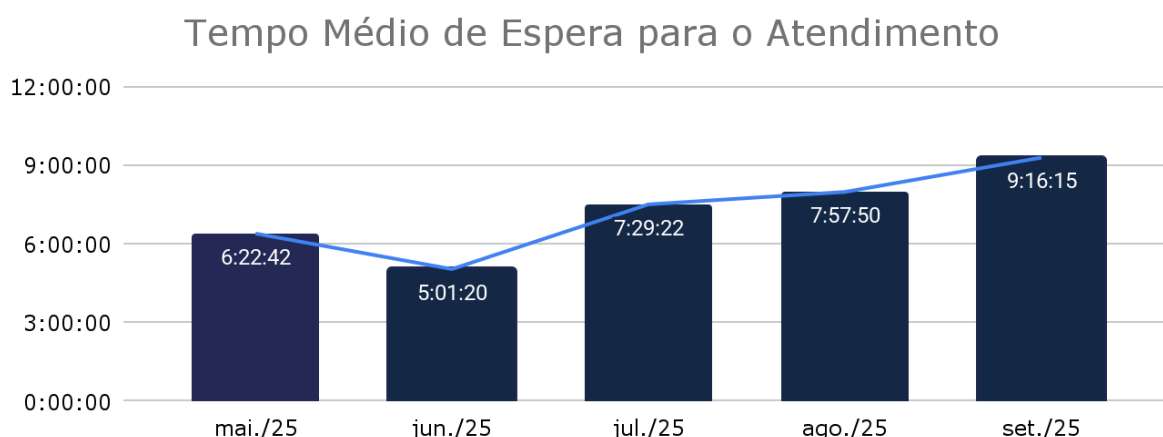


Tabela 6 - Tempo Médio de Espera do Paciente

Setores de Atendimento	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Retirada da Senha à Recepção	00:07:41	00:05:17	00:04:27	00:12:08	00:05:21				0:34:54
Recepção à Classificação de Risco	00:09:23	00:09:35	00:45:14	00:50:39	00:52:50				2:47:41
Classificação de Risco ao Consultório	01:01:27	01:00:00	01:00:44	00:59:01	00:57:13				4:58:25
Término da Consulta à Saída do Usuário	05:04:10	03:46:27	05:38:56	05:56:01	07:20:50				27:46:24
Tempo Médio Total do Atendimento	06:22:42	05:01:20	07:29:22	07:57:50	09:16:15				36:07:29

Análise crítica: A média de **09:16** se refere desde a retirada da senha no totem até o desfecho do atendimento médico adulto e pediátrico. Em setembro/2025, tivemos os seguintes tempos:

- retirada da senha até a recepção: **00:05:21**
- recepção até a triagem: **00:52:50**
- triagem até início da consulta médica: **00:57:13**
- início da consulta até o término: **07:20:50**

Considerações:

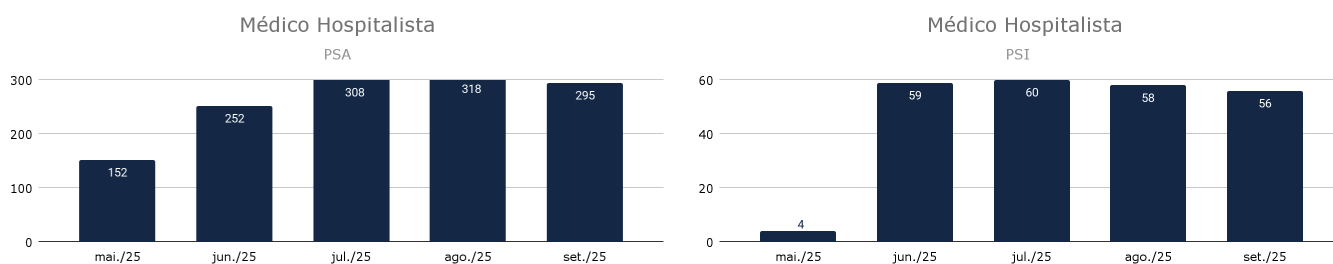
1- Desde a transição, temos nas 24hs nos sete dias da semana, enfermeiros nas 03 triagens adulto e 01 na triagem pediátrica, nos momentos de pico, abrimos a segunda triagem pediátrica. O tempo de triagem no adulto não excedeu 15 min na média diária, em nenhum dia do mês, tanto no adulto quanto na pediatria. O dia de maior impacto na unidade tem sido as segundas-feiras.

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. Participamos da reunião com esta comissão em julho, e com todos os outros serviços, para definição e confirmação da aprovação desta inversão, onde ficou definido que seríamos o piloto deste fluxo. Estamos no aguardo da TI juntamente com a secretaria para iniciarmos a inversão.

3- Durante o mês acionamos a nossa contingência, com aberturas manuais das fichas, devido inconsistências no sistema SISS ou quedas do sistema/internet local. Por este motivo, o tempo entre a recepção e a classificação ultrapassou 15 min, além da falta de baixa no sistema de pacientes que evadiram antes da classificação.

4- Temos reforçado as equipes médicas e assistenciais a finalização da ficha no sistema, pois a falta desta ação acarreta no aumento do tempo de permanência do paciente na unidade, o que não é real.

5.1.5 Atendimentos Médico Hospitalista



Análise Crítica: Em setembro foram realizadas um total de 351 consultas do médico hospitalista referente a assistência na internação aos leitos de observação, sendo 295 no adulto e 56 no pediátrico. Todos os dias da semana realizamos a visita multiprofissional, com todo o time: médico, enfermagem, fisioterapia, nutricionista, serviço social, farmácia, NIR, fisioterapia, ouvidoria, beira leito, onde os casos são discutidos e as metas diárias/plano terapêutico de cada paciente são revistas por toda a equipe, assim como, as transferências para exames e/ou internação em leitos de clínica e UTI.

5.1.6 Serviços Complementares

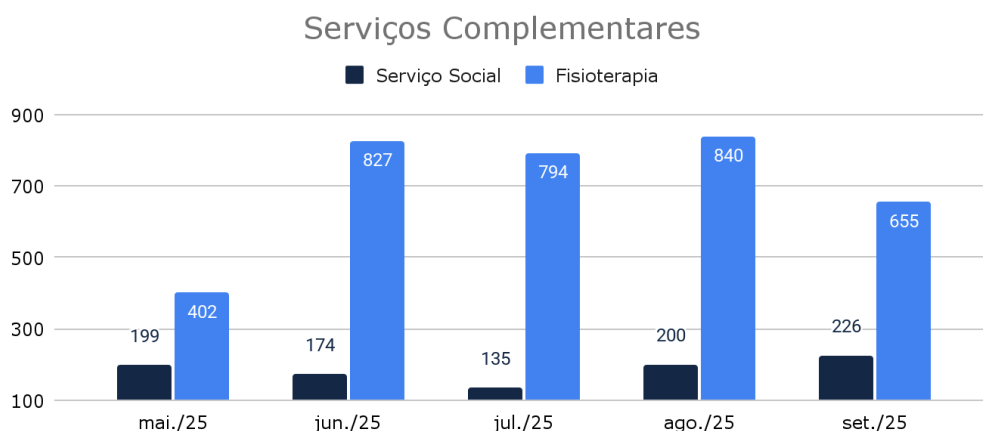


Tabela 7 - Especialidades	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Fisioterapia	402	827	794	840	655	0	0	0	3518
Serviço Social	199	174	135	200	226	0	0	0	934

Análise Crítica: Os atendimentos de fisioterapia contabilizaram 655 sessões, sendo referentes aos atendimentos 599 adultos e 56 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 226 atendimentos. Tanto a fisioterapia quanto o serviço social participam da visita multi diária e fazem todo o acolhimento no leito dos pacientes e familiares com orientações gerais e demandas específica.

5.1.7 Exames Complementares

Tabela 8 - Desempenho Assistencial - SADT										
Tipo de Exame	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL	%
Laboratoriais	13541	18288	19932	22068	20985				94814	
RT PCR	2	1	2	2	5				12	
AG Teste Rápido	21	15	19	7	10				72	
ECG	365	631	645	714	995				3350	
RAIO-X	2188	3767	5353	5917	5506				22731	
USG	0	31	141	201	296				669	
TOTAL	16117	22733	26092	28909	27797	0	0	0	121648	

Análise Crítica:

1- Exames Laboratoriais:

Foram realizados 20.985 exames laboratoriais em set/25, dos pacientes internados e em atendimento no PS. Do total de exames, os exames de maior relevância na unidade foram: hemograma completo somando 2648 pedidos médicos, seguido de PCR com 2336 solicitações e urina I e urocultura com 1956, uréia com 1546 solicitações, lactato venoso e arterial, totalizando 90 pedidos, considerando os protocolos de SEPSE.

No mês de setembro iniciamos com a equipe de coleta fixa na sala de coleta, composta por enfermeiro e técnico de enfermagem nas 24hs, sete dias da semana, para o acompanhamento dos indicadores de coleta, como: total de exames realizados, total de resultados entregues pelo laboratório Biomega dentro dos prazos estabelecidos em contrato, total de recoletas, entre outros.

Em relação aos exames dos protocolos abertos na unidade:

1.1- **DOR TORÁCICA**- as troponinas foram 169 solicitações, sendo que tivemos 19 protocolos de dor torácica abertos no período, sendo 02 casos confirmados de

IAM c/supra ST com trombólise neste serviço, os demais foram HAS, ICC, DPOC, CHAGAS e foram descartados do protocolo de SCA.

1.2- **SEPSE**- Tivemos 19 protocolos abertos, sendo 18 mantidos. Em 100% dos casos foram feitos gasometria pelo gasômetro na própria unidade, estando de acordo com o prazo (<60min). Todos realizaram a coleta de exames e o início dos antimicrobianos dentro de 60 min da abertura. Inclusive em outubro vamos transferir o gasômetro que está na sala de emergência para a sala de coleta, para o melhor acompanhamento e manuseio do aparelho pelo enfermeiro da coleta.

2- ULTRASSONOGRAFIA: Em setembro foram realizados 296 exames, com prevalência de solicitação de ultrassom abdome superior (63 exames), abdome total (63 exames) com diagnóstico de colecistite entre outros, aparelho urinário (58 exames), articulação (48 exames) e MMII com Doppler colorido de vasos (45 exames).

3-RADIOLOGIA: Foram realizados 5506 exames de radiografia. Sendo desse total, 5917 realizados por incidência e em 101 foram pacientes internados. As incidências mais demandadas no período foram:

3.1- Tórax PA e AP(leito) – Avaliação de quadros respiratórios, traumas e acompanhamento clínico. Membros Superiores - 3650 exames

3.2- Incidências para suspeitas de fraturas (mão, punho, antebraço, cotovelo, braço, ombro).

3.3- Membros Inferiores - Incidências para avaliação de traumas (pé, tornozelo, perna, joelho, fêmur e quadril)- 421 exames de pé e dedos do pé.

3.4- Coluna Cervical, Torácica e Lombar - Avaliação de traumas e dores agudas.

3.5- Abdômen Agudo- Incidências para investigação de obstruções, perfurações e quadros abdominais de emergência - 579 abdome simples.

3.6- Pelve e Bacia –Avaliação de traumas e quedas, especialmente em idosos e politraumatizados.

Destes, 3.406 foram solicitados pela clínica médica, 1005 foram pela pediatria e 1.401 pela ortopedia.

TOTAL DE EXAMES REALIZADOS POR INCIDÊNCIAS: 5506

TOTAL DE PACIENTES ATENDIDOS EM GERAL: 2980

EXAMES REALIZADOS EM LEITO (INTERNADOS): 98

DIA	CLINICA MÉDICA	PEDIATRIA	ORTOPEDIA	TOTAL	LEITO
1	117	37	60	214	7
2	114	39	51	204	8
3	139	35	68	242	3
4	82	26	61	169	7
5	100	35	40	175	0
6	93	33	44	170	8
7	81	28	46	155	1
8	137	50	51	236	2
9	148	36	43	227	6
10	116	54	56	226	7
11	58	12	38	108	2
12	124	42	34	200	2
13	72	16	42	130	2
14	90	21	38	149	3
15	127	53	44	224	2
16	105	51	63	219	3
17	106	35	32	173	2
18	105	31	58	194	2
19	97	38	85	220	4
20	66	45	44	155	0
21	68	25	45	138	5
22	102	31	47	180	3
23	150	40	32	222	2
24	106	24	19	149	2
25	104	20	38	162	3
26	100	35	12	147	5
27	102	16	67	185	3
28	64	26	39	129	2
29	127	32	52	211	1
30	102	39	52	193	1
TOTAL	3102	1005	1401	5506	98

5.1.8 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro

Tabela 9 - Tempo Médio de Permanência (Dias)									
Setores de Atendimento	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Emergência adulto	2,25	1,60	1,59	1,81	1,61	0,00	0,00	0,00	8,87
Observação adulto	2,63	2,95	2,47	1,98	2,11	0,00	0,00	0,00	12,13
Emergência pediátrica	0,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00	0,00	0,00	4,00
Observação pediátrica	1,81	1,66	1,29	1,14	1,27	0,00	0,00	0,00	7,17

Análise Crítica: No perfil adulto foram atendidos 622 pacientes-dia, considerando internações na emergência e observação, e as saídas foram de 298 pacientes, sendo: 138 altas; 05 evasões; 144 transferências externas; 7 óbitos < de 24hs e 04 óbitos > de 24hs, representando 1,61 (dias) em média de permanência na emergência adulto, 2,11 (dias) na observação adulto. Já na pediatria foram atendidos 56 pacientes-dia e as saídas foram de 57 pacientes, sendo: 33 altas; 0 evasões; 24 transferências externas; 0 óbitos, representando 1 dia em média de permanência na emergência pediátrica e 1,27 (dias) na observação pediátrica. .Devido a dependência da regulação e a disponibilidade de vagas no município, ficamos com os pacientes internados no PS, mesmo sendo uma unidade de PS e não hospitalar. Temos solicitado acesso constante a regulação e a esta secretaria, através de ofícios e reuniões, para otimizar as vagas aos nossos pacientes e assim melhor o desfecho dos casos.

Tabela 10 - Destino do Paciente Adulto da Sala de Observação										
Destino	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL	%
Alta	47	34	76	71	65				293	
Remoção	31	72	80	96	86				365	
Óbito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Evasão	1	7	0	2	1				11	
TOTAL	79	113	156	169	152	0	0	0	669	

Tabela 10.1 - Destino do Paciente Adulto da Sala de Emergência

Destino	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Nov	Dez	TOTAL	%
Alta	42	86	56	75	73			332	
Remoção	25	63	76	64	58			286	
Óbito	8	20	19	24	11	0	0	82	
Evasão	2	3	4	3	4	0	0	16	
TOTAL	77	172	155	166	146	0	0	716	

Tabela 11 -Destino do Paciente Infantil da Sala de Observação

Destino	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL	%
Alta	12	15	17	26	33				103	
Remoção	3	22	25	24	21				95	
Óbito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Evasão	1	1	0	0	0				2	
TOTAL	16	38	42	50	54	0	0	0	200	

Tabela 11.1 -Destino do Paciente Infantil da Sala de Emergência

Destino	Maio	Jun	Jul	Ago	Set	Nov	Dez	TOTAL	%
Alta	0	0	0	0	0			0	
Remoção	0	2	2	8	3			15	
Óbito	0	0	0	0	0	0	0	0	
Evasão	0	0	0	0	0			0	
TOTAL	0	2	2	8	3	0	0	15	

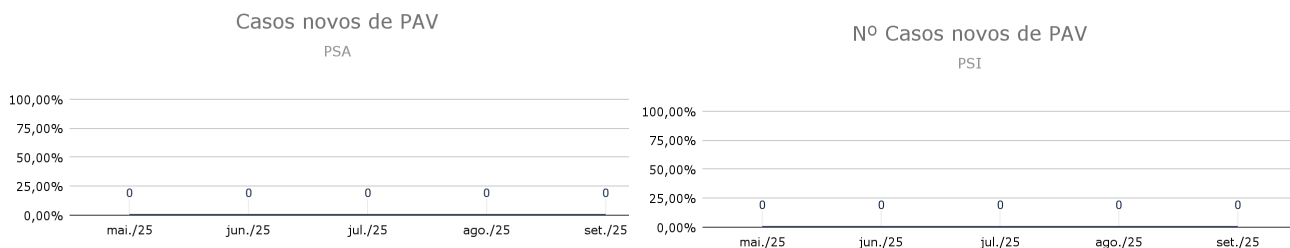
5.1.9 Municípios de Origem dos Pacientes

Tabela 12 - Atendimentos por Origem do Paciente					
Município	Jul	Ago	Set	Total 3º TRI	Média Mensal
Barueri	15392	18381	18815	52588	17.529,33
Carapicuíba	353	360	456	1169	389,67
Cotia	27	44	34	105	35,00
Itapevi	417	533	584	1534	511,33
Jandira	1707	2046	2230	5983	1.994,33
Osasco	43	37	71	151	50,33
Pirapora do Bom Jesus	2	2	1	5	1,67
Santana de Parnaíba	8	11	15	34	11,33
São Paulo	35	26	47	108	36,00
Não informado	152	174	174	500	166,67
Outros municípios	29	33	15	77	25,67
TOTAL	18165	21647	22442	62254	20.751,33

Análise Crítica: O município de maior prevalência é Barueri que representa a maior parte da demanda com 83,84%, seguido de Jandira com 9,94%, Carapicuíba com 2,03% e Itapevi com 2,60%, 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.

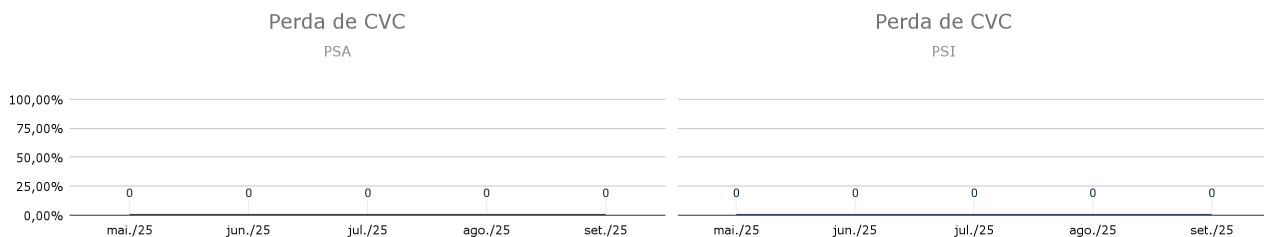
5.2 Indicadores - Segurança do Paciente

5.2.1 Nº Casos novos de PAV



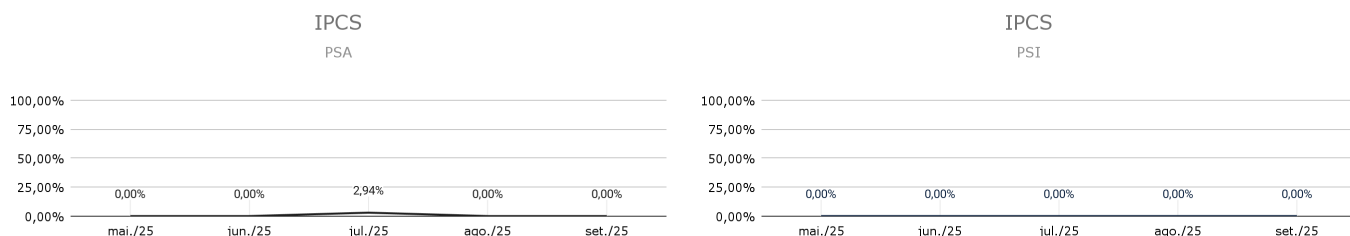
Análise Crítica: Não tivemos evento de PAV no período. No adulto tivemos 08 pacientes-dia internado em VM, e na pediatria nenhum caso.

5.2.2 Número de Perda de Cateter Venoso Central (CVC)



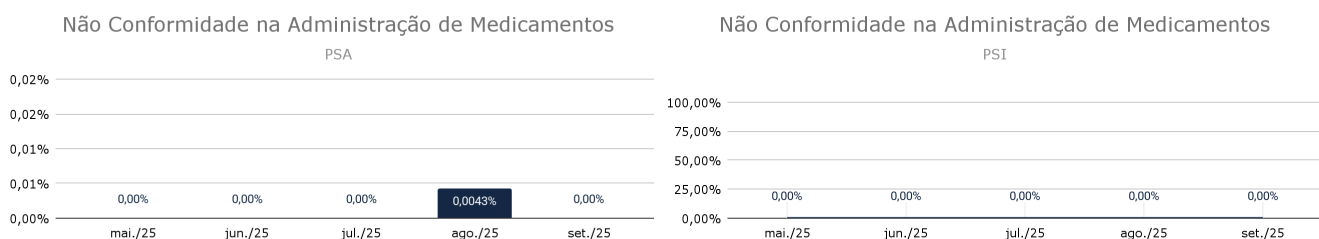
Análise Crítica: No período, tivemos no adulto 14 pacientes-dia com CVC, e na pediatria nenhum caso. Não tivemos perdas de CVC no adulto.

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



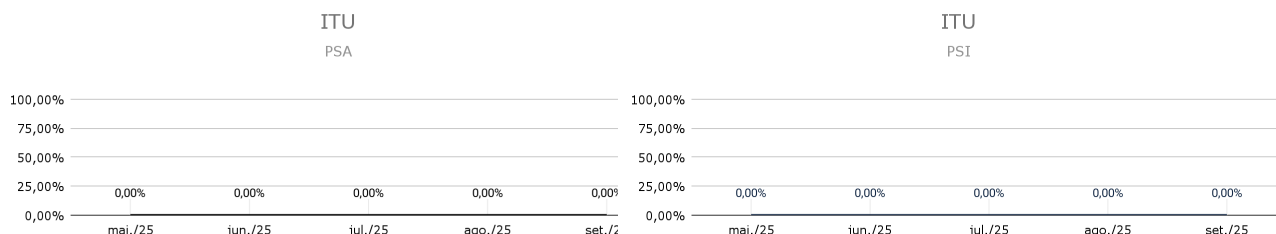
Análise Crítica: No período, tivemos no adulto 14 pacientes-dia, e na pediatria nenhum caso em uso de CVC. Nenhum caso de IPCS.

5.2.4 Não Conformidade na Administração de Medicamentos



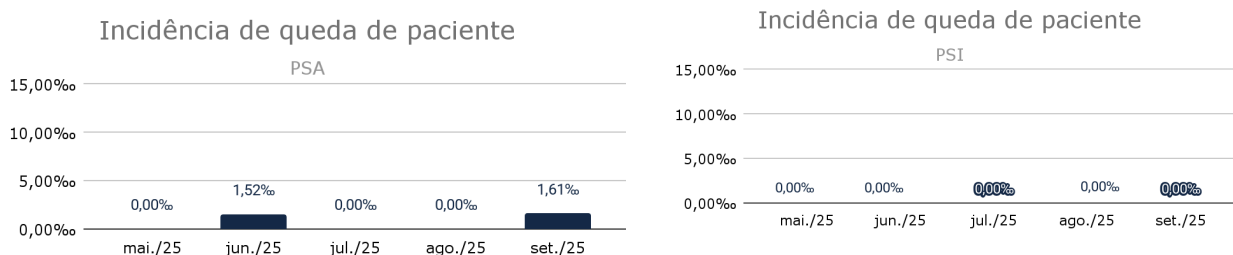
Análise Crítica: No período, não tivemos incidentes envolvidos com processo medicamentoso. Foram dispensados 52.278 medicamentos no adulto, e 5347 medicamentos na pediatria.

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



Análise Crítica: Tivemos 30 pacientes-dia com uso de SVD no adulto, porém sem registro de infecção (ITU). Na pediatria não tivemos nenhum caso de uso de SVD e portanto nenhum evento relacionado.

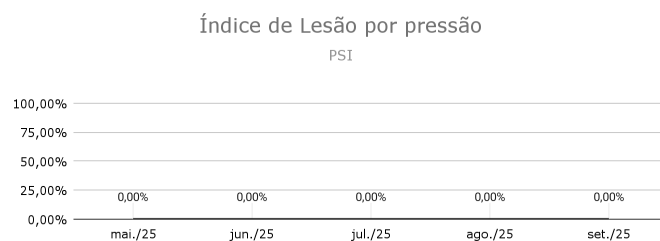
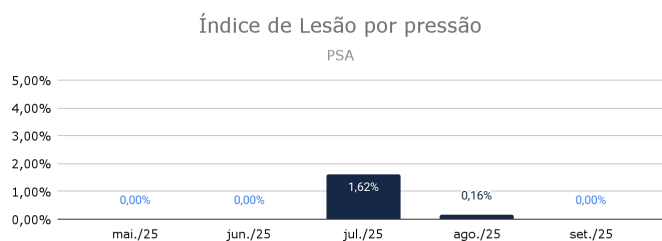
5.2.6 Incidência de Queda



Análise Crítica: Foram no período 622 pacientes-dia adultos, internados na observação e emergência com risco de queda, e tivemos um caso registrado de LP, representando 1,61% dos pacientes internados no adulto (considerando o indicador x 1000). Em relação ao nosso total de pacientes adultos atendidos, de 16.361, a queda representou 0,06%. Na pediatria não houve evento.

Eventos Adversos			
Protocolo: 202593095818	Nome: Luiz Fernando da Silva		Data Nascimento: 10/12/1958
Prontuário : 5351992	Sexo : Feminino	Tipo Pessoa : Paciente	Outro :
Tipo Setor Notificado : Assistencial	Setor Notificado : Enfermagem	Tipo Setor Notificante : Assistencial	Setor Notificante : Enfermagem
Tipo Setor Ocorrência : Assistencial	Setor Ocorrência : Observação	Data do Evento : 12/09/2025	Hora do Evento : 13:30
Descrição Detalhada do Evento: 13:30 hs. Paciente sofreu uma queda do leito, no ato estava sem acompanhante e sem contenção. Escutamos um barulho da sala de enfermagem, encontramos o paciente caído aos pés da cama do lado esquerdo do corpo no chão e a cabeça levantada, não apresenta lesões referente a queda, comunicado a Dra Joelma, o supervisor Michel e assistência Social.			
Ação Imediata (Encaminhamento, Exames, Procedimentos e Resultados): Realizado a neuralgia inicial, acomodado no leito, Dra Joelma informou que ira solicitar RX do corpo para vigilancia.			
Qual foi a consequência imediata ao paciente? Dano Leve			

5.2.7 Índice de lesão por pressão



Análise Crítica: Foram no período 622 pacientes-dia adultos, internados na observação e emergência com risco de LP e tivemos 01 LP nova registrada referente a paciente acamado com lesão bolhosa em pavimento auricular esquerdo, devido mobilidade prejudicada, realizado curativo e reforço nas orientações às equipes quantos ao cuidado assistencial para prevenção deste incidente. Feito também acompanhamento da nutrição devido estado nutricional debilitado do paciente.

Eventos Adversos

Protocolo: 202592795565		Nome: ARNALDO LUIZ DOS SANTOS		Data Nascimento: 01/02/1946	
Prontuário : 5356862		Sexo : Feminino	Tipo Pessoa : Outros		Outro :
Tipo Setor Notificado : Assistencial		Setor Notificado : Emergência	Tipo Setor Notificante : Assistencial		Setor Notificante : Clínica Médica
Tipo Setor Ocorrência : Assistencial		Setor Ocorrência : Emergência	Data do Evento : 27/09/2025		Hora do Evento : 04:00

Descrição Detalhada do Evento:

PACIENTE APRESENTA LPP BOLHOSA EM PAVILHÃO AURICULAR ESQUERDO.

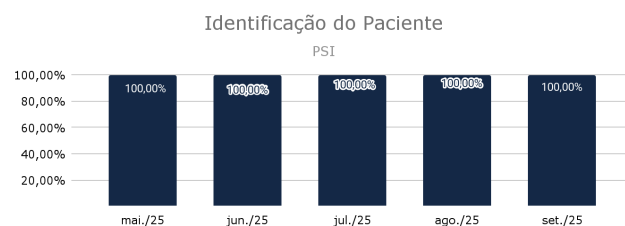
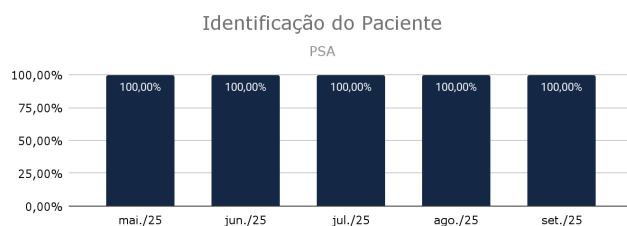
Ação Imediata (Encaminhamento, Exames, Procedimentos e Resultados):

REALIZADO CURATIVO E ORIENTAÇÃO AOS COLABORADORES DA INSTITUIÇÃO.

Qual foi a consequência imediata ao paciente?

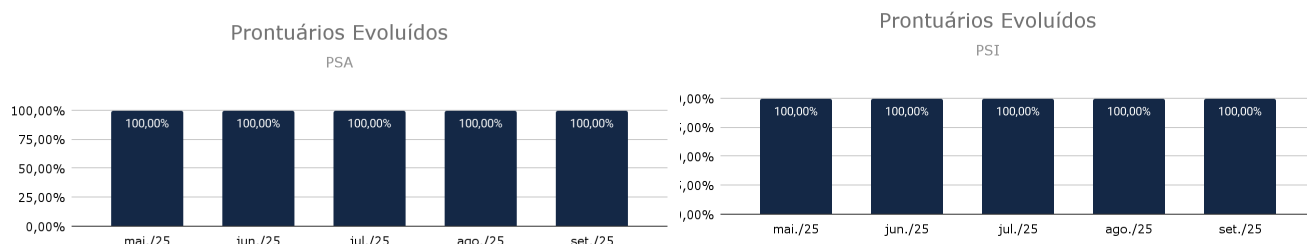
Dano Leve

5.2.8 Adesão às metas de Identificação do Paciente



Análise Crítica: Todos os pacientes atendidos têm identificação por pulseira e os pacientes internados, além das pulseiras tem identificação beira-leito, além dos riscos identificados, assim como nos documentos em prontuários, exames, evoluções, entre outros documentos do paciente. Estas identificações são auditadas pela comissão de prontuários e apontadas com plano de ação quando não identificadas.

5.2.9 Evolução dos Prontuários



Análise Crítica:

A comissão de prontuários iniciou em meados de junho/julho e realiza mensalmente as auditorias de prontuários, em 100% dos óbitos, fazendo interface com a comissão de óbitos inclusive. Nos pacientes internados temos 100% de evoluções feitas, englobando toda a equipe multi (médico-enfermagem- fisioterapia- serviço social- nutrição).

No período, na pediatria tivemos 73 evolução em prontuários, referentes aos paciente-dia internados, de 56 pacientes pediátricos internados, com 6070 fichas abertas no PS. Já no adulto foram 622 evolução em prontuários, referentes aos pacientes-dia internados, de 295 pacientes adultos internados, com 16.361 fichas abertas no PS.

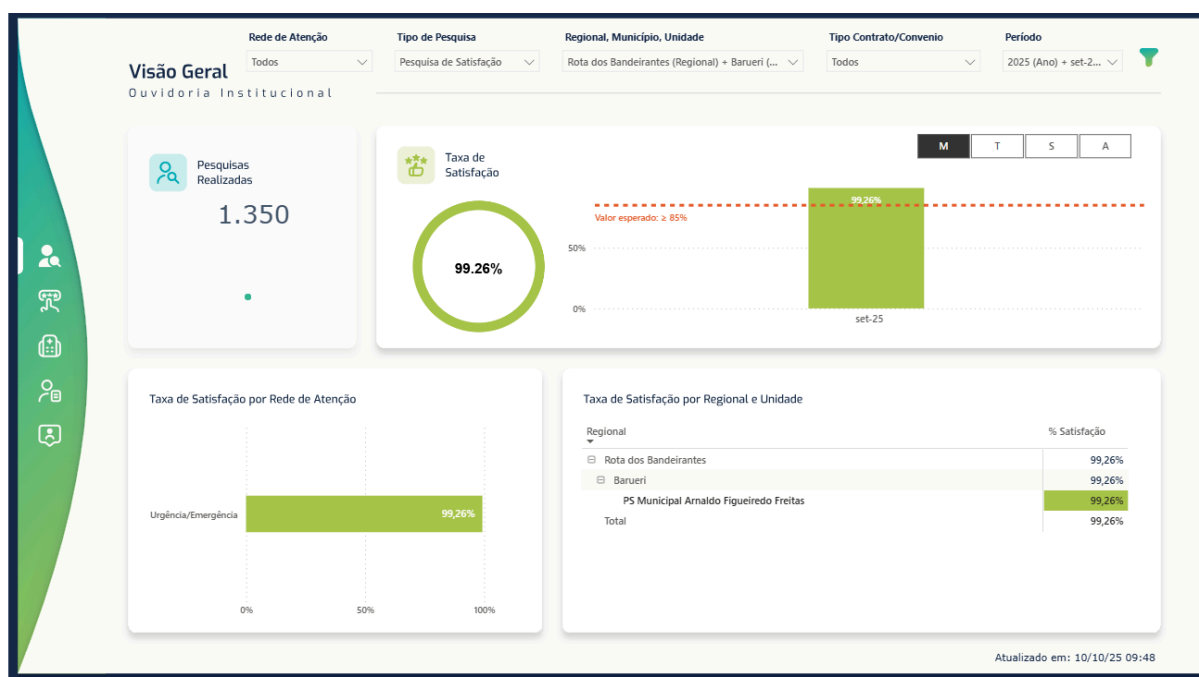
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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 de forma presencial com a nossa ouvidora.

No período avaliado, tivemos o total de **1350 pesquisas preenchidas**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

6.1 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 1.350 pesquisas, com uma satisfação de **99,26%**, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento. A meta contratual deve ser 10% do total de atendimentos, devendo ser 2244. Como o processo é manual e presencial, não por via whatsapp, por não termos acesso ao banco de dados do SISS, não conseguimos atingir esse total.



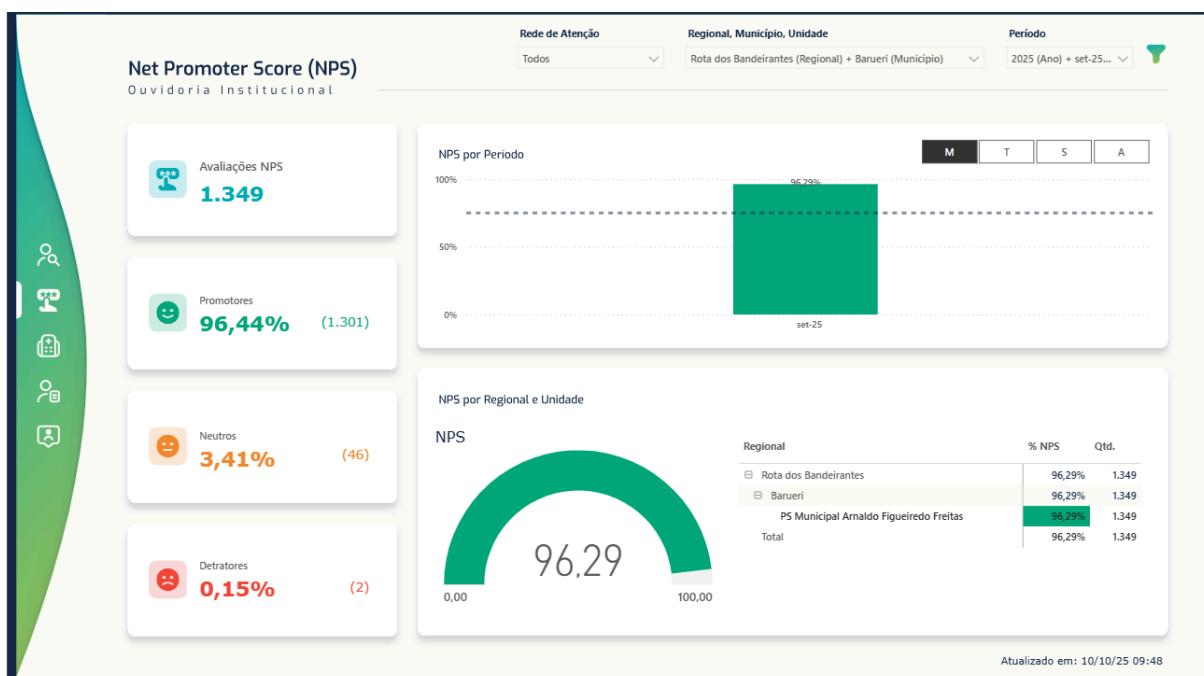
6.2 Avaliação do Serviço

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 **99,54%** dos usuários.

Atendimento	% Satisfação
Atendimento	99,54%
Serviço Social?	99,65%
Recepção?	99,75%
Raio-X?	99,43%
Médico?	99,49%
Laboratório?	99,61%
Enfermagem?	99,58%
ECG?	99,56%
Como você avalia este Serviço de Saúde?	99,24%
Total	99,54%

6.3 Net Promoter Score (NPS)

O indicador avalia a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, **96,29%** dos usuários recomendariam o serviço (detratores de 0,15% e neutros de 3,41%).



7. OUVIDORIA

7.1 Amostragem das ouvidorias

Análise: Em setembro de 2025, foram recebidas ao todo 36 ouvidorias, sendo 16 elogios e 18 queixas. Dessa forma, apresentamos abaixo uma amostra correspondente a 10% do total, totalizando 04 registros, selecionados de forma representativa.

Tabela 13 - Ouvidoria		
	Mês	%
Pesquisa Realizada (10%)	4	10
Atendimento Realizado	36	

Manifestação - 202591941695						
Estado : SP	Cidade : Barueri	Unidade : PS MUNICIPAL ARNALDO FIGUEIREDO DE FREITAS - BARUERI	Data Criação : 19/09/2025			
Tipo de Atendimento : Pessoalmente	Perfil : Pessoa Física	Deseja se Identificar? : Não	Sigilo : Sim			
Classificação : Elogio	Motivo da Manifestação : Elogio					
Manifestação : me chamo Juliana de Jesus Pereira Xavier ,34 anos . estou de alta e não poderia deixar de agradecer e elogiar todos os profissionais que cuidaram de mim começando pela enfermeira Silvia , Joriane e aos técnicos de enfermagem também , Dra joelma muito atenciosa, Dra . Ana paula então nem se fale .. todos são dedicados e respeitosos , copa e a higiene do local estava excelente só uma pequena observação que poderia melhorar e deixo como sugestão , melhorar na instalação das camas, poltronas e pintura local visualmente ruim, mas com profissionais maravilhosos . OBRIGADA !						
Providência : Prezada Juliana de Jesus Pereira Xavier, Agradecemos imensamente por sua manifestação de reconhecimento aos profissionais que a atenderam em nossa unidade. É muito gratificante receber elogios como o seu, que reforçam a dedicação e o comprometimento de toda a equipe em oferecer um atendimento humanizado e de qualidade. Seu elogio será registrado e encaminhado à enfermeira Silvia, à Joriane, aos técnicos de enfermagem, bem como às médicas Dra. Joelma e Dra. Ana Paula, além das equipes de copa e higiene, para que recebam esse retorno tão positivo. Também registramos sua observação referente à infraestrutura (camas, poltronas e pintura do local), a qual será encaminhada ao setor responsável como sugestão de melhoria. Desejamos plena recuperação e reiteramos nossos agradecimentos. Atenciosamente, Livia Freitas Ouvidoria						

Manifestação - 202592942093

Estado : SP	Cidade : Barueri	Unidade : PS MUNICIPAL ARNALDO FIGUEIREDO DE FREITAS - BARUERI	Data Criação : 29/09/2025
Tipo de Atendimento : Pessoalmente	Perfil : Pessoa Física	Deseja se Identificar? : Não	Sigilo : Sim
Classificação : Elogio	Motivo da Manifestação : Elogio		
Manifestação : gostaria de elogiar a medica marcia fernandes pelo excelente atendimento, e pela experiencia como medica atenciosa já é a segunda vez atendida pela mesma e a qualidade do atendimento não muda sem palavras pelo atendimento da mesma , quero elogiar tambem a Aniele pelo atendimento na recepção parabens para essas duas profissionais , Amanda rodrigues			
Providência : Prezada Amanda Rodrigues, Agradecemos imensamente por sua manifestação de reconhecimento às profissionais que a atenderam em nossa unidade. É muito gratificante receber elogios como o seu, que destacam a dedicação, a atenção e a qualidade no atendimento prestado. Seu elogio será registrado e encaminhado à médica Márcia Fernandes e à colaboradora Aniele, da recepção, para que recebam esse retorno positivo como forma de valorização e incentivo. Atenciosamente, Livia Freitas Ouvidoria			

Manifestação - 202592942117

Estado : SP	Cidade : Barueri	Unidade : PS MUNICIPAL ARNALDO FIGUEIREDO DE FREITAS - BARUERI	Data Criação : 29/09/2025
Tipo de Atendimento : E-Mail	Perfil : Pessoa Física	Deseja se Identificar? : Não	Sigilo : Sim
Classificação : Reclamação	Motivo da Manifestação : Comportamento inadequado do profissional		
Manifestação : CIDADÃ CONTATOU A OUVIDORIA RELATANDO QUE: JUNTO A SUA IRMÃ ACOMPANHOU SEUS DOIS SOBRINHOS NO PRONTO SOCORRO ARNALDO DE FIGUEIREDO FREITAS (SEXTA -FEIRA -26/09/25 POR VOLTA DAS 20 HORAS) . SEU SOBRINHO HIAN VANDOTA NAVAS, FOI ATENDIDO PELA DRA. SADI AURORA, MEDICA MARAVILHOSA, BARUERI PRECISA MANTER ESTA PROFISSIONAL. POREM SUA SOBRINHA NÃO TEVE A MESMA SORTE, PASSOU EM ATENDIMENTO COM DR. WILLIAN CESAR DE MATO SILVETRE. SEGUNDO A CIDADÃ TINHA UMA MOÇA SUPER A VONTADE DENTRO DO CONSULTÓRIO JANTANDO "PEIXE" DETALHE SENTADA NA MACA ENQUANTO OS PACIENTES FICAVAM DE PÉ, DURANTE O ATENDIMENTO, NÃO SABE O NOME DA MOÇA, MORENA, CABELOS CUMPRIDOS ESTATURA BAIXA .. QUESTIONA SE ESTÁ DE ACORDO COM NORMAS DA SAUDE?? MEDICO NÃO EXAMINOU PACIENTE , OLHOU PARA MESMA E PRESCREVEU ANTIBIOTICO. PACIENTE: NYANNI CANDOTA NAVAS , DN - 07/05/2020			
Providência :			

Manifestação - 202591541451

Estado : SP	Cidade : Barueri	Unidade : PS MUNICIPAL ARNALDO FIGUEIREDO DE FREITAS - BARUERI	Data Criação : 15/09/2025
Tipo de Atendimento : E-Mail	Perfil : Pessoa Física	Deseja se Identificar? : Não	Sigilo : Sim
Classificação : Reclamação	Motivo da Manifestação : Comportamento inadequado do profissional		
Manifestação : "venho por meio desta reclamar da demora no atendimento do pronto socorro Arnaldo figueiredo freitas. Dei entrada no dia 01/09/2025 as 15:10 aproximadamente e fui atendido pelo clinico geral por volta das 17:40 eu estava com a classificação de risco na cor verde, no qual o atendimento se limitaria a 2h de espera. O hospital nao estava com o ambiente cheio de pessoas oque ja tia a possibilidade da motivação de demora.			
Providência : Prezado Senhor Igor, Agradecemos seu contato e compreensão. Informamos que, apesar de o tempo de classificação, em alguns momentos a unidade pode estar com alta demanda ou casos de maior complexidade, o que impacta no tempo de espera para o atendimento. Trabalhamos continuamente para minimizar esses tempos e oferecer o melhor cuidado possível a todos os pacientes. Atenciosamente, Dra Jéssica Oliveira Diretoria Clínica Pronto Socorro Arnaldo de Figueiredo Freitas			

7.2 Ouvidorias encaminhadas à Secretaria de Saúde por APPs.

Análise Crítica:

No período de 1º a 30 de setembro de 2025, foram registradas ao todo 36 manifestações de ouvidoria, sendo:

16 elogios

18 queixas

Durante o período, algumas manifestações foram registradas com a identificação "APP", utilizada pela Secretaria de Saúde para fins de rastreabilidade e controle interno.

Essas manifestações envolveram, principalmente, os seguintes tipos de queixa:

Comportamento inadequado de profissionais

Clima organizacional

Todas as manifestações foram encaminhadas às coordenações responsáveis para análise e adoção das providências cabíveis.

PROTOCOLO /APP	assunto	data da manifestação	Proprietário	Data de entrega	Status	data de entrega
202573039633	elogio	25/07/2025	carina magalhães	30/07/2025	realizado	30/07/2025
202573039632	elogio	30/07/2025	Dra. Jéssica	30/07/2025	realizado	30/07/2025
APP 41720 /20259440993	elogio	01/09/2025	carina magalhães	04/09/2025	realizado	29/09/2025
APP 42938/ /20259441010	reclamação	02/09/2025	carina magalhães	08/09/2025	realizado	15/09/2025
APP 43188/ /20259441019	reclamação	03/09/2025	Robson NIR	04/09/2025	realizado	15/07/2025
APP 43226/20259841103	reclamação	05/09/2025	Elaine Lima	08/09/2025	realizado	01/10/2025
APP 43436/ /20259841104	reclamação	05/09/2025	Dra. Jéssica	08/09/2025	realizado	22/09/2025
APP 43447 /20259841105	reclamação	05/09/2025	Elaine Lima	08/09/2025	realizado	08/09/2025
APP 43544/20259841108	elogio	05/09/2025	carina magalhães	08/09/2025	realizado	30/09/2025
APP 43379/20259841108	reclamação	05/09/2025	carina magalhães	05/09/2025	realizado	22/09/2025
20259841119	elogio	05/09/2025	Carina e Dra Jéssica	08/09/2025	realizado	30/09/2025
20259941192	reclamação	09/09/2025	Dra. Jéssica	09/09/2025	realizado	19/09/2025
APP 44438 / 202591541451	reclamação	12/09/2025	Dra. Jéssica	15/09/2025	realizado	19/09/2025
APP 44440/ /202591541496	reclamação	11/09/2025	Dra. Jéssica	15/09/2025	realizado	19/09/2025
APP 44498/202591541497	elogio	11/09/2025	Dra. Jéssica	15/09/2025	realizado	30/09/2025
APP 44493/202591541498	elogio	11/09/2025	carina magalhães	15/09/2025	realizado	30/09/2025
APP 44487/202591541499	elogio	11/09/2025	Dra. Jéssica	15/09/2025	realizado	30/09/2025
APP 42647/202591541500	reclamação	12/09/2025	elaine/carina	15/09/2025	realizado	19/09/2025
APP 44814/202591541501	elogio	12/09/2025	carina magalhães	15/09/2025	realizado	30/09/2025
APP 42314/202591541507	reclamação	29/07/2025	Dra. Jéssica	15/07/2025	realizado	19/09/2025
202591741618	reclamação	17/09/2025	carina magalhães	17/09/2025	realizado	22/09/2025
202591641546	reclamação	19/09/2025	carina magalhães	19/09/2025	realizado	29/09/2025
202591741615	elogio	17/09/2025	Dra. Jéssica	19/09/2025	realizado	19/09/2025
202591941695	elogio	19/09/2025	Dra jessica/carina/elaine	19/09/2025	realizado	30/09/2025
202591941708	reclamação	19/09/2025	carina magalhães	19/09/2025	realizado	29/09/2025
APP 046770/202592441901	elogio	24/09/2025	carina-dra elaine	24/09/2025	realizado	24/09/2025
202592441902/APP 46901	elogio	24/09/2025	Elaine Lima	24/09/2025	realizado	24/09/2025
APP 46895/202592441903	reclamação	24/09/2025	Dra. Jéssica	24/09/2025	realizado	01/10/2025
202592942095	reclamação	26/09/2025	carina magalhães	26/09/2025	realizado	01/10/2025
202592942094	elogio	26/09/2025	carina-andreza	29/09/2025	realizado	30/09/2025
202592942093	elogio	26/09/2025	Elaine Lima /Dra. Jéssica	29/09/2025	realizado	30/09/2025
APP 47788/202592942117	reclamação	29/09/2025	Dra. Jéssica	29/09/2025	realizado	01/10/2025
APP 47766 /202592942118	reclamação	29/09/2025	carina magalhães	29/09/2025	pendente	dd/mm/yyyy
202591541505	elogio	29/09/2025	carina magalhães	29/09/2025	realizado	29/09/2025
APP 47658/202510142183	reclamação	30/09/2025	Carina Magalhães	01/10/2025	pendente	dd/mm/yyyy
APP 48096/202510142184	reclamação	30/09/2025	Carina Magalhães	01/10/2025	realizado	09/10/2025

A coordenadora de enfermagem pediu desligamento entre o final de setembro e início de outubro, portanto não foi respondida dentro do mês as últimas ouvidorias.

7.3 Classificação das queixas

Análise Crítica:

As ouvidorias recebidas foram classificadas de acordo com o tipo de ocorrência e o status de resolução. No período de setembro de 2025, foram registradas ao todo 36 ouvidorias, sendo 16 elogios e 18 queixas.

Tipos de queixas recebidas:

1. Clima organizacional: 10 ocorrências
2. Comportamento inadequado de profissionais: 8 ocorrências

Status das manifestações:

Finalizadas e respondidas: 36

Setores responsáveis pelas demandas:

Direção Clínica

Coordenação de Enfermagem

Coordenação Administrativa

Considerações Finais

A Ouvidoria segue cumprindo seu papel como canal legítimo de escuta e interlocução entre a população e os serviços de saúde, contribuindo para a melhoria contínua do atendimento.

7.4 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.

8. CRONOGRAMA DAS COMISSÕES

Tabela 14 - Comissões Implantadas												
Nome da Comissão	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Comissão de Óbito	-	-	-	-	X	X	X	X	X			
Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente (Mensal)	-	-	-	-	-	X	X	X	X			
Comissão de Prontuário	-	-	-	-	X	X	X	X	X			
Comissão Interna de Biossegurança	-	-	-	-	-	-	-	-				
Comissão de Farmácia e Terapêutica (Mensal)	-	-	-	-	-	X	X	X	X			
Comissão de Padronização de Medicamentos e Material Médico-Hospitalares (Bimestral)	-	-	-	-	-	X	-	-	X			
Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (Mensal)	-	-	-	-	-	-	-	X	X			
Comissão de Humanização	-	-	-	-	-	-	-	-				
Comissão de Controle de Infecção relacionadas à Assistência à Saúde (Mensal)	-	-	-	-	-	X	X	X	X			
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes	-	-	-	-	-	-	-	-				
Comissão de Ética de Enfermagem (aguardando regularização do CNPJ-CREMESP)	-	-	-	-	-	-	-	-				
Comissão de Ética Médica (aguardando regularização do CNPJ- CREMESP)	-	-	-	-	-	-	-	-				

9. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

QUADRO- INDICA A PROGRAMAÇÃO DO MÊS RELACIONADO AO RELATÓRIO, VINCULADOS TEMAS E TEMÁTICAS APLICADAS:

TEMA	MINISTRADO	DATAS		LOCAL
		INÍCIO	TÉRMINO	
treinamento Atendimento de Parada Cardiorrespiratória	Paula Altimari -Gerente Assistencial	04/09/2025	08/09/2025	Sala de Treinamento
Treinamento do glicosímetro Cepald	Técnica Cepald	08/09/2025	11/09/2025	In - loco
Treinamento Teste Rápido para Dengue NS1	Elisangela -SCIH	09/09/2025	22/09/2025	In - loco
PROTOCOLO DE SEPSE - CAMPANHA	NEP/SCIH/QUALIDADE	18/09/2025	30/09/2025	Sala de Treinamento
Treinamento de montagem e calibração do ventilador Mecânico	Kainã - Fisioterapeuta RT	19/09/2025	30/09/2025	Sala de Emergência
Prevenção de Suicídio	Andrea - RH	26/09/2025	26/09/2025	Sala de Treinamento

Também foram intensificadas as orientações às equipes, pela Gestão Assistencial e Educação Continuada, em relação a prevenção de acidentes com pérfuro cortantes, com abordagem sobre o uso obrigatório de EPI's, assim como, o processo medicamentoso seguro na sala de medicação adulto e pediátrica, sala de emergência e observação.

INDICADOR TAXA DE ADESÃO, HORA HOMEM TREINADO DO MÊS:

INDICADORES							
Nº	Tema	Convocados	Participantes Quantidade	Meta HH/T 01h00	HH/T	Taxa de participação	META
1	treinamento Atendimento de Parada Cardiorrespiratória	43	43	01:20:00	01:20:00	100%	100%
2	Treinamento do glicosímetro Cepalid	100	91	00:20:00	00:18:12	91%	
3	Treinamento Teste Rápido para Dengue NS1	95	95	00:20:00	00:20:00	100%	
4	Protocolo de Sepsis - Campanha	160	160	01:00:00	01:00:00	100%	
5	Treinamento de montagem e calibração do ventilador Mecânico	50	50	00:30:00	00:30:00	100%	
6	Prevenção de Suicídio	61	61	00:20:00	00:20:00	100%	

INTEGRAÇÃO DE NOVOS COLABORADORES:

A integração de colaboradores é o processo de acolher e adaptar novos funcionários à cultura, valores, normas e práticas da instituição. O objetivo é garantir que os novos colaboradores compreendam bem suas responsabilidades e se sintam acolhidos, motivados e preparados para desempenhar suas funções de maneira eficiente. Esse processo envolve: Apresentação da empresa: Informações sobre a história, missão, visão, valores e estrutura organizacional.

INTEGRAÇÃO	
MÊS SETEMBRO	
NOME	FUNÇÃO
AMANDA APARECIDA C	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
LETICIA SANTOS SOARES	TÉCNICO DE ENFERMAGEM
FRANCYNNE R BUENO	ENFERMEIRA
JOELMA LEMOS DO PRADO	TÉC. IMOBILIZAÇÃO ORTOPÉDICA
JOSÉ LUIZ LOPES	ENFERMEIRO
TOTAL DE COLABORADORES : 05	

EVIDÊNCIAS DOS TREINAMENTOS REALIZADOS MÊS SETEMBRO:

1- TREINAMENTO SOBRE AS METAS INTERNACIONAIS:



2- TREINAMENTO DE PCR NO ADULTO E DINÂMICA DE EQUIPE- DIRETRIZES INTERNACIONAIS DA AHA:

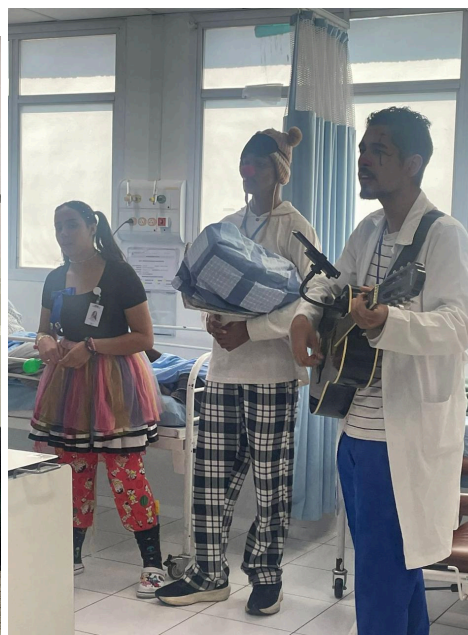






3- PARTICIPAÇÃO DA EQUIPE ASSISTENCIAL e ADMINISTRATIVA NOS EVENTOS DO MUNICÍPIO e na SEDE CEJAM

3.1- Participação do PS na reunião da “Palhaçaria” em parceria com o Município:





3.2- PARTICIPAÇÃO DO PS NO SIMPÓSIO DE QUALIDADE DO MUNICÍPIO E DA SEDE CEJAM:



3- EVENTO SETEMBRO AMARELO NO PS:







4- DIA DO MEIO AMBIENTE- PLANTIO DA ÁRVORE NO PS:





Atenciosamente,

Barueri, 15 de outubro de 2025.



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