

# **Relatório de Atividades Assistenciais**

**Complexo Hospitalar Padre Bento  
Psiquiatria Adulto**

**Convênio n.º  
00108/2021**

**Junho  
2025**

**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**



**GOVERNADOR**

Tarcísio Gomes de Freitas

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**

Eleuses Paiva

**CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"**



**DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

Mário Santoro Júnior

**DIRETOR TÉCNICO**

Renato Tardelli

**GERENTE TÉCNICO REGIONAL**

Adriana Cristina Alvares

**COORDENADOR OPERACIONAL**

Maria Carolina Custodio

## SUMÁRIO

<b>1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL</b>	<b>4</b>
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	4
1.2 Convênio nº 00108/2021	5
<b>2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES</b>	<b>6</b>
<b>3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	<b>6</b>
<b>4. FORÇA DE TRABALHO</b>	<b>6</b>
4.1 Dimensionamento	7
4.1.1 Quadro de Colaboradores CLT	7
4.1.2 Relação nominal de Profissionais - CLT	8
4.1.3 Relação nominal de Profissionais - PJ	8
4.2 Indicadores de Gestão de Pessoas	8
4.2.1 Absenteísmo	8
4.2.2 Turnover	9
4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	9
<b>5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS</b>	<b>10</b>
5.1 Indicadores	10
5.1.1 Saídas	10
5.1.2 Taxa de Ocupação	11
5.1.3 Média de Permanência	12
5.1.4 Projeto Terapêutico Singular	13
5.1.5 Incidência de queda de paciente	14
5.1.6 Não Conformidade na Administração de Medicamentos	15
5.1.7 Incidência de Autolesão	16
5.1.8 Notificação sobre Contenção Mecânica	17
5.1.9 Sistematização da Assistência de Enfermagem	18
5.1.10 Evolução dos Prontuários	18
<b>6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>	<b>19</b>
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário	19
6.1.1 Avaliação do Atendimento	19
6.1.2 Avaliação do Serviço	20
6.1.3 Net Promoter Score (NPS)	20

## 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, Cajamar e Campinas, 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 Convênio nº 00108/2021

---

Com início no dia 03 de novembro de 2021, o convênio nº 00108/21 tem por objetivo disciplinar as obrigações e responsabilidades para a implantação e gerenciamento técnico/administrativo de 10 (Dez) leitos do Serviço de Psiquiatria Adulto no Complexo Hospitalar Padre Bento. Visa o fornecimento de equipe multidisciplinar de plantonistas e diaristas, para o funcionamento ininterrupto deste serviço de segunda-feira a domingo, durante 24 horas, nos termos da Portaria Ministerial nº 3.588, de 21 de Dezembro de 2017.

## **2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES**

Todas as atividades realizadas no serviço de Psiquiatria Adulto são monitoradas por sistema de informação (Sistema - SPS4) e planilhas em excel para consolidação dos dados.

## **3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE**

O relatório apresenta as atividades desenvolvidas no serviço referente ao período de **01 a 30 de junho de 2025**.

## **4. FORÇA DE TRABALHO**

A força de trabalho prevista é de **23** colaboradores, a equipe efetiva no período é de **24** contratados por processo seletivo (CLT) e 15 por contratação de Pessoa Jurídica (PJ). Abaixo segue a relação de colaboradores CLT previstos e efetivos no período de referência, estratificados por cargo e setor.

## 4.1 Dimensionamento

### 4.1.1 Quadro de Colaboradores CLT

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	2	2	✓
	Coordenador Operacional (40h)	1	1	✓
Assistencial	Assistente Social (30h)	1	1	✓
	Enfermeiro (36h) - Diurno	2	2	✓
	Enfermeiro (36h) - Noturno	3	4	↑
	Farmacêutico (40h)	1	1	✓
	Psicólogo (30h)	1	1	✓
	Técnico de Enfermagem (36h) - Diurno	5	6	↑
	Técnico de Enfermagem (36h) - Noturno	6	5	↓
	Terapeuta Ocupacional (30h)	1	1	✓
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>24</b>	↑

Fonte: Guarulhos - CHPB - 2021

**Análise Crítica:** Mediante o quadro acima, verificamos que 104 % da previsão de colaboradores, o quantitativo se deu pela contratação de 01 Enfermeiro para cobertura de férias nos postos de trabalho.

#### 4.1.2 Relação nominal de Profissionais - CLT

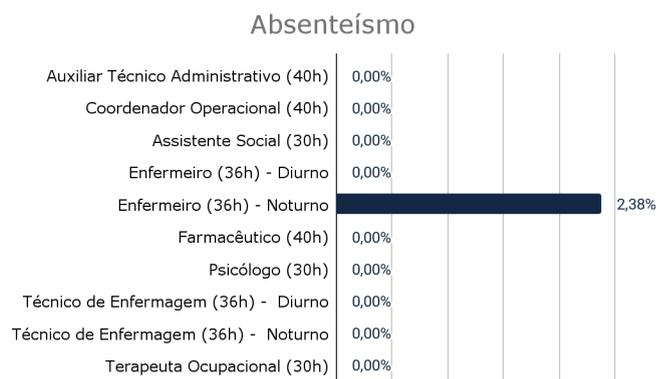
A relação nominal dos profissionais CLT está disponível na folha de pagamento analítica que acompanha o documento de prestação de contas como anexo.

#### 4.1.3 Relação nominal de Profissionais - PJ

A relação nominal dos profissionais PJ está disponível na folha de pagamento analítica que acompanha o documento de prestação de contas como anexo.

### 4.2 Indicadores de Gestão de Pessoas

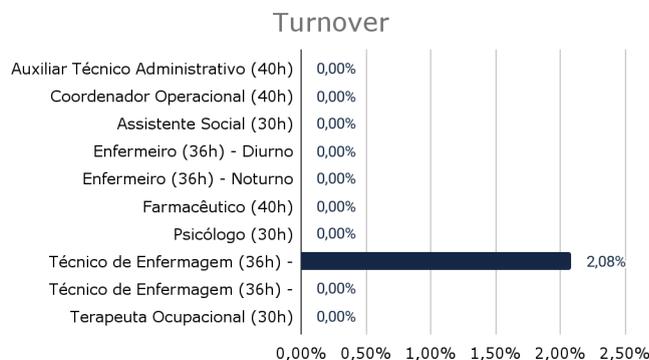
#### 4.2.1 Absenteísmo



**Análise Crítica:** No cenário de 24 colaboradores, foram identificados o total de 02 dias de ausências durante o período de referência, sendo:

- 02 (dois) dias de afastamento por meio de atestado médico (Enfermeira Folguista M.E.S.N).

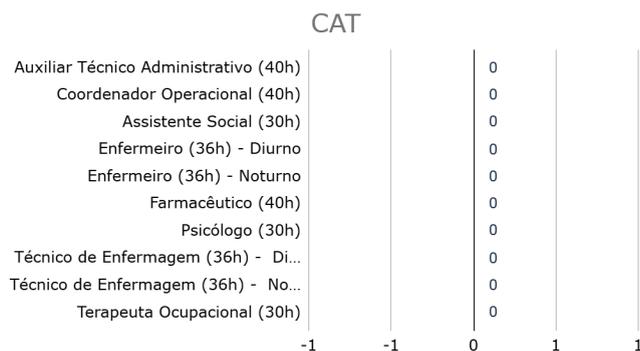
#### 4.2.2 Turnover



**Análise Crítica:** Durante o mês corrente, no que se refere aos critérios estabelecidos pela modalidade contratual por prazo indeterminado, tivemos 01 contratação da Técnico de Enfermagem para cobertura de Extensão Maternidade (Q.M.G.F).

O gráfico acima demonstra a rotatividade, por cargo, no período avaliado.

#### 4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)



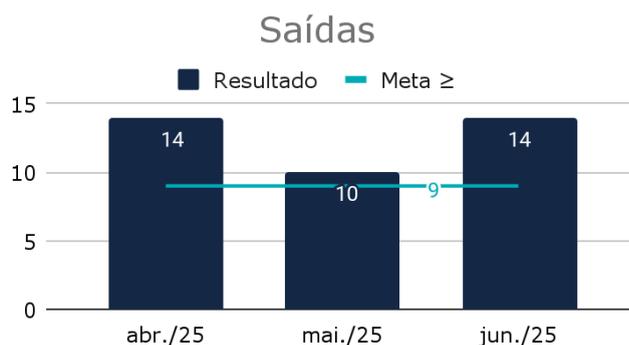
**Análise Crítica:** Ao longo do mês não tivemos casos de acidente de trabalho. Para prevenção de acidentes adotamos desde o princípio das atividades, medidas de educação permanente e a equipe da CIPA tem desenvolvido junto aos colaboradores um trabalho para prevenção de novos acidentes de trabalho.

## 5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

Os indicadores são fundamentais para o planejamento e avaliação da unidade pois estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos pacientes e por medirem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao seu desempenho. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas na Psiquiatria Adulto que ocorreram no período avaliado.

### 5.1 Indicadores

#### 5.1.1 Saídas



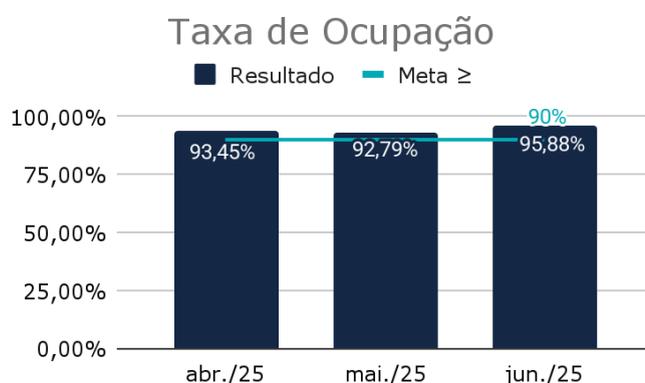
Tipo de Saída	Nº de Saídas
Alta	14
Evasão	0
Alta a Pedido	0
Transferência Interna	0
Transferência Externa	0
Óbitos < 24h	0
Óbitos > 24h	0
<b>Total</b>	<b>14</b>

**Análise crítica:** O indicador corresponde a todas as saídas da unidade da enfermaria psiquiátrica, o que compreende: alta, evasão, transferência interna, transferência externa e os óbitos ocorridos no período.

Neste mês tivemos **14 altas hospitalares**, por melhora do quadro psíquico.

Todos os pacientes de alta hospitalar foram encaminhados ao CAPS - Centro de Atenção Psicossocial ou Rede de referência de Saúde Mental, de acordo com a Singularidade do território, para dar continuidade de seu tratamento fortalecendo junto ao serviço a linha de cuidado.

### 5.1.2 Taxa de Ocupação



Nº Paciente-dia	Nº Leito-dia
279	291

**Análise crítica:** Neste período atingimos 95,88% de Taxa de Ocupação. Lembrando que somos um serviço referenciado e todas as vagas solicitadas dentro do nosso perfil de atendimento (anexo 1) foram atendidas.

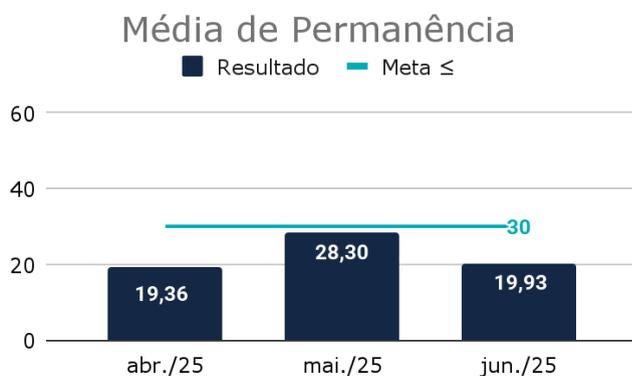
Às 11 entradas foram via CROSS (Central de Regulação de Ofertas de Serviço de Saúde) e 01 internações absorvida do CHPBG. Totalizando **12 admissões** no mês.

Recebemos **40 fichas** neste período do Núcleo de Regulação Interna (NIR), totalizando:

→ **16 fichas aceitas**, neste período via CROSS, sendo que 05 fichas via NIR foram aceitas e canceladas pelo hospital de origem, 04 recusa de transferência pelos familiares, 01 ficha recebeu alta.

- **07 fichas negadas:** sem leito disponível no momento da solicitação, cabe salientar, que as fichas são negadas, pois no momento da avaliação da
- 01 fichas negadas:** por não se enquadrar no nosso perfil de atendimento.
- **16 fichas incompletas:** solicitado exames e atualização do quadro do dia e após devolutiva com complementos 04 fichas foram absorvidas.

### 5.1.3 Média de Permanência

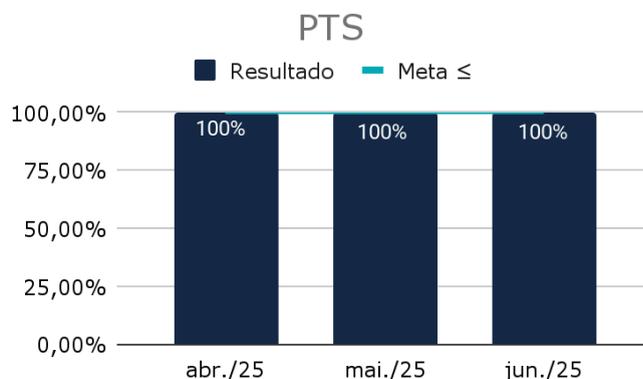


Nº Paciente-dia	Nº de Saídas
279	14

**Análise crítica:** A média de permanência manteve-se abaixo da meta estabelecida de 30 dias, no período vigente média ficou em 19,93 dias. Esse resultado está diretamente relacionado à qualidade da assistência prestada, plano terapêutico singular e articulação com os equipamentos de saúde mental dos territórios.

Realizadas ações junto a equipe multidisciplinar e corpo clínico na condução dos projetos terapêuticos para recuperação e inserção no território dos pacientes internados.

### 5.1.4 Projeto Terapêutico Singular



Nº de PTS	Nº Paciente-dia
279	279

**Análise crítica:** Neste mês todos os prontuários foram auditados e permanecemos com 100% do Projeto Terapêutico Singular (PTS) implantado.

O PTS trata-se de um plano de cuidado voltado para cada paciente, considerando sua individualidade e integralidade é um conjunto de propostas e condutas terapêuticas articuladas com um indivíduo e família, através de uma discussão coletiva em equipe.

Tem como objetivos aprofundar as possibilidades de intervenção sobre determinado paciente, possibilita a participação, reinserção e construção de autonomia para o usuário / família em sofrimento psíquico.

Trabalhamos na PNH da Clínica Ampliada, tendo a compreensão do processo saúde-doença, realizando a construção compartilhada dos diagnósticos e terapêuticas.

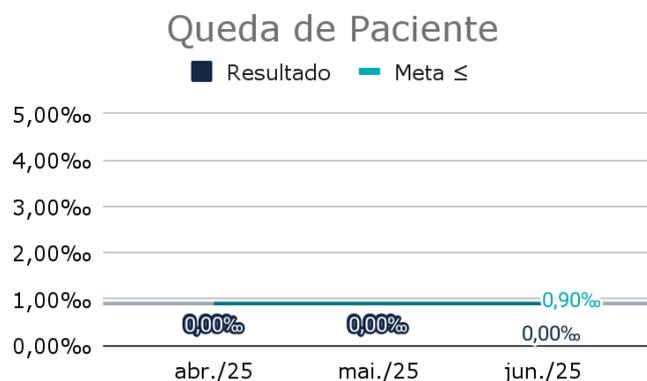
Realizamos articulação de rede com os equipamentos de saúde dos territórios, tendo como objetivo a ampliação do PTS e alinharmos a transição do cuidado na alta hospitalar.

Diante dessa aproximação com equipamentos de saúde, no mês de Maio realizamos 05 reuniões de discussão de caso com os equipamentos de Saúde Mental e 04 Serviços da Assistência Social dos territórios dos pacientes internados sendo eles:

01 Caps IJ Amigo Jovem Guarulhos, 02 Caps Adulto Arco Íris Guarulhos e 02 Caps Adulto Itaquaquecetuba.

Realizamos 28 atendimentos familiares individuais. Grupo de Família, participaram 14 familiares.

### 5.1.5 Incidência de queda de paciente

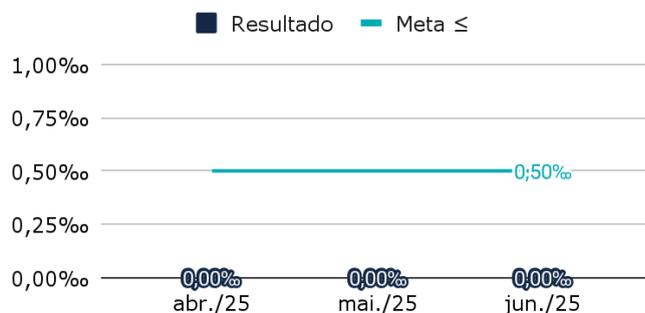


Nº de Notificações de queda de paciente	Nº Paciente-dia
0	279

**Análise crítica:** Não houve no período nenhum caso de queda registrado, permanecendo dentro da meta contratualizada. Mantemos todos os cuidados para evitar esse evento seguindo o protocolo institucional, onde os pacientes com risco de queda usam pulseira laranja, também é identificado em sua placa no leito quanto o risco, assim deixando visível esse risco e aumentando a vigilância e o cuidado para que não ocorram quedas dentro da enfermaria psiquiátrica.

### 5.1.6 Não Conformidade na Administração de Medicamentos

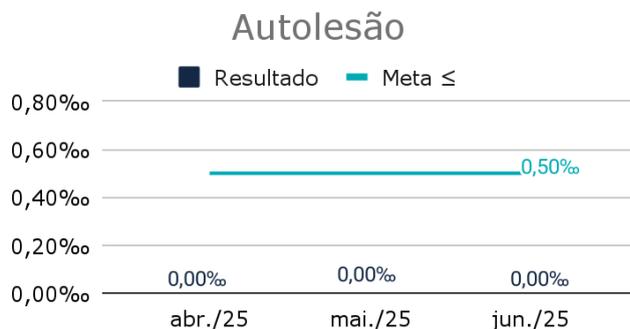
#### Inconformidade Adm Medicação



Nº de Inconformidades	Nº Medicamentos Administrados
0	1534

**Análise crítica:** Não houve no período nenhum caso registrado de não conformidade na administração dos medicamentos, permanecendo dentro da meta contratualizada. Mantemos todos os cuidados para não ocorrer esse evento, como a realização de treinamento sobre os 13 certos no preparo e administração de medicamentos pela enfermagem e sobre as 06 metas de segurança do paciente.

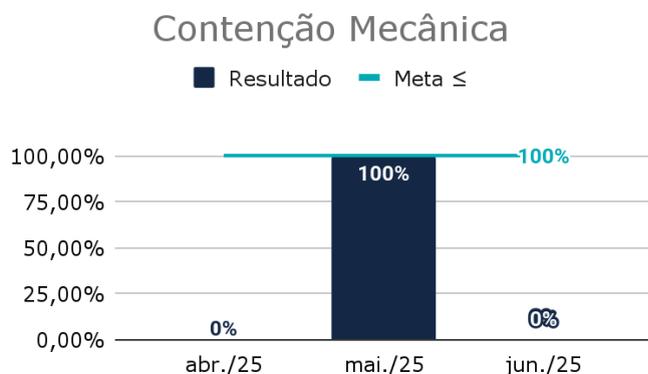
### 5.1.7 Incidência de Autolesão



Nº Autolesão	Nº Paciente-dia
0	279

**Análise crítica:** Não houve no período nenhum caso registrado, permanecendo dentro da meta contratualizada. Mantemos todos os cuidados para não ocorrer esse evento com rondas frequentes, espaço de escuta e sempre incentivando quando o paciente estiver com ideações para se automutilar procurar um profissional da equipe multidisciplinar para conversar a fim de não ser praticado o ato.

### 5.1.8 Notificação sobre Contenção Mecânica



Nº Notificação de Contenção	Nº Contenção Mecânica
0	0

**Análise crítica:** Durante o mês de referência não tivemos contenção mecânica. A indicação para contenção mecânica, deve ser utilizada como último recurso em quadros de agitação psicomotora, auto agressividade e/ ou heteroagressividade. A aplicação da contenção mecânica somente deve ser empregada, quando todas as outras alternativas disponíveis para prevenir danos imediatos ou iminentes ao paciente ou a outras pessoas, não obtiverem resposta satisfatória.

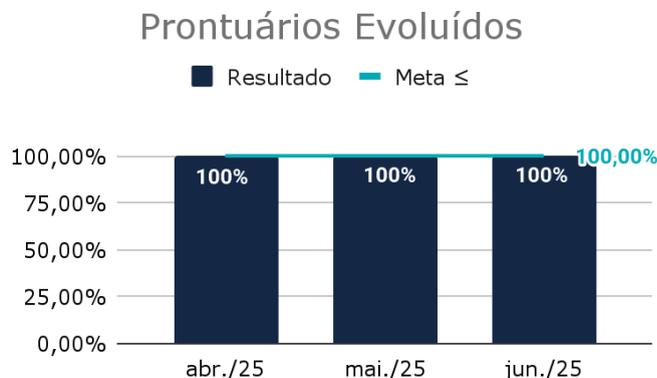
A aplicação da contenção mecânica deve ser realizada sob a supervisão direta do enfermeiro e o monitoramento deve garantir a segurança do paciente a fim de prevenir danos e eventos adversos.

### 5.1.9 Sistematização da Assistência de Enfermagem



**Análise crítica:** Durante o mês de referência foi atingida a meta pactuada com 100% da SAE realizada conforme faturamento e auditoria.

### 5.1.10 Evolução dos Prontuários



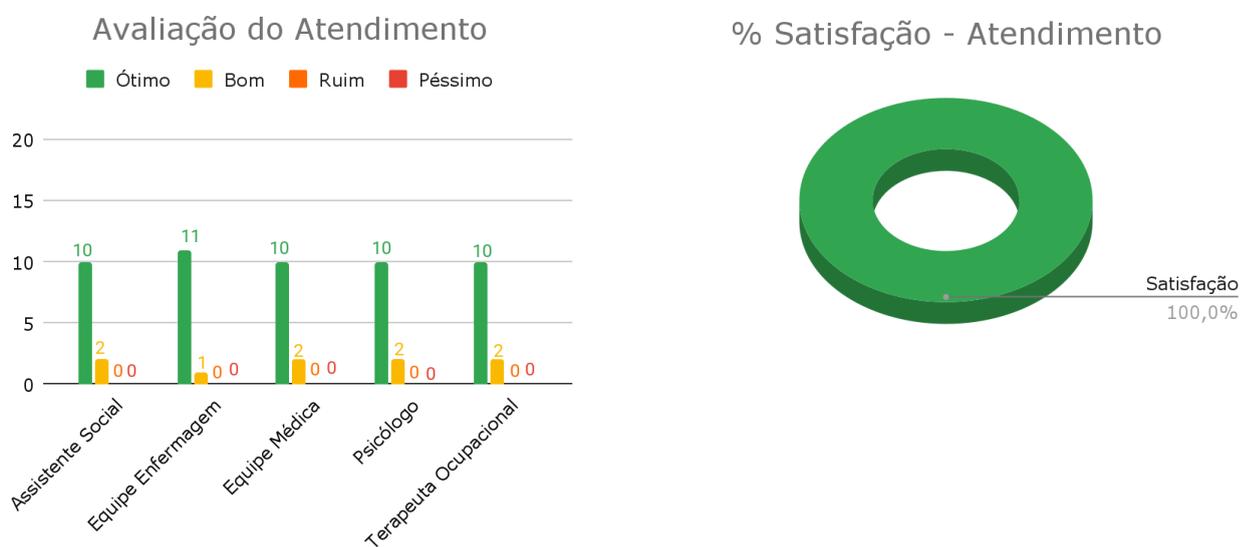
**Análise crítica:** Durante o mês de referência todos os prontuários analisados foram evoluídos em conformidade com o padronizado pela comissão de prontuários.

## 6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

### 6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

No período avaliado, tivemos o total de **12 pesquisas preenchidas**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

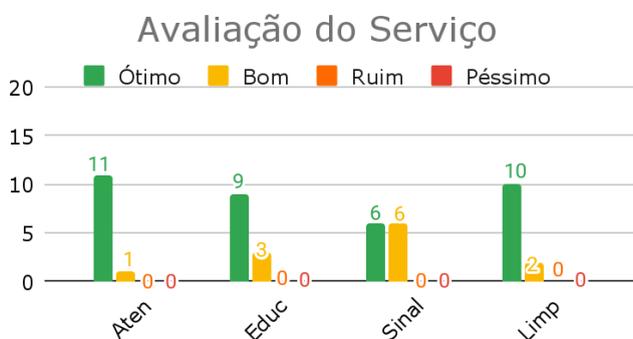
#### 6.1.1 Avaliação do Atendimento



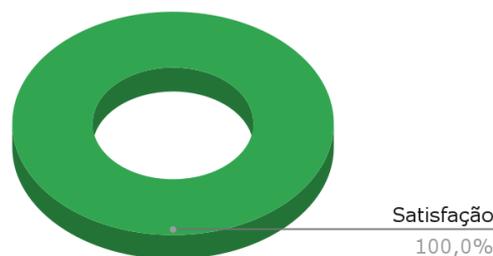
**Análise Crítica:** O indicador avalia a satisfação do usuário em relação ao atendimento da Equipe Multidisciplinar de forma dirigida através de busca ativa. No período, tivemos satisfação de 100 %, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento.

Diante da análise, iniciaremos o plano de ação junto ao serviço para obtenção das melhorias.

### 6.1.2 Avaliação do Serviço



### % Satisfação - Serviço

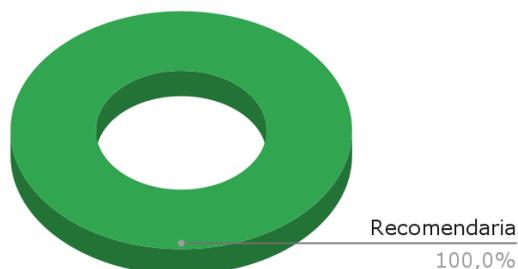


**Análise Crítica:** O indicador avalia a satisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a, atenção da equipe, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de **100%** dos usuários.

### 6.1.3 Net Promoter Score (NPS)

O indicador avalia a satisfação do usuário em relação a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado **100 %** dos usuários recomendariam o serviço.

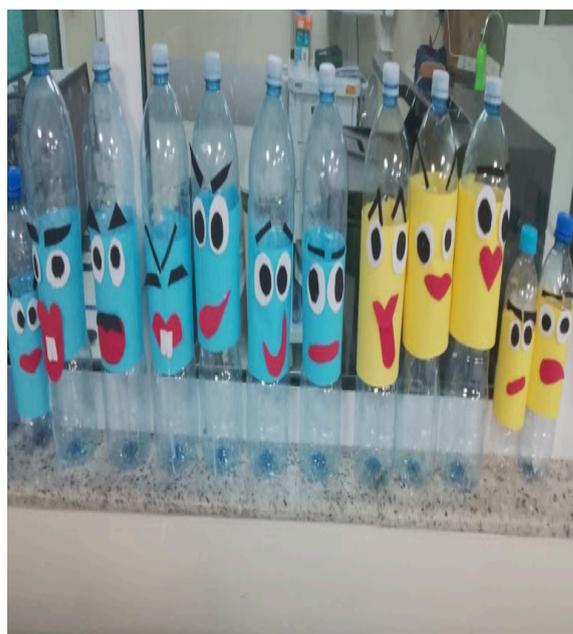
### NPS



## 7. AÇÕES DE MELHORIAS, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

- **Festa Junina** - Realizamos a construção e elaboração junto com pacientes da Festa Junina, onde realizaram atividades manuais e trouxeram ideias da festa, tendo como objetivo fortalecer seu protagonismo.

Convidamos seus familiares para participação assim, fortalecendo os vínculos.





- **Grupos e Oficinas Terapêutica - Equipe Multidisciplinar** - A importância do trabalho da equipe multidisciplinar, permite que cada profissional com seu saber em saúde mental, contribua com uma abordagem em conjunta e observando a singularidade de cada paciente, a combinação de diferentes perspectivas e saberes em grupo e ou oficinas, se completam e levam a cuidados e resultados de forma mais eficazes aos paciente e famílias.

- **Serviço Social**

Atividade socioeducativa - Torre da vida. Aprendendo que sempre que a Torre caia, sempre podemos recomeçar.



- **Psicologia**

Psicoterapia em grupo - Trabalhando o enfrentamento dos desafios pessoais e o fortalecimento dos aspectos emocionais.



Cinema - Traçamos um paralelo com a história do filme com as vivências reais, trabalhamos a importância de acreditar nos sonhos e ser flexível frente às dificuldades.



- **Terapia Ocupacional**

**Culinária** - Promover espaço de socialização, trabalhar com memória remanescente e afetivas, estimulação cognitiva e treino de Atividades Instrumentais da Vida Diária.



Tiro ao Alvo - Promover espaço de reflexão sobre a importância da atividade física também como parte do tratamento de Saúde Mental e de socialização.



Mosaico - Realizada atividade de mosaico para promoção de estímulo cognitivo ( percepção visuoespacial, função executiva), motor ( motricidade fina), socialização.



- **Enfermagem**

Passeio Terapêutico - Passeio nas áreas externa da enfermagem, refletir em metas e objetivos para realizar após a alta e trabalhar a socialização dos pacientes.





Ambiência - Espaço acolhedor, socialização, escuta e fortalecedor dos vínculos terapêuticos.



- **Farmácia e Psicologia**

Técnica de Respiração e Meditação - Trabalhando equilíbrio emocional e psíquico, através de técnica de respiração e oferecemos suporte psicológico para o acesso a conteúdos pessoais e o fortalecimento emocional.



Guarulhos, 04 de Julho de 2025



**Adriana Cristina Alvares**  
Gerente Técnico Regional - CEGISS  
RG 28.885.466-4  
CEJAM

**Adriana Cristina Alvares**  
**Gerente Técnico Regional**