

Relatório de Atividades Assistenciais

UPA BRUNO COVAS

**Contrato de Gestão nº 14/26
CARAPICUÍBA**

ABRIL

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

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	4
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	4
1.2 UPA BRUNO COVAS - Contrato de Gestão nº 14/26	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 - 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)	14
5.1.5 Tempo de Espera para Atendimento Médico (Classificação Verde)	15
5.1.6 Efetivação de Transferências	16
5.1.2 Serviços Médicos / Odontológicos	17
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	18
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário	18
6.1.1 Avaliação do Atendimento e Estrutura	18
6.1.2 Avaliação do Serviço	19
7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO	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 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 387.121 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 referênciava 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 30 de Abril de 2026**.

4. FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho efetiva no período avaliado foi 183 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

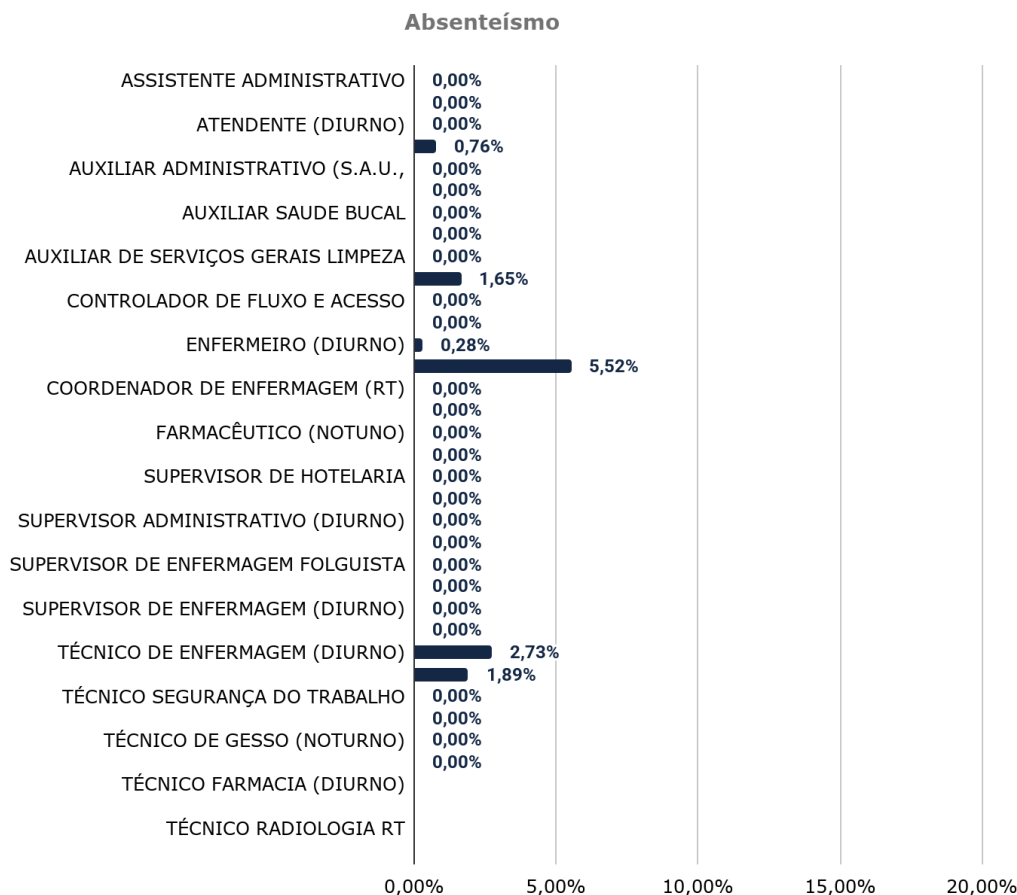
4.1.1 Dimensionamento UPA BRUNO COVAS

Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO	1	1	✓
ASSISTENTE SOCIAL	2	2	✓
ATENDENTE (DIURNO)	9	8	↓
ATENDENTE (NOTURNO)	6	6	✓
AUXILIAR ADMINISTRATIVO (S.A.U., ALMOXARIFADO, SPP, RH)	4	2	↓
AUXILIAR ADMINISTRATIVO - NIR	3	3	✓
AUXILIAR SAUDE 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	4	↓
DIRETOR GERAL	1	1	✓
ENFERMEIRO (DIURNO)	18	16	↓
ENFERMEIRO (NOTURNO)	16	14	↓
COORDENADOR DE ENFERMAGEM (RT)	1	1	✓
FARMACÊUTICO	2	0	↓
FARMACÊUTICO (NOTUNO)	2	2	✓
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	1	↑
SUPERVISOR ADMINISTRATIVO (NOTURNO)	2	2	✓
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM (DIURNO)	2	2	✓
SUPERVISOR DE ENFERMAGEM (NOTURNO)	2	2	✓
TÉCNICO DE ENFERMAGEM (DIURNO)	44	40	↓
TÉCNICO DE ENFERMAGEM (NOTURNO)	36	36	✓
TÉCNICO SEGURANÇA DO TRABALHO	1	0	↓
TÉCNICO DE GESSO (DIURNO)	3	2	↓
TÉCNICO DE GESSO (NOTURNO)	3	1	↓
TÉCNICO DE TI	1	1	✓
TÉCNICO FARMACIA (DIURNO)	3	3	✓
TÉCNICO RADIOLOGIA	10	9	↓
TÉCNICO RADIOLOGIA RT	1	1	✓
Total	203	183	↓

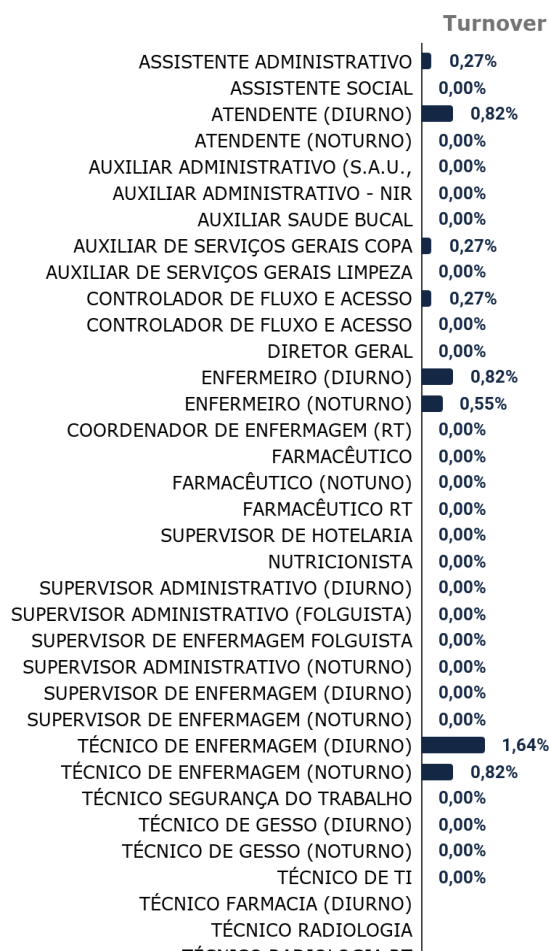
Análise Crítica: Em abril, houve avanço na recomposição do quadro, alcançando 183 colaboradores. Apesar da evolução observada, a unidade ainda não atingiu o quantitativo previsto em contrato, permanecendo em andamento com as ações de recrutamento e contratação conduzidas pela CEJAM, visando a adequação completa do efetivo da UPA Bruno Covas e a manutenção da qualidade assistencial prestada à população.

4.1.2 Absenteísmo



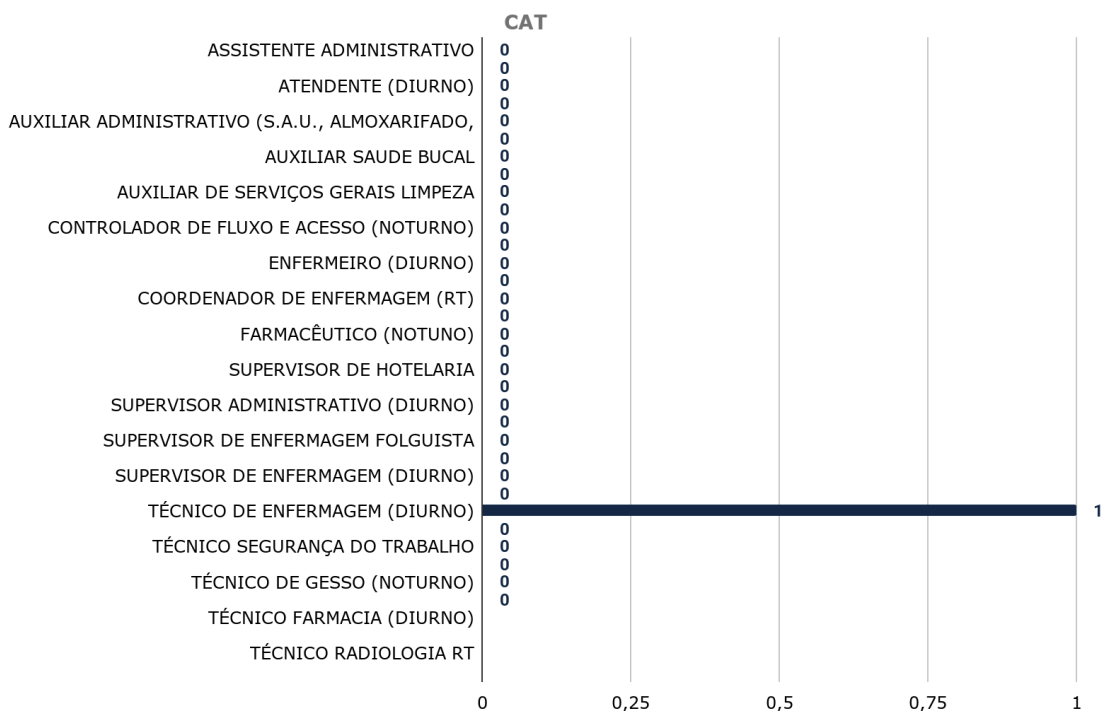
Análise Crítica: Na análise crítica do mês de março, a mensuração dos indicadores de absenteísmo encontrava-se parcialmente limitada em razão do processo de transição operacional da UPA Bruno Covas, considerando que os colaboradores iniciaram vínculo com a CEJAM em 27/03/2026. Já no mês de abril, observou-se maior estabilização operacional das equipes, sendo registrado índice de absenteísmo de 0,37%, demonstrando cenário controlado e compatível com a continuidade assistencial da unidade. O resultado evidencia evolução no processo de adaptação dos colaboradores, fortalecimento das rotinas institucionais e maior estabilidade organizacional.

4.1.3 Turnover



Análise Crítica: Em abril, a unidade apresentou índice de turnover de 0,18%, evidenciando maior estabilização das equipes e consolidação gradual dos processos operacionais após o período inicial de implantação da nova gestão.

4.1.4 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)



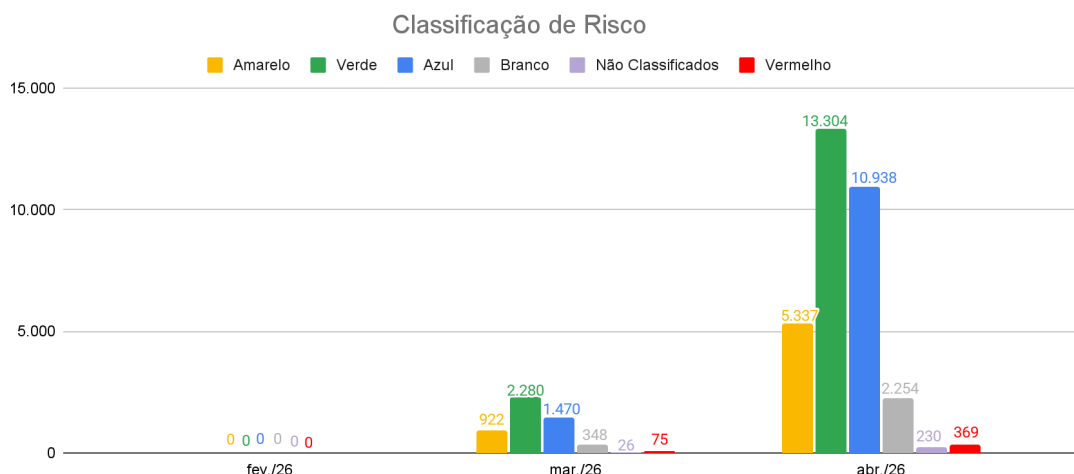
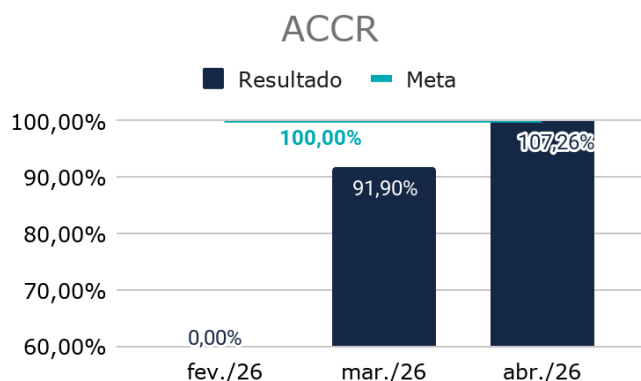
Análise Crítica: De acordo com os dados apresentados, não houve registro de Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT) em nenhuma das categorias profissionais durante o período analisado de 01/04 a 30/04.

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

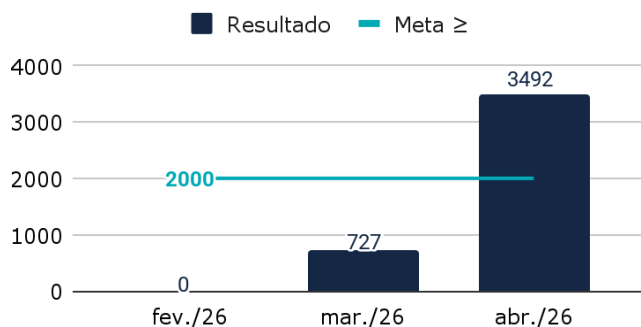
5.1.1 Classificação de Risco



Análise crítica: O indicador de ACCR da UPA Bruno Covas apresentou resultado de 91,90% no período de 27/03 a 31/03/2026, correspondente aos primeiros cinco dias de transição da gestão da CEJAM. Em abril, considerando o período integral de atendimento, a unidade alcançou resultado de 107,26%, superando a meta estabelecida e evidenciando consolidação dos processos assistenciais, fortalecimento das rotinas institucionais e maior estabilidade operacional da classificação de risco.

5.1.2 Contra-referenciamento para a Atenção Primária à Saúde

Contra-referenciamento para a APS



Análise crítica: No período de 27/03 a 31/03, durante a transição da gestão da CEJAM, foram registrados 727 encaminhamentos para a APS, demonstrando início efetivo da reorganização dos fluxos assistenciais.

Em abril, com análise do mês integral, a unidade alcançou 3.492 contra-referenciamentos, superando a meta de 2.000 encaminhamentos, evidenciando fortalecimento da integração com a Atenção Primária e maior direcionamento adequado dos casos de menor complexidade.

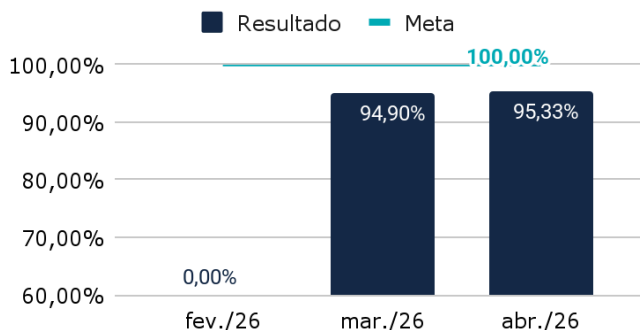
5.1.3 Horas de Treinamentos

Análise crítica: Conforme estabelecido em contrato de gestão, o mês de abril contemplou a carga horária destinada às ações de capacitação previstas no PAC (Plano Anual de Capacitação), totalizando 135 horas e 14 minutos de treinamento realizados.

As ações foram conduzidas pelos profissionais da UPA Bruno Covas de acordo com as diretrizes do NEP (Núcleo de Educação Permanente), com foco na participação integral dos colaboradores nos cursos propostos, evidenciando o alinhamento institucional com as diretrizes de qualificação contínua.

5.1.4 Tempo de Espera para Atendimento Médico (Classificação Amarelo)

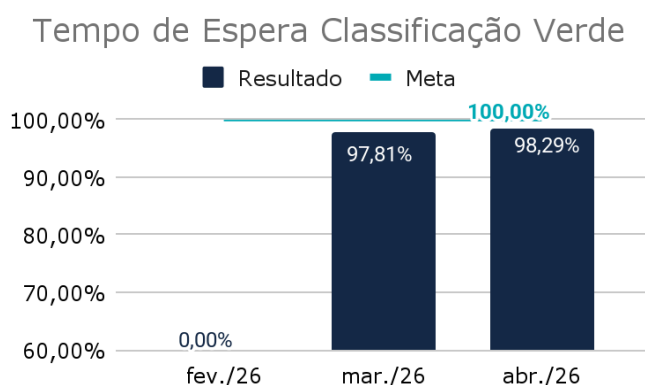
Tempo de Espera Classificação Amarela



Análise crítica: O indicador de Tempo de Espera – Classificação Amarela da UPA Bruno Covas apresentou resultado de 94,90% no período de 27/03 a 31/03/2026, correspondente aos primeiros cinco dias de transição da gestão da CEJAM. Em abril, considerando o período integral de atendimento, a unidade apresentou resultado de 95,33%, evidenciando manutenção e estabilização dos fluxos assistenciais relacionados ao acolhimento e classificação de risco,

mantendo desempenho próximo à meta estabelecida. Como plano de melhoria, a gestão realizará, em conjunto com o RT Médico e RT de Enfermagem da unidade, avaliação dos fluxos e definição de ações estratégicas visando o alcance integral da meta estipulada nos próximos ciclos de análise.

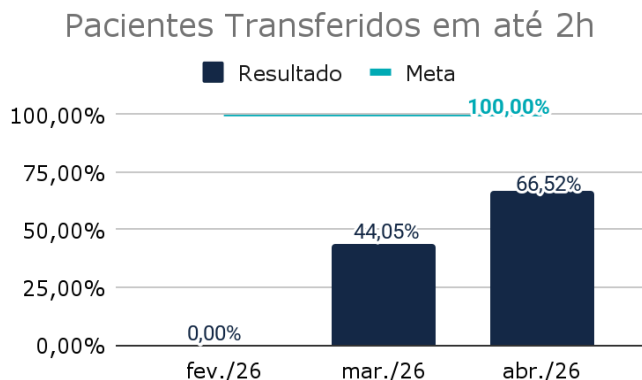
5.1.5 Tempo de Espera para Atendimento Médico (Classificação Verde)



Análise crítica: O indicador de Tempo de Espera – Classificação Verde da UPA Bruno Covas apresentou resultado de 97,81% no período de 27/03 a 31/03/2026, correspondente aos primeiros cinco dias de transição da gestão da CEJAM. Em abril, considerando o período integral de atendimento, a unidade alcançou resultado de 98,29%, evidenciando manutenção da qualidade assistencial e maior estabilização operacional dos processos relacionados ao acolhimento e classificação de risco.

Como plano de melhoria, a gestão realizará, em conjunto com o RT Médico e RT de Enfermagem da unidade, avaliação dos fluxos e definição de ações estratégicas visando o alcance integral da meta estipulada nos próximos ciclos de análise.

5.1.6 Efetivação de Transferências

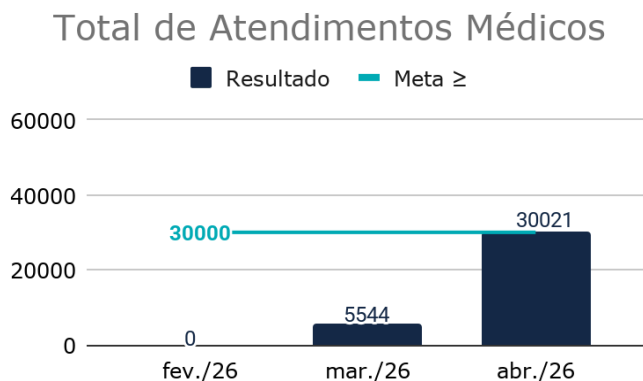


Análise crítica: O indicador de pacientes transferidos em até 2 horas da UPA Bruno Covas apresentou resultado de 44,05% no período de 27/03 a 31/03/2026, correspondente aos primeiros dias de transição da gestão da CEJAM. Em abril, a unidade alcançou resultado de 66,52%, com 451 remoções realizadas, sendo 300 transferências efetivadas em até 2 horas, demonstrando evolução operacional no processo de regulação e transporte de pacientes.

Ressalta-se que as transferências dependem da liberação de vagas pelo sistema SIRESP (CROSS) e da disponibilidade de ambulâncias gerenciadas pela SMS, que atendem múltiplas unidades da rede, incluindo remoções para outros municípios. Tal cenário impacta diretamente o tempo de resposta das transferências, especialmente em situações em que as ambulâncias permanecem retidas em deslocamentos externos ou aguardando liberação hospitalar.

Como forma de monitoramento e transparência do processo, a unidade realiza relatórios periódicos com as justificativas relacionadas às ocorrências que impactam o cumprimento da meta contratual, visando demonstrar os fatores externos que interferem diretamente no indicador. No mesmo período foi realizada uma reunião com responsáveis da SMS para melhor alinhamento do processo e assim atingir nas próximas análises, resultados esperados para não comprometer o cuidado ao paciente.

5.1.2 Serviços Médicos / Odontológicos



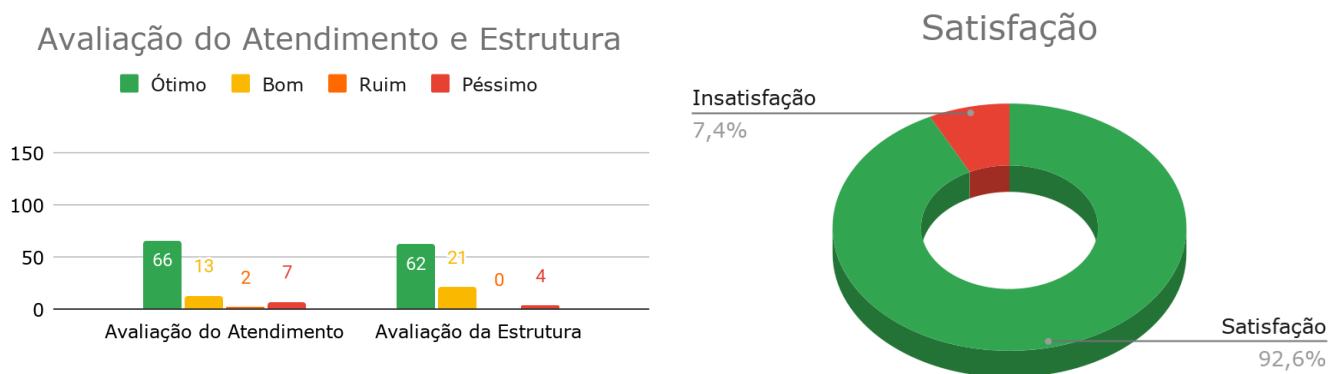
Análise crítica: No período de 27/03 a 31/03/2026, correspondente aos primeiros cinco dias de transição da gestão da CEJAM na UPA Bruno Covas, foram realizados 5.544 atendimentos médicos, sendo que 100% dos pacientes passaram por classificação de risco, em conformidade com os protocolos institucionais e metas contratuais estabelecidas.

Em abril de 2026, considerando o período integral de funcionamento da unidade, foram realizados 32.281 atendimentos médicos, mantendo 100% dos pacientes classificados conforme os critérios assistenciais preconizados, evidenciando consolidação dos fluxos assistenciais e estabilidade operacional da unidade.

6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário

6.1.1 Avaliação do Atendimento e Estrutura

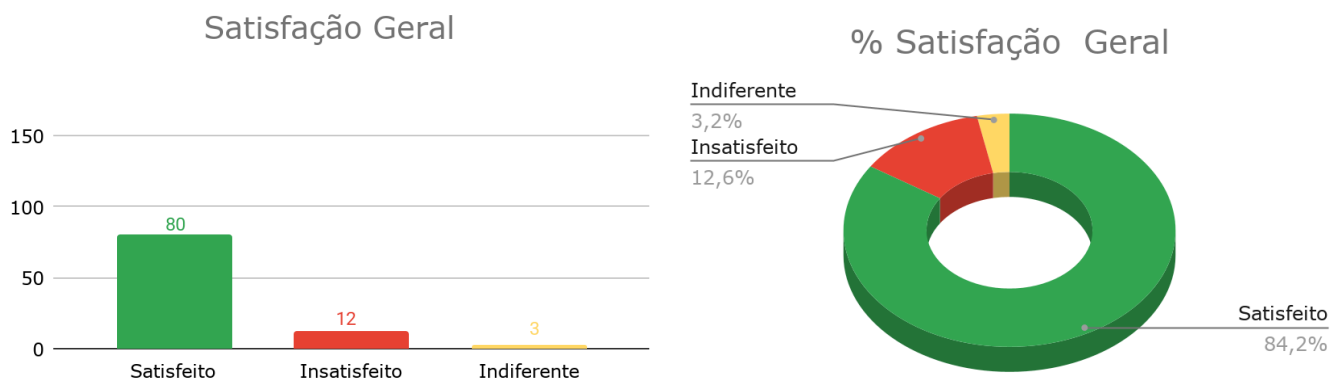


Análise crítica: A avaliação da ouvidoria e satisfação dos usuários da UPA Bruno Covas demonstrou resultado positivo em relação ao atendimento prestado e à estrutura da unidade.

Na avaliação do atendimento, predominou a classificação "Ótimo", com 66 registros, seguida de 13 avaliações "Bom", evidenciando percepção favorável dos usuários quanto à assistência ofertada. Em relação à estrutura da unidade, também houve predominância de avaliações "Ótimo", com 62 registros, além de 21 avaliações "Bom", demonstrando satisfação dos pacientes quanto às condições físicas e organizacionais do serviço.

De forma geral, o indicador apresentou índice de satisfação de 92,6%, com apenas 7,4% de insatisfação, refletindo boa aceitação dos usuários, fortalecimento da humanização no atendimento e efetividade das ações assistenciais e operacionais implementadas pela CEJAM na unidade.

6.1.2 Avaliação do Serviço



Análise crítica: O indicador de satisfação do paciente da UPA Bruno Covas apresentou resultado positivo, com predominância de usuários satisfeitos em relação ao atendimento prestado.

Foram registrados 80 apontamentos de satisfação, 12 de insatisfação e 3 avaliações indiferentes, demonstrando boa aceitação dos serviços prestados pela CEJAM e reforçando o compromisso da unidade com a qualidade e humanização da assistência.

7. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

Além dos treinamentos realizados pelo NEP, conforme previsto nas metas contratuais, a CEJAM iniciou, no mês de abril, um cronograma de capacitações internas voltadas às equipes da UPA Bruno Covas, com foco no fortalecimento da segurança assistencial e das boas práticas institucionais.

As ações contemplaram orientações sobre segurança do colaborador conforme diretrizes da NR-32, reforçando a importância da não utilização de adornos, manutenção de cabelos presos e uso adequado de máscaras e óculos de proteção. Também foram realizados treinamentos sobre higienização correta das mãos, em conformidade com a Meta 5 de Segurança do Paciente, além de capacitação referente à abertura de eventos adversos, enfatizando sua relevância para identificação de oportunidades de melhoria, elaboração de planos de ação e fortalecimento da cultura de segurança não punitiva na unidade e sim uma cultura justa para toda nossa equipe.

Paula Magna Marinho

Diretora Geral