

# **Relatório de Atividades Assistenciais**

**UPA BRUNO COVAS**

**Contrato de Gestão nº 14/26**

**CARAPICUÍBA**

**Julho**

**2026**



**Prefeitura Municipal de Carapicuíba**

**DIRETOR DEPARTAMENTO HOSPITALAR E EMERGÊNCIAS**

Eliane Cristina dos Santos Farias

**SECRETÁRIO DE SAÚDE**

Diogo Alves Fernandes

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



**DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

Mário Santoro Júnior

**DIRETOR TÉCNICO**

Renato Tardelli

**GERENTE TÉCNICO REGIONAL**

Patricia Meire Caravante Gaia

**DIRETORA GERAL**

Paula Magna Marinho

## 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 UPA BRUNO COVAS - Contrato de Gestão nº 14/26                     | 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>7</b>  |
| 4.1 Dimensionamento - Colaboradores CLT                               | 7         |
| 4.1.1 Dimensionamento UPA BRUNO COVAS                                 | 7         |
| 4.1.2 Absenteísmo                                                     | 9         |
| 4.1.3 Turnover                                                        | 10        |
| 4.1.4 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)                       | 11        |
| 5.1 Indicadores de Desempenho Assistencial                            | 12        |
| 5.1.1 Classificação de Risco                                          | 12        |
| 5.1.2 Contra-referenciamento para a Atenção Primária à Saúde          | 13        |
| 5.1.3 Horas de Treinamentos                                           | 14        |
| 5.1.4 Tempo de Espera para Atendimento Médico (Classificação Amarelo) | 15        |
| 5.1.5 Tempo de Espera para Atendimento Médico (Classificação Verde)   | 16        |
| 5.1.6 Efetivação de Transferências                                    | 16        |
| 5.1.2 Serviços Médicos / Odontológicos                                | 17        |
| <b>6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>                           | <b>18</b> |
| 6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário                              | 18        |
| 6.1.1 Avaliação do Atendimento e Estrutura                            | 18        |
| 6.1.2 Avaliação do Serviço                                            | 19        |
| <b>7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO</b>                                   | <b>21</b> |

## 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 UPA BRUNO COVAS - Contrato de Gestão nº 14/26**

Em 27/03/2026 iniciou o novo Contrato de Gestão nº 14/26 , o referido contrato tem como objetivo a implantação e o gerenciamento técnico para a UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - UPA 24 HORAS - BRUNO COVAS. A UPA Bruno Covas é de nível III e porte III. A prestação de serviços será ofertada exclusivamente pelo SUS, atendendo prioritariamente casos de urgência e emergência de adultos e crianças, em regime de funcionamento 24 horas por dia ininterrupto, atendendo demanda espontânea da população e também pacientes trazidos pelos serviços de transportes de urgência e emergência (SAMU, Bombeiros, etc). Configura-se como serviço de saúde com estrutura e complexidade intermediária entre a Atenção Primária e o atendimento de Alta Complexidade Hospitalar, integrando uma rede organizada de Atenção às Urgências do Município de Carapicuíba, no Estado de São Paulo.

A população estimada beneficiada com o UPA Bruno Covas será de 386.984 habitantes (IBGE, 2022). A área de abrangência é o Município de Carapicuíba. A Unidade se encontra em local de fácil acesso, situada à Rua Serra Agulhas

Negras, 100, Jardim Planalto, Carapicuíba - SP. A UPA Bruno Covas realizará os procedimentos de baixa e média complexidade com ênfase no atendimento de Urgência/Emergência, oferecendo serviços de clínica geral, ortopedia, pediatria e odontologia.

A UPA Bruno Covas, após estabilização das condições clínicas e quando indicação de internação referênciada os pacientes para a internação em unidades hospitalares estaduais por meio da Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde - SIRESP.

A UPA Bruno Covas conta com 32 (trinta e dois) leitos, sendo 15 (quinze) leitos de observação adulta, sendo 12 (doze) leitos divididos em um quarto masculino com 6 leitos e um quarto feminino com mais 6 leitos e, ainda, 3 (três) de isolamento. Possui também 6 (seis) leitos de observação Pediátrica e 1 Leito de isolamento pediátrico e ainda 10 (dez) leitos na Sala de Emergência, sendo 2 (dois) leitos de estabilização e 8 (oito) leitos de emergência, dentre eles, 2 de isolamento.

## 2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas na unidade são monitoradas por sistema informatizado SALUTEM e planilhas de excel para consolidação dos dados.

## 3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O processo de avaliação e acompanhamento dos serviços de saúde são realizados através de **relatório mensal e anual**.

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no período de **01 a 31 de Julho de 2026**.

## 4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho efetiva no período avaliado de julho foi de 200 colaboradores, sendo o previsto 203. O quadro abaixo apresenta a relação de colaboradores (CLT) previstos e efetivos no período de referência, estratificados por cargo.

### 4.1 Dimensionamento - Colaboradores CLT

#### 4.1.1 Dimensionamento UPA BRUNO COVAS

| Cargo                                                   | Previsto | Efetivo |
|---------------------------------------------------------|----------|---------|
| ASSISTENTE ADMINISTRATIVO                               | 1        | 1       |
| ASSISTENTE SOCIAL                                       | 2        | 2       |
| ATENDENTE (DIURNO)                                      | 9        | 9       |
| ATENDENTE (NOTURNO)                                     | 6        | 6       |
| AUXILIAR ADMINISTRATIVO (S.A.U., ALMOXARIFADO, SPP, RH) | 4        | 4       |
| AUXILIAR ADMINISTRATIVO - NIR                           | 3        | 3       |
| AUXILIAR SAÚDE BUCAL                                    | 3        | 3       |
| AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS COPA                        | 4        | 4       |
| AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS LIMPEZA                     | 0        | 0       |
| CONTROLADOR DE FLUXO E ACESSO                           | 11       | 11      |
| CONTROLADOR DE FLUXO E ACESSO (NOTURNO)                 | 6        | 6       |
| COORDENADORA ADMINISTRATIVA                             | 0        | 0       |
| COORDENADOR DE ENFERMAGEM (RT)                          | 1        | 1       |
| DIRETOR GERAL                                           | 1        | 1       |
| ENFERMEIRO (DIURNO)                                     | 18       | 18      |
| ENFERMEIRO (NOTURNO)                                    | 16       | 16      |
| FARMACÊUTICO                                            | 2        | 2       |
| FARMACÊUTICO (NOTURNO)                                  | 2        | 1       |
| FARMACÊUTICO RT                                         | 1        | 1       |
| SUPERVISOR DE HOTELARIA                                 | 1        | 1       |
| NUTRICIONISTA                                           | 1        | 0       |
| SUPERVISOR ADMINISTRATIVO (DIURNO)                      | 2        | 2       |
| SUPERVISOR ADMINISTRATIVO (FOLGUISTA)                   | 1        | 1       |
| SUPERVISOR DE ENFERMAGEM FOLGUISTA                      | 0        | 0       |
| SUPERVISOR ADMINISTRATIVO (NOTURNO)                     | 2        | 2       |
| SUPERVISOR DE ENFERMAGEM (DIURNO)                       | 2        | 2       |
| SUPERVISOR DE ENFERMAGEM (NOTURNO)                      | 2        | 2       |

|                                 |            |            |
|---------------------------------|------------|------------|
| TÉCNICO DE ENFERMAGEM (DIURNO)  | 44         | 44         |
| TÉCNICO DE ENFERMAGEM (NOTURNO) | 36         | 36         |
| TÉCNICO SEGURANÇA DO TRABALHO   | 1          | 1          |
| TÉCNICO DE GESSO (DIURNO)       | 3          | 2          |
| TÉCNICO DE GESSO (NOTURNO)      | 3          | 2          |
| TÉCNICO DE TI                   | 1          | 1          |
| TÉCNICO FARMACIA (DIURNO)       | 3          | 3          |
| TÉCNICO RADIOLOGIA              | 10         | 11         |
| TÉCNICO RADIOLOGIA RT           | 1          | 1          |
| <b>Total</b>                    | <b>203</b> | <b>200</b> |

**Análise Crítica:** No mês de julho, a UPA Bruno Covas encerrou o período com 200 colaboradores ativos, demonstrando evolução na recomposição do quadro funcional e aproximando-se do quantitativo previsto no Contrato de Gestão nº 14/2026.

Atualmente, permanecem 3 vagas em aberto, distribuídas entre 01 Farmacêutico Noturno e 02 Técnicos de Gesso. A dificuldade para preenchimento dessas posições está relacionada, principalmente, à baixa disponibilidade de profissionais qualificados no mercado e ao perfil técnico exigido para atuação na unidade.

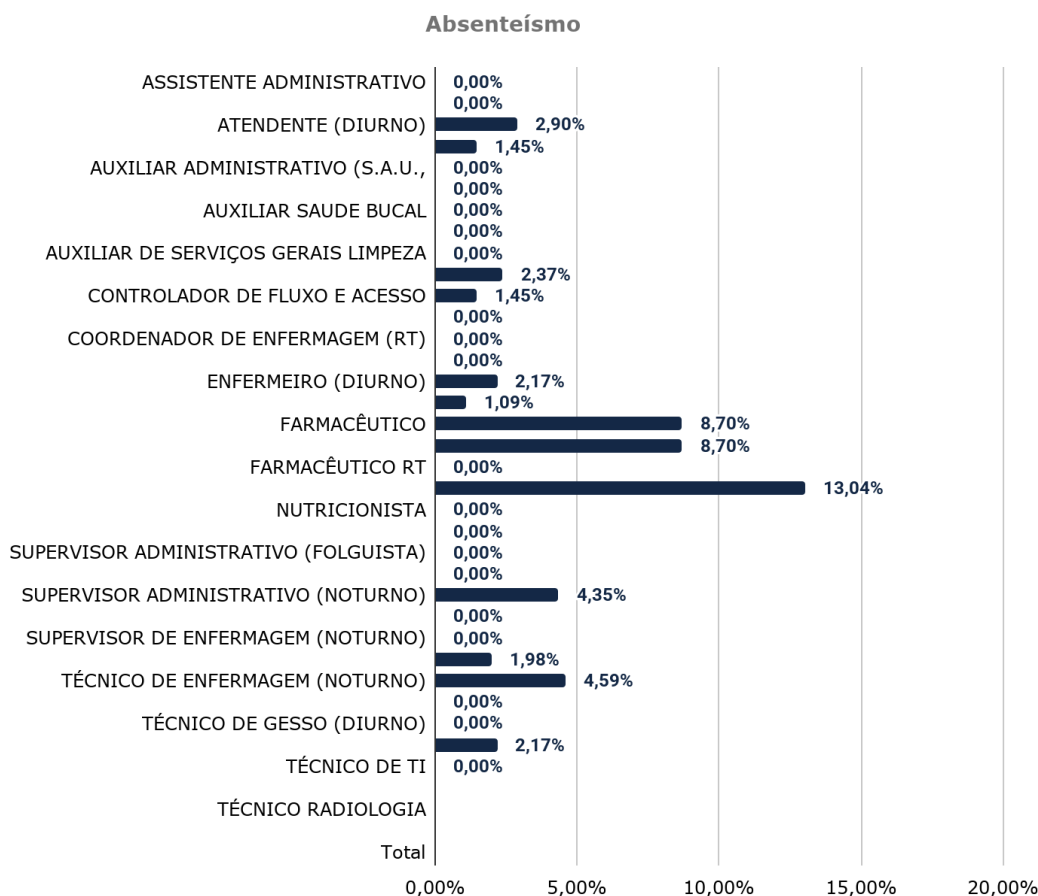
A equipe de Recursos Humanos mantém processo contínuo de recrutamento e seleção, priorizando a contratação de profissionais alinhados às competências técnicas e aos valores institucionais da CEJAM. Como resultado desse trabalho, já está prevista a admissão de 01 Farmacêutico, com início em 05/08/2026, reduzindo ainda mais o déficit de profissionais.

A diferença apresentada pelos técnicos de radiologia é referente a devolução de um colaborador emprestado da prefeitura, por esse motivo ao invés de 10 estamos com 11 na escala de trabalho. Outra informação importante é sobre a vaga da Nutricionista, estamos na elaboração do documento para apresentação à Comissão e Acompanhamento do contrato da nossa gestão sobre a substituição, onde a vaga será para contemplar a enfermeira 40 horas, informação que foi passada em reunião presencial no dia 03/06/2026.

A evolução do efetivo ao longo dos últimos meses demonstra o comprometimento da gestão com a recomposição do quadro funcional, buscando assegurar a continuidade da assistência, evitar impactos operacionais e atender às exigências estabelecidas pela Secretaria Municipal de Saúde.



#### 4.1.2 Absenteísmo

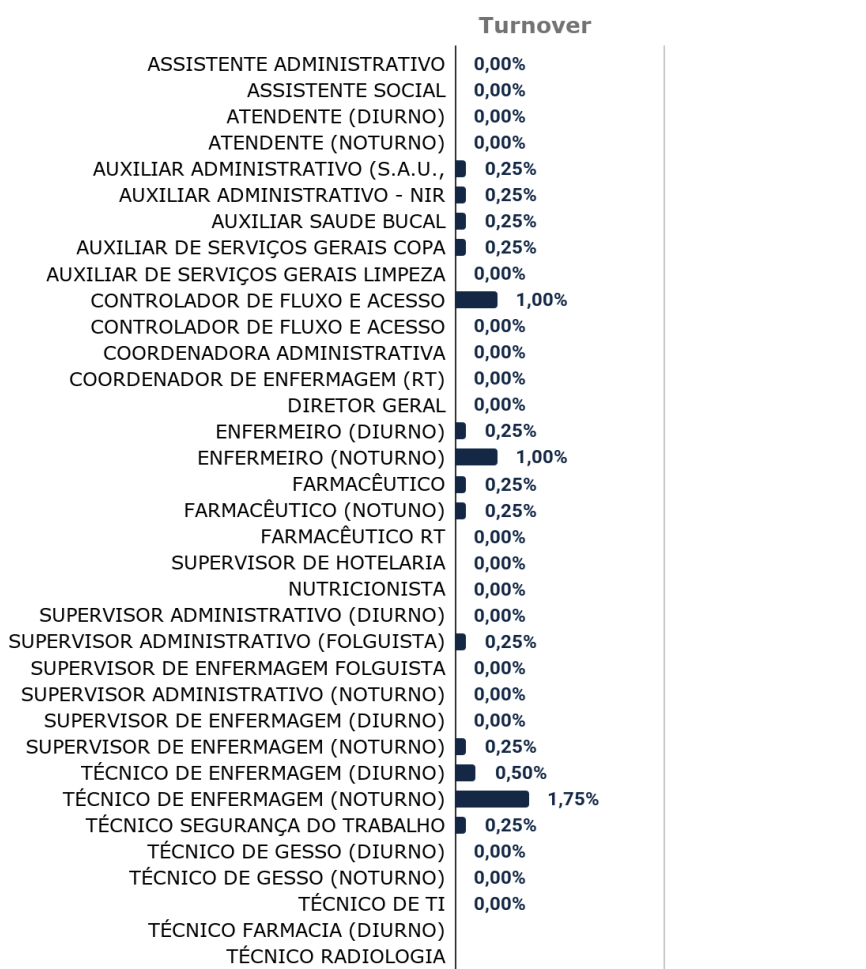


**Análise Crítica:** O indicador de absenteísmo apresentou evolução positiva no mês de julho, encerrando o período com 1,84%, em comparação aos 2,57% registrados em junho, evidenciando redução das ausências e maior estabilidade das equipes. Embora o índice permaneça superior aos meses de abril (0,37%) e maio (0,96%), observa-se tendência de recuperação após o aumento registrado no mês anterior.

A gestão, em conjunto com as lideranças e o setor de Recursos Humanos, mantém o monitoramento contínuo das ocorrências, analisando as causas das ausências e implementando ações preventivas para minimizar seus impactos na escala de trabalho. O objetivo é reduzir progressivamente o indicador, preservar a continuidade da assistência e manter a qualidade e a segurança do atendimento prestado aos usuários da unidade.

Essa análise demonstra não apenas a redução do índice em relação ao mês anterior, mas também evidencia que a gestão acompanha os dados de forma sistemática e adota medidas para promover a melhoria contínua do indicador.

#### 4.1.3 Turnover

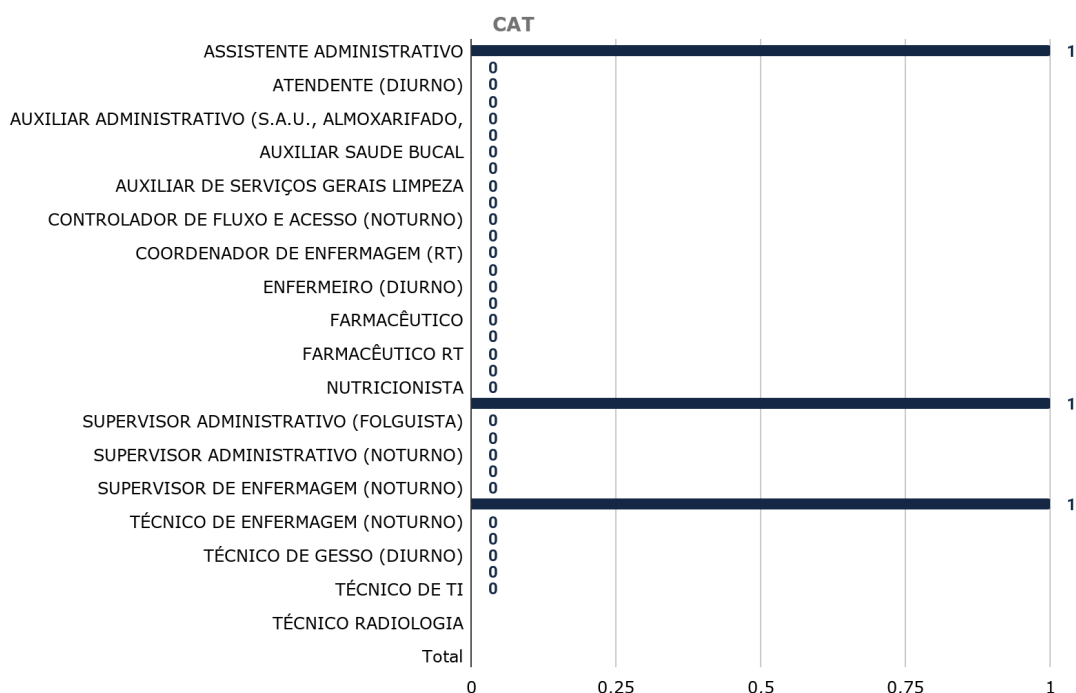


**Análise Crítica:** O indicador de turnover manteve-se estável ao longo dos últimos meses, demonstrando equilíbrio na gestão do quadro de colaboradores. Após registrar 0,18% em abril, o indicador reduziu para 0,11% em maio, apresentou discreta elevação para 0,19% em junho e encerrou o mês de julho em 0,18%, mantendo-se em patamar semelhante ao observado no início do período analisado.

Os resultados evidenciam que a rotatividade da unidade permanece controlada e está relacionada, principalmente, à adequação do quadro funcional às necessidades operacionais e ao alinhamento dos profissionais à missão, visão e valores da CEJAM, não caracterizando alta rotatividade espontânea.

A estabilidade do indicador reflete a efetividade das ações de recrutamento, seleção, integração e retenção de colaboradores desenvolvidas pela gestão. A unidade seguirá monitorando continuamente o turnover, buscando fortalecer o engajamento das equipes, reduzir desligamentos evitáveis e garantir a manutenção de um quadro funcional qualificado, assegurando a continuidade e a qualidade da assistência prestada aos usuários da UPA Bruno Covas.

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



**Análise Crítica:** No mês de julho, a unidade registrou 3 Comunicações de Acidente de Trabalho (CAT). Em comparação aos meses anteriores, observa-se discreto aumento em relação a junho, quando foram registradas 2 ocorrências, permanecendo, entretanto, abaixo do quantitativo observado em maio, que totalizou 4 registros.

Os acidentes serão analisados individualmente pelo Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) e pelas lideranças das áreas envolvidas, com o objetivo de identificar suas causas e implementar ações preventivas específicas.

A gestão manterá as estratégias de prevenção já adotadas, por meio de treinamentos contínuos, reforço das orientações sobre a NR-32, uso correto dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), práticas seguras de trabalho e incentivo à cultura de segurança. O monitoramento permanente do indicador tem como objetivo reduzir a ocorrência de acidentes ocupacionais, preservar a saúde dos colaboradores e promover um ambiente de trabalho cada vez mais seguro.

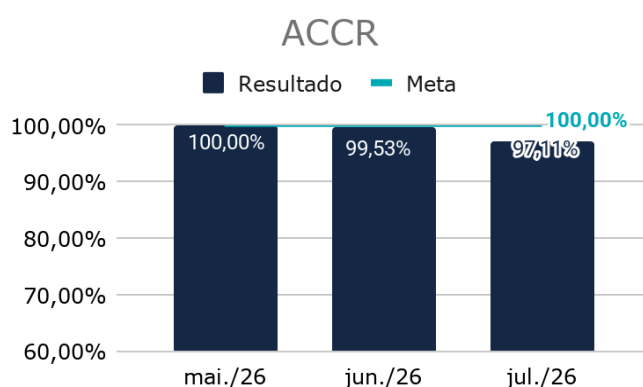
## 5. DIRETRIZES DA QUALIDADE E RESULTADOS

Os indicadores são fundamentais para o planejamento e avaliação da unidade. Estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos pacientes e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao seu desempenho. Nesse sentido, os dados apresentados a seguir retratam as atividades realizadas na

### UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO - BRUNO COVAS.

#### 5.1 Indicadores de Desempenho Assistencial

##### 5.1.1 Classificação de Risco



**Análise crítica:** O indicador de ACCR apresentou desempenho satisfatório ao longo do período analisado, mantendo-se próximo da meta contratual de 100%. Em maio, a unidade alcançou 100,00%, em junho registrou 99,53% e, em julho, 97,11%.

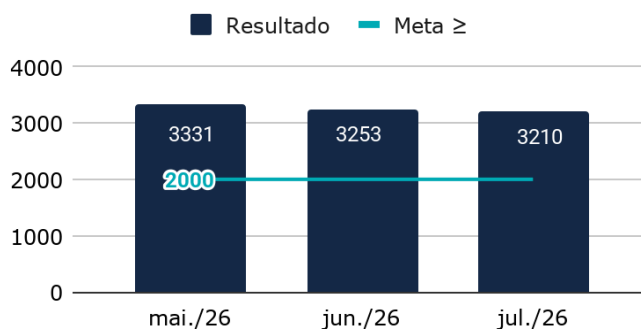
No mês de julho, foram abertas 28.910 fichas na recepção, das quais 26.729 pacientes passaram pelo Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR). A diferença de 2.181 atendimentos não representa exclusivamente evasões, estando relacionada também a pacientes que procuraram a unidade para administração de medicações, realização de curativos, exames e outros procedimentos assistenciais que, conforme o fluxo institucional, não necessitam de classificação de risco, além dos casos de evasão antes do acolhimento.

Embora tenha sido observada redução no indicador em relação aos meses anteriores, o resultado deve ser analisado considerando fatores sazonais, como o período de férias escolares e os jogos da Copa do Mundo, que influenciaram o perfil da demanda e a dinâmica do atendimento na unidade.

A gestão reconhece a importância de que todos os pacientes com necessidade de avaliação médica sejam devidamente classificados, garantindo a adequada priorização clínica e a segurança do paciente.

### 5.1.2 Contra-referenciamento para a Atenção Primária à Saúde

#### Contra-referenciamento para a APS



**Análise crítica:** O indicador de contra-referenciamento para a Atenção Primária à Saúde (APS) manteve desempenho acima da meta contratual ao longo dos últimos meses. Em maio, a unidade registrou 3.331 encaminhamentos, em junho 3.253 e, em julho, 3.210 contra-referenciamentos, permanecendo significativamente acima da meta de 2.000 encaminhamentos.

Mesmo diante da discreta redução observada nos últimos meses, o resultado demonstra a consolidação do processo de contra-referenciamento e o compromisso da equipe assistencial com a adequada organização da Rede de Atenção à Saúde.

Destaca-se, de forma especial, o empenho da equipe médica, que tem desempenhado papel fundamental na identificação dos pacientes elegíveis para acompanhamento pela Atenção Primária, realizando os encaminhamentos de forma criteriosa e contribuindo para a continuidade do cuidado, a redução de retornos desnecessários à UPA e o fortalecimento da integração entre os diferentes níveis de atenção.

A gestão continuará acompanhando o indicador em conjunto com as equipes médicas e multiprofissionais, reforçando a importância do contra-referenciamento como ferramenta essencial para garantir um cuidado mais resolutivo, integrado e humanizado aos usuários da unidade.

### 5.1.3 Horas de Treinamentos

---

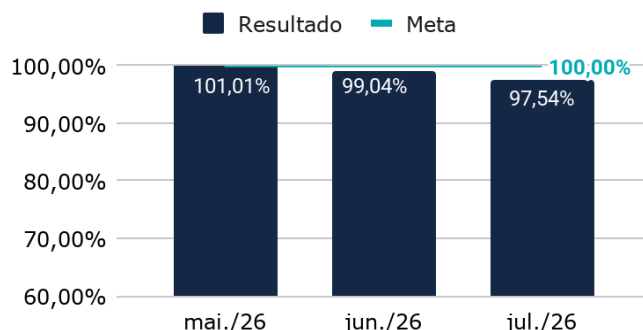
**Análise crítica:** No mês de julho, a UPA Bruno Covas realizou 164,10 horas de treinamentos, envolvendo equipes assistenciais, administrativas e multiprofissionais, superando mais uma vez a meta contratual estabelecida para o período.

Os treinamentos contemplaram as ações previstas no Plano Anual de Capacitação (PAC), as diretrizes do Núcleo de Educação Permanente em Saúde (NEPS) da Secretaria Municipal de Saúde e os protocolos institucionais da CEJAM, reforçando temas relacionados à segurança do paciente, qualidade assistencial e padronização dos processos de trabalho.

O cumprimento da meta acima de 100% pelo terceiro mês consecutivo evidencia o compromisso da gestão com a educação permanente como ferramenta estratégica para o desenvolvimento profissional, a melhoria contínua dos processos assistenciais e a redução de riscos relacionados à assistência. A unidade manterá o cronograma de capacitações e o monitoramento dos resultados, fortalecendo a cultura de aprendizagem contínua e contribuindo para uma assistência cada vez mais segura, qualificada e humanizada.

#### 5.1.4 Tempo de Espera para Atendimento Médico (Classificação Amarelo)

Tempo de Espera Classificação Amarela

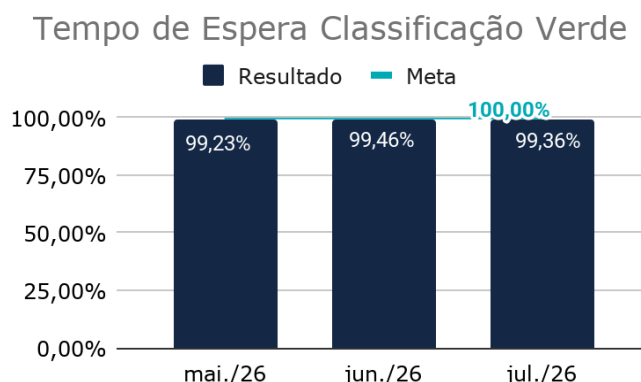


**Análise crítica:** O indicador de Tempo de Espera para pacientes classificados como Amarelo apresentou 101,01% em maio, 99,04% em junho e 97,54% em julho. Embora tenha sido observada redução gradual nos dois últimos meses, o indicador permaneceu próximo da meta contratual, demonstrando a manutenção da efetividade dos fluxos de acolhimento e classificação de risco.

A redução observada em julho deve ser analisada considerando fatores sazonais, como o período de férias escolares e os jogos da Copa do Mundo, que impactaram o perfil da demanda e a dinâmica operacional da unidade.

Mas apesar dos fatores sazonais a gestão da unidade e sua equipe estão sempre analisando o processo no fluxo para realizarmos o melhor atendimento ao nosso paciente e evitando impacto no tempo do amarelo.

### 5.1.5 Tempo de Espera para Atendimento Médico (Classificação Verde)



**Análise crítica:** O indicador de Tempo de Espera para pacientes classificados como Verde manteve desempenho estável ao longo dos últimos meses, registrando 99,23% em maio, 99,46% em junho e 99,36% em julho, permanecendo muito próximo da meta contratual de 100%.

Os resultados demonstram a consolidação dos fluxos de acolhimento, classificação de risco e encaminhamento para atendimento médico, evidenciando o comprometimento das equipes assistenciais e administrativas com a organização do atendimento e a redução do tempo de espera dos pacientes.

Nosso objetivo é aperfeiçoar os processos, eliminar eventuais pontos de demora e alcançar integralmente a meta contratual, assegurando um atendimento cada vez mais ágil, seguro e humanizado aos usuários da unidade.

### 5.1.6 Efetivação de Transferências

**Análise crítica:** O indicador de pacientes transferidos em até 2 horas apresentou evolução gradual nos últimos meses, passando de 51,16% em maio para 54,84% em junho e alcançando 58,11% em julho, demonstrando melhoria contínua no processo de transferência dos pacientes regulados.

No mês de julho, foram realizadas 487 transferências, das quais 283 (58,11%) ocorreram em até 2 horas. Embora o resultado permaneça abaixo da meta contratual de 100%, observa-se avanço em relação aos meses anteriores, refletindo o esforço contínuo

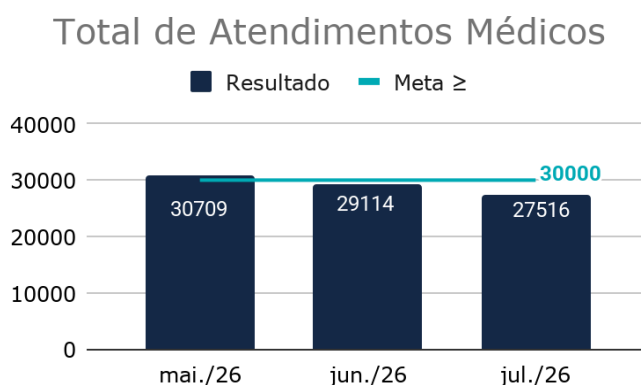


das equipes da unidade na condução dos processos de regulação e acompanhamento dos pacientes.

É importante ressaltar que esse indicador não depende exclusivamente da atuação da UPA Bruno Covas, uma vez que a liberação de vagas pelo sistema CROSS e o transporte dos pacientes são de responsabilidade da Secretaria Municipal de Saúde (SMS). Dessa forma, fatores externos, como a disponibilidade de ambulâncias e o tempo de resposta da regulação, influenciam diretamente o desempenho do indicador.

Mesmo diante dessas limitações, a gestão mantém acompanhamento permanente dos pacientes com indicação de transferência, realizando articulação contínua com a SMS e monitorando os tempos de espera, sempre com foco na segurança do paciente e na continuidade da assistência. A evolução observada em julho demonstra o comprometimento da equipe em otimizar os fluxos de transferência e fortalecer a integração com a rede de atenção à saúde.

### 5.1.2 Serviços Médicos / Odontológicos



**Análise crítica:** O indicador de atendimentos médicos apresentou redução gradual ao longo dos últimos três meses, passando de 30.709 atendimentos em maio para 29.114 em junho e 27.590 atendimentos em julho.

A redução observada em julho está diretamente relacionada a fatores sazonais, especialmente ao período de férias escolares e aos jogos da Copa do Mundo, que impactaram significativamente a procura pelos serviços da unidade em dias específicos, reduzindo a demanda espontânea por atendimento.

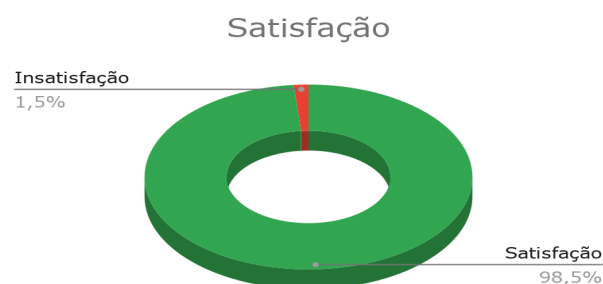
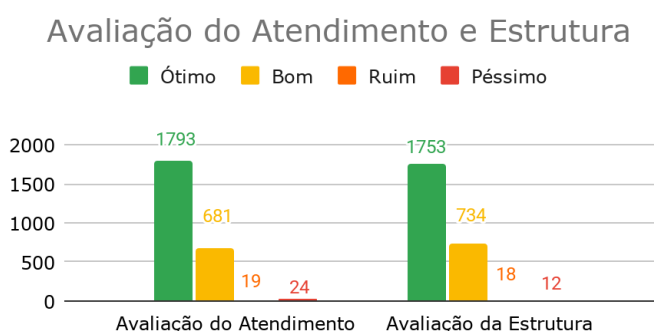
Apesar do volume de atendimentos ter permanecido abaixo da meta contratual de 30.000 atendimentos, a unidade manteve plena capacidade operacional para atender toda a demanda apresentada, sem restrições de acesso ou prejuízo à qualidade da assistência. O comportamento do indicador reflete uma variação na procura pelos serviços de saúde e não limitações na capacidade assistencial da unidade.

A gestão continuará acompanhando a evolução da demanda assistencial e adequando os fluxos operacionais conforme o perfil epidemiológico e sazonal da população, garantindo atendimento oportuno, seguro e de qualidade aos usuários da unidade.

## 6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

### 6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

#### 6.1.1 Avaliação do Atendimento e Estrutura



**Análise crítica:** A pesquisa de satisfação realizada no mês de julho demonstra elevado nível de aprovação dos usuários em relação aos serviços prestados pela UPA Bruno Covas.

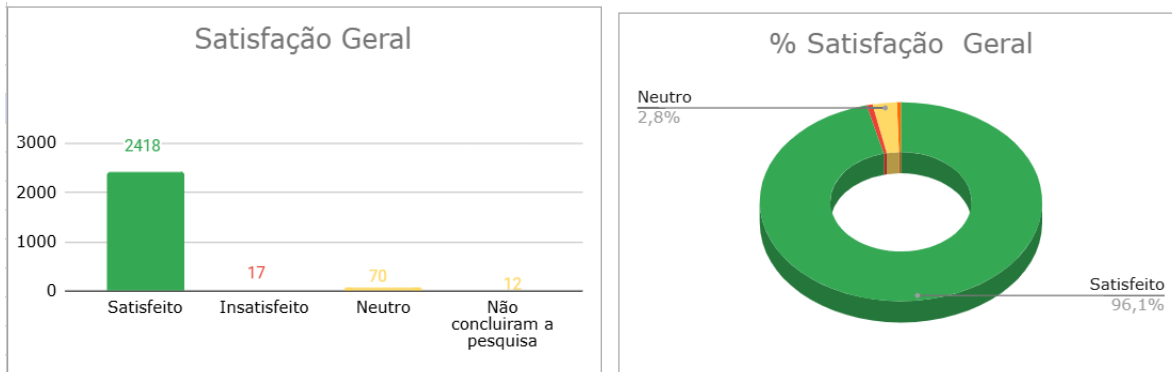
Na avaliação do atendimento, predominou a classificação "Ótimo", com 1.793 avaliações, seguida de 681 avaliações "Bom", enquanto as manifestações "Ruim" (19) e "Péssimo" (24) permaneceram em número reduzido, evidenciando a percepção positiva dos usuários quanto ao acolhimento, à assistência e ao atendimento prestado pelas equipes.

Em relação à estrutura da unidade, também prevaleceram as avaliações "Ótimo" (1.753) e "Bom" (734). As avaliações "Ruim" (18) e "Péssimo" (12) representaram percentual pouco expressivo, demonstrando satisfação dos pacientes com as condições físicas, organização e funcionamento da unidade.

O índice geral de satisfação alcançou 98,5%, o melhor resultado registrado desde o início da gestão da CEJAM, refletindo a consolidação das ações de humanização, organização dos fluxos assistenciais e comprometimento das equipes com a qualidade do atendimento. As manifestações de insatisfação (1,5%) continuam sendo analisadas pela gestão e pela Ouvidoria, permitindo identificar oportunidades de melhoria e implementar ações corretivas, fortalecendo continuamente a experiência dos usuários e a excelência dos serviços prestados.

Esse resultado evidencia a evolução da unidade e demonstra que as estratégias adotadas pela gestão estão sendo percebidas positivamente pela população, reforçando o compromisso da CEJAM com uma assistência segura, humanizada e de qualidade.

### 6.1.2 Avaliação do Serviço



**Análise crítica:** A pesquisa de satisfação realizada no mês de julho demonstra a consolidação da qualidade da assistência prestada pela UPA Bruno Covas, com 96,1% de usuários satisfeitos, evidenciando elevado grau de aprovação dos serviços oferecidos.

No período, foram registradas 2.418 avaliações de satisfação, 17 manifestações de insatisfação, 70 avaliações neutras e 12 usuários que optaram por não concluir a pesquisa. Os resultados demonstram que a percepção positiva dos usuários permanece predominante, refletindo o compromisso das equipes com um atendimento humanizado, seguro e resolutivo.

As manifestações de insatisfação, embora representem percentual reduzido, são analisadas individualmente pela gestão e pela Ouvidoria, permitindo identificar oportunidades de melhoria e implementar ações corretivas voltadas ao aperfeiçoamento contínuo dos processos assistenciais e administrativos.

O elevado índice de satisfação alcançado em julho reforça a efetividade das ações desenvolvidas pela gestão da CEJAM, evidenciando o comprometimento das equipes com a excelência no atendimento, a segurança do paciente e a melhoria contínua da experiência dos usuários da unidade.

## **7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO**

No mês de julho, foram realizadas 164,10 horas de treinamentos envolvendo toda a equipe multiprofissional da UPA Bruno Covas, superando mais uma vez a meta contratual estabelecida e reafirmando o compromisso do CEJAM com a educação permanente e a qualificação contínua dos profissionais.

As capacitações foram planejadas com base na análise dos indicadores assistenciais, auditorias internas e oportunidades de melhoria identificadas pela gestão. Durante o período, foram reforçados temas relacionados à Meta 1 – Identificação Correta do Paciente, incluindo identificação segura de pacientes e de soluções parenterais (soros), anotação de enfermagem, coleta adequada de exames laboratoriais, comunicação efetiva entre as equipes e demais práticas voltadas ao cumprimento das Metas Internacionais de Segurança do Paciente.

Os treinamentos tiveram como objetivo fortalecer a adesão aos protocolos institucionais, reduzir riscos assistenciais, prevenir eventos adversos e padronizar os processos de trabalho. A gestão manterá o monitoramento contínuo dos indicadores e das auditorias, direcionando as futuras capacitações para as necessidades identificadas, promovendo a melhoria contínua da assistência e o fortalecimento da cultura de segurança do paciente.

Carapicuíba, 5 de Julho de 2026.

Paula Magna Marinho

**Gerente Geral**