

**Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim”**

# **Relatório de Atividades Assistenciais**

Pronto Socorro Vila Dirce  
Contrato de Gestão nº 96/2019

Carapicuíba

2023

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CARAPICUÍBA**



**PREFEITO**  
Marcos Neves

**SECRETÁRIA DE SAÚDE**  
Diogo Alves Fernandes

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



**DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**  
Mário Santoro Júnior

**GERENTE TÉCNICO REGIONAL**  
Cinthia Elaine Calastro

**COORDENADOR MÉDICO**  
Eduardo Luna de O. Torres

**COORDENADORA ASSISTENCIAL**  
Marenilda Monteiro da Silva

**GERENTE ADMINISTRATIVA**  
Patrícia de S. Lemos

---

## SUMÁRIO

<b>1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL</b>	<b>5</b>
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	5
1.2 Contrato de Gestão nº 96/2019	6
<b>2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES</b>	<b>7</b>
<b>3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	<b>7</b>
<b>4. FORÇA DE TRABALHO</b>	<b>7</b>
4.1 Dimensionamento Geral	7
4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas	9
4.2.1 Taxa de Absenteísmo	9
4.2.2 Taxa de Turnover	10
4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)	11
<b>5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL</b>	<b>11</b>
5.1 Acolhimento e Classificação de Risco	11
5.1.1 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)	11
5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco	12
5.1.3 Estratificação por Risco	12
5.1.4 Tempo Médio para o primeiro Atendimento Médico	13
Tempo Médio por Prioridade	14
5.1.5 Taxa de Evasão de Pacientes	15
5.2 atendimentos de Urgência e Emergência	16
5.2.1 Total de atendimentos	16
5.2.3 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro	17
5.3 Internação	17
5.3.1 Volume de Pacientes	17
5.3.2 Média de Permanência	18

---

5.3.3 Saídas Na Internação	18
<b>6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>	<b>21</b>
6.1 Indicadores de Satisfação do Usuário	21
6.1.1 Avaliação do Serviço - Formulário Físico e Eletrônico	21
6.1.2 Avaliação do Serviço - NPS	22
6.2 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal	23
6.2.1 Volume de Manifestações	23
6.2.2 Resolubilidade da Ouvidoria	23
6.2.3 Tempo médio para Resposta	24
<b>7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES</b>	<b>24</b>

## 1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL

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

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 Contrato de Gestão nº 96/2019**

---

Em atendimento aos termos do edital de seleção do Chamamento Público n.º 02/2018 do município de Carapicuíba, o CEJAM elaborou Projeto Básico e Plano de Trabalho para o gerenciamento do Pronto Socorro Vila Dirce (PSVD).

No dia 30/10/2019 foi recebida a Ordem de Serviço nº 50/2019, com a autorização de fornecimento nº 827/2019 e início da execução contratual em 11/11/2019, para gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde no Pronto Socorro Vila Dirce pelo Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim – CEJAM.

## 2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no PS Vila Dirce são monitoradas por sistema de informática PEP/FastMedic. Todos os profissionais são cadastrados no CNES, o que permite o faturamento por procedimento e profissional. Todos os colaboradores estão cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado na unidade.

## 3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo PS Vila Dirce no período de **01 a 31 de dezembro de 2023**.

## 4. FORÇA DE TRABALHO

### 4.1 Dimensionamento Geral

Área de Trabalho	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Assistente Técnico Administrativo (40 horas)	1	0	↓
	Auxiliar Técnico Administrativo - noturno (36h)	5	5	✓
	Auxiliar Técnico Administrativo (36h)	8	9	↑
	Auxiliar Técnico Administrativo (40h)	3	3	✓
	Copeiro (44h)	3	3	✓
	Líder de Recepção (40h)	2	2	✓
	Gerente Administrativo (40h)	1	1	✓
	Jovem Aprendiz (30h)	2	2	✓
	Técnico de Segurança do Trabalho (40h)	1	1	✓
	Técnico de Gesso (36h)	1	1	✓
	Técnico em Informática (40)	1	1	✓

	horas)			
	Zelador (44h)	1	1	✓
Assistencial	Assistente Social (30h)	1	1	✓
	Coordenador Técnico Médico (40h)	1	1	✓
	Enfermeiro - noturno (36h)	6	8	↑
	Enfermeiro (36h)	9	10	↑
	Enfermeiro Supervisor - noturno (36h)	2	2	✓
	Enfermeiro Supervisor (36h)	1	1	✓
	Enfermeiro Supervisor (40h)	1	1	✓
	Farmacêutico (40h)	1	1	✓
	Coordenadora Assistencial (40h)	1	1	✓
	Técnico de Enfermagem - noturno (36h)	20	22	↑
	Técnico de Enfermagem (36h)	26	27	↑
	Técnico de Farmácia (36h)	2	1	↓
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>105</b>	↑

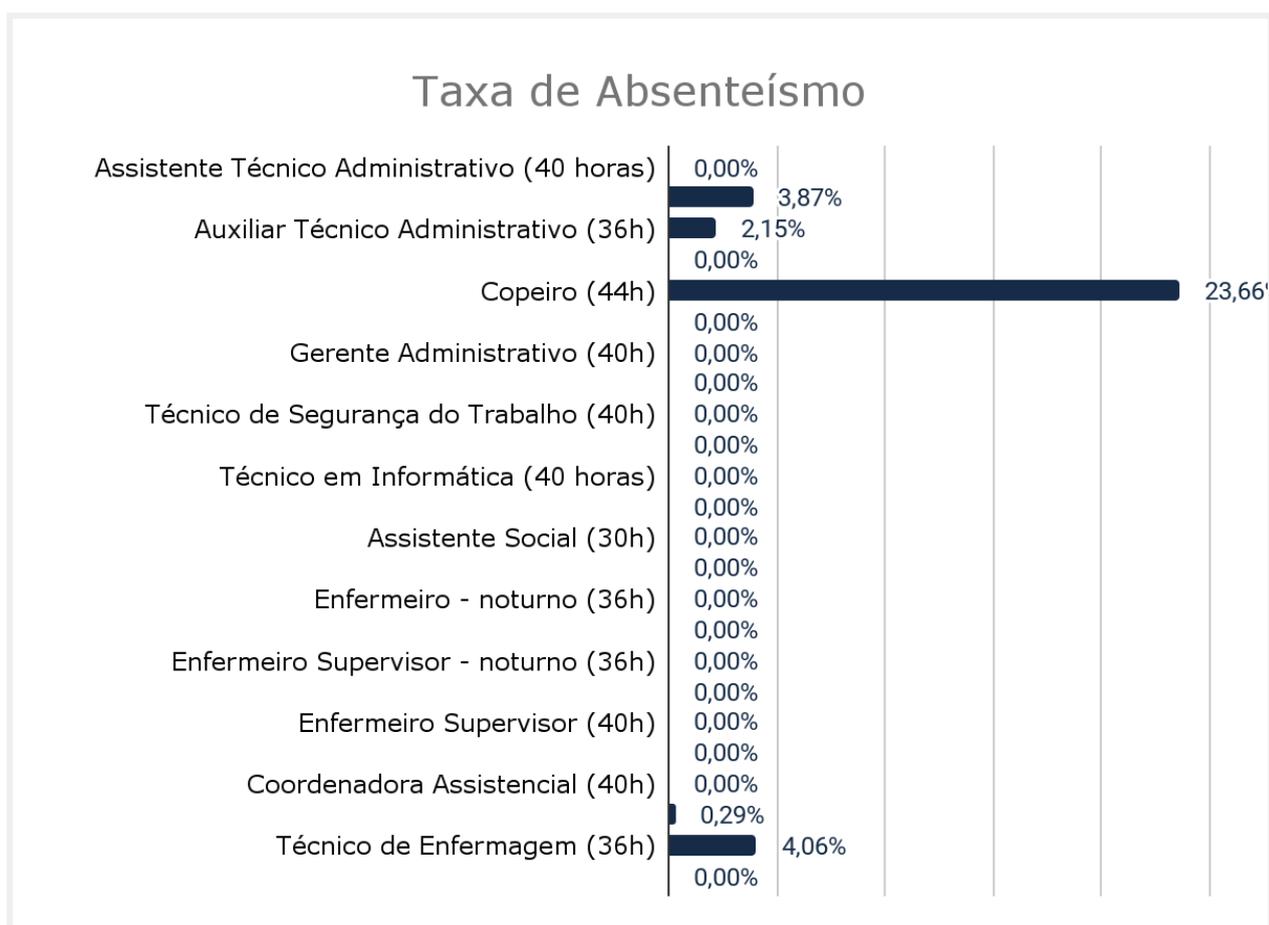
**Análise crítica:** A equipe atual total é de 105 colaboradores efetivos, o que corresponde a 105% do Plano de Trabalho, referente ao 5º Termo Aditivo do Contrato de Gestão 96/2019, revisado em março de 2023. O quadro de pessoal conta ainda com 17 profissionais cedidos pela Secretaria de Saúde do Município, sendo 03 Técnicos de Gesso, 02 Médicos Ortopedistas e 12 Técnicos de Raio X.

Durante o mês de dezembro/23 ficamos com 01 vaga de 01 Técnico de Farmácia (36h) devido a um pedido de demissão e 01 vaga de 01 Assistente Administrativo (40h) devido a uma dispensa de término de contrato, com previsão de regularização em janeiro/2024. Ficamos com o número acima do previsto pelo Plano de Trabalho referente a equipe assistencial, pois houve uma contratação emergencial, conforme aprovação pelo Ofício de nº 109/SMS/2022, da Comissão de Avaliação e Fiscalização do Contrato, considerando o aumento da

demanda de atendimentos acima do previsto contratualmente, com prazo de aumento do contrato por três meses.

## 4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas

### 4.2.1 Taxa de Absenteísmo

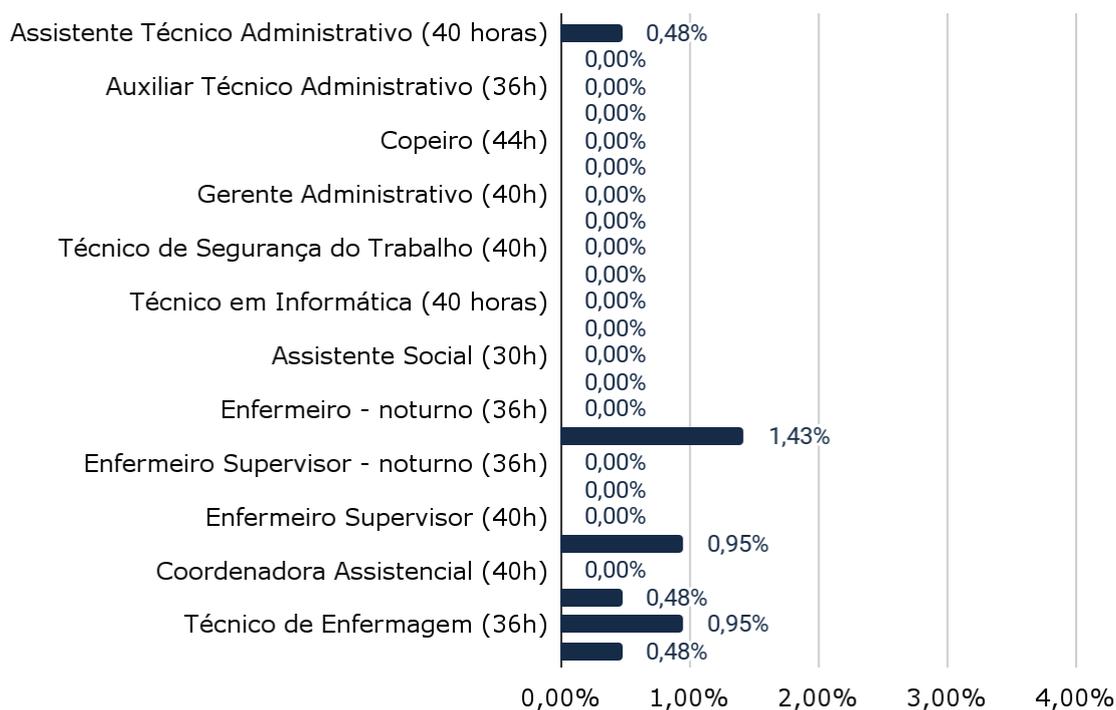


Ausências (dias)	Nº Ausências
Injustificada	0
Atestado Médico	35
Licença Nojo	0
Licença Gala	0
<b>Total</b>	<b>35</b>

**Análise crítica:** Mediante o cenário de 105 colaboradores, tivemos 35 dias de ausências referentes a atestados médicos onde os 18 dias são da equipe assistencial (Técnicos de enfermagem e Enfermeiros diurno e noturno), 11 dias Copeiro (44h), 06 dias da equipe administrativa (Auxiliar técnico Administrativo noturno e diurno). Os principais motivos dos afastamentos foram por diarréia e gastroenterite.

#### 4.2.2 Taxa de Turnover

### Taxa de Turnover



Admissões	
Total	5

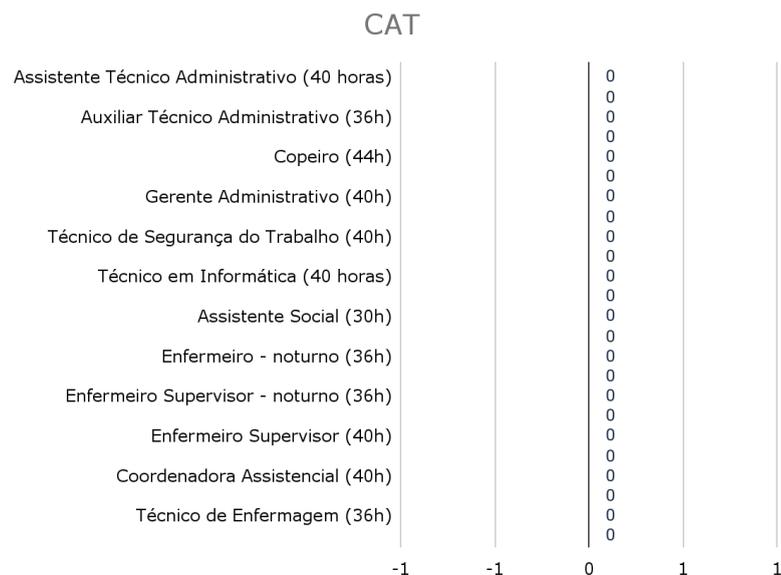
  

Demissões	
Pedido de Demissão	2

Dispensa sem justa causa	<b>1</b>
Término da experiência	<b>2</b>
Abandono de Emprego	<b>0</b>
Mudança de Função	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>

**Análise crítica:** Durante o mês de dezembro/23 tivemos 05 contratações sendo elas, 02 Enfermeiro (36h), 02 Técnicos de Enfermagem (36h) e 01 Farmacêutico (40h). Além disso, tivemos 01 pedido de demissão de 01 Enfermeiro (36h), 01 pedido de demissão de 01 Técnico de Farmácia (36h), 01 Dispensa sem Justa Causa de 01 Técnicos de Enfermagem noturno (36h) e 01 Término de experiência de 01 Farmacêutico (40h) e 01 Término de experiência de 01 Assistente Administrativo (40h).

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



**Análise crítica:** No mês de dezembro/23 não registramos nenhum acidente de trabalho.

## 5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

### 5.1 Acolhimento e Classificação de Risco

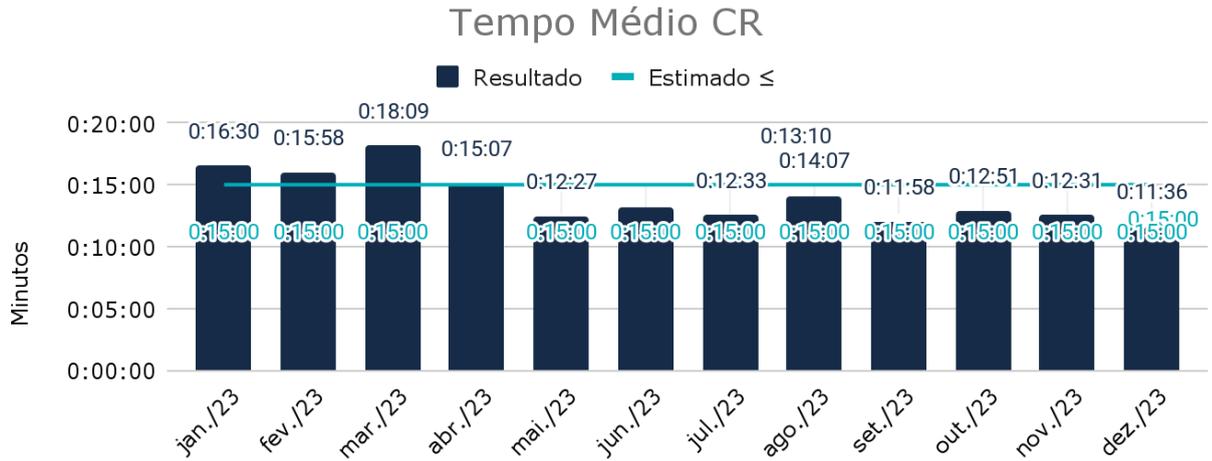
#### 5.1.1 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)



Pacientes Classificados por Risco	Pacientes Admitidos para Atendimento
16.691	16.691

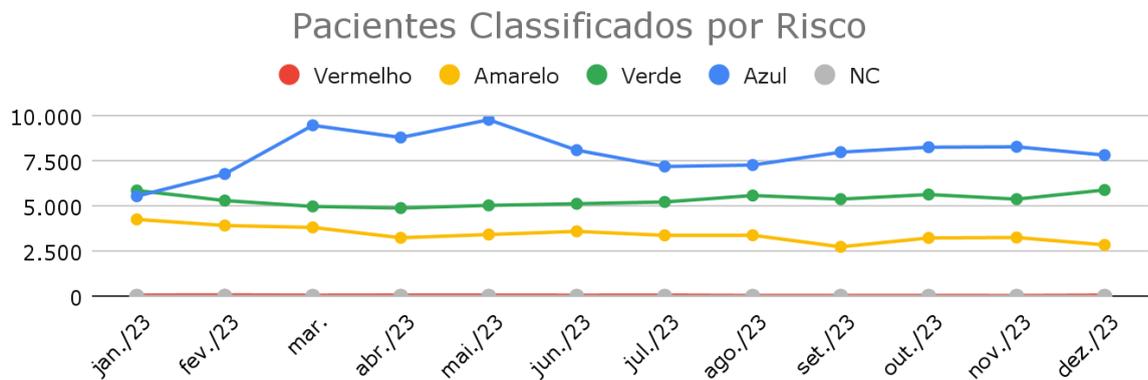
**Análise crítica:** No mês de dezembro/23, 100% dos atendimentos aos pacientes tiveram acolhimento com classificados de risco.

### 5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco



**Análise crítica:** No mês de dezembro/23 o tempo médio de atendimento na classificação de risco foi de 00:11 minutos e 36 segundos , apesar do volume de atendimentos acima da meta prevista.

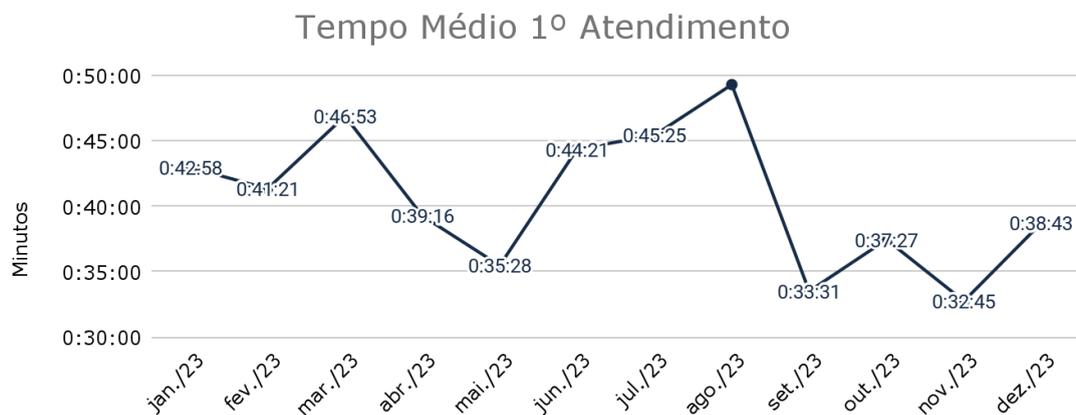
### 5.1.3 Estratificação por Risco



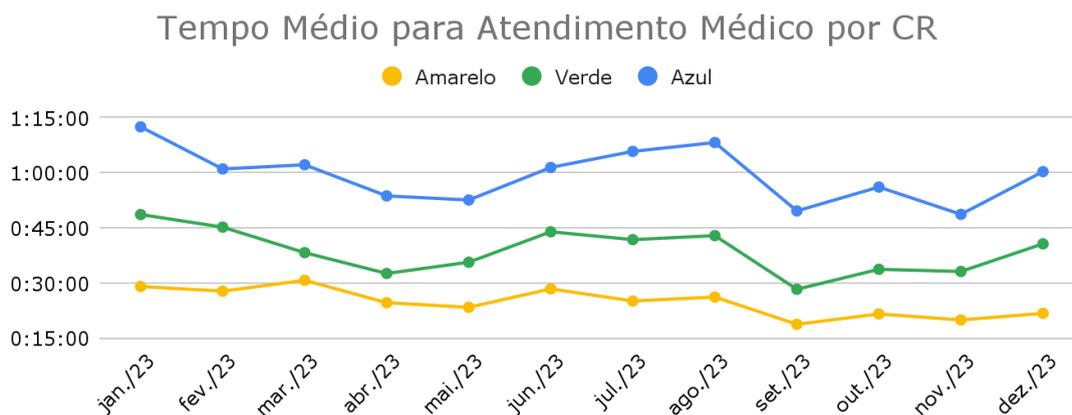
Cor	Nº Pacientes	%
Vermelho	74	0,44%
Amarelo	2.864	17,16%
Verde	5.909	35,40%
Azul	7.844	47,00%
Não Classificado	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16.691</b>	<b>100,00%</b>

**Análise crítica:** Concluimos que 13.753 pacientes atendidos no Pronto Socorro da Vila Dirce, são de baixa complexidade (Classificados como Azul e Verde), o que corresponde a 82,40% dos atendimentos. Com isso continuamos com as ações internas de comunicação junto aos pacientes, a fim de indicar os serviços e o acesso às unidades básicas de saúde. Como proposta de melhoria temos o Projeto da Contrarreferência, na qual compreende o trânsito do paciente do nível de maior para o de menor complexidade. Esse ainda não foi possível iniciar considerando que é prerrogativa que ocorra o aumento do quadro de enfermagem para efetivação do projeto, o que ainda não foi aprovado.

### 5.1.4 Tempo Médio para o primeiro Atendimento Médico



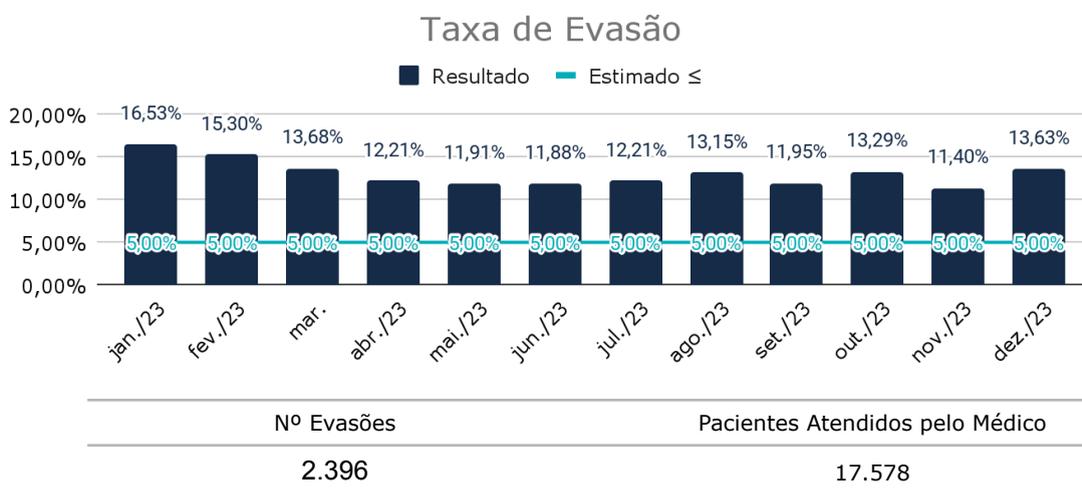
**Análise crítica: Análise crítica:** A média geral para o primeiro atendimento médico foi de 38 minutos e 43 segundos, para as classificações: Azul, Verde e Amarelo. Cabe salientar que os pacientes classificados na cor Vermelha (Emergências) são atendidos imediatamente. Continuamos reforçando as vigilâncias aos tempos preconizados para cada classificação de risco, com o intuito de reduzir o tempo de espera do paciente.



Cor	Tempo Estimado	Clínica Médica	Clínica Ortopédica	Média por CR
Vermelho	Imediato	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Amarelo	≤ 30 minutos	0:20:38	0:24:16	0:22:27
Verde	≤ 120 minutos	0:42:10	0:31:44	0:36:57
Azul	≤ 240 minutos	1:03:00	0:39:36	0:51:18
<b>Média por Clínica</b>		<b>0:31:27</b>	<b>0:23:54</b>	<b>0:27:40</b>

**Análise crítica:** Notamos que a média geral do tempo de atendimento médico para todas as classificações ficou abaixo da média prevista, e para que isso continue acontecendo, mantemos as ações de monitoramento dos tempos via sistema (Fastmedic), direcionamento e organizando as filas para atendimento médico.

### 5.1.5 Taxa de Evasão de Pacientes

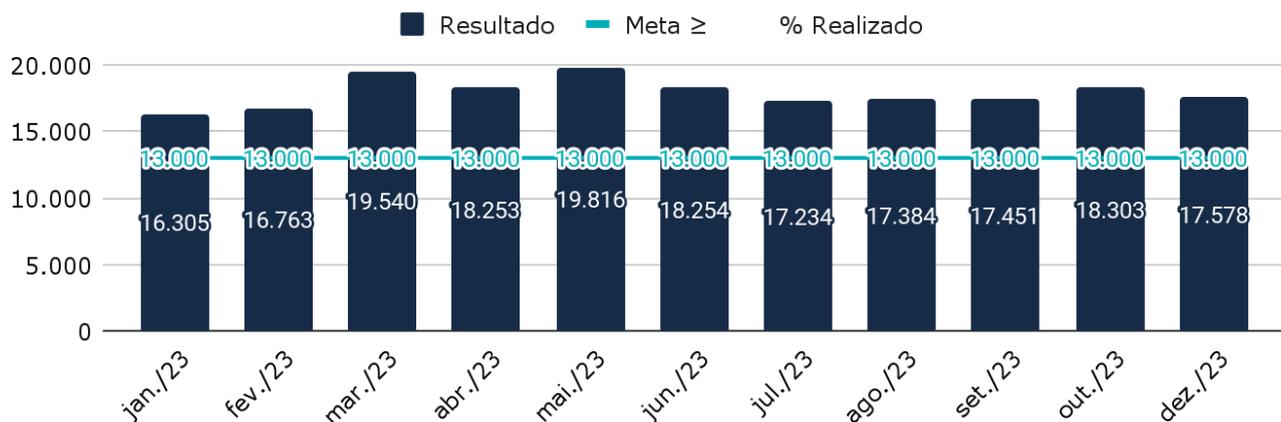


**Análise crítica:** No mês de dezembro/23 apresentamos um total de 2.396 evasões, ou seja, os quais não passaram no primeiro atendimento médico, reavaliações, exames laboratoriais, raio x, imobilização ou não aguardaram a administração de medicações. Observamos que deste número total 68,96% das evasões ocorreram quando o paciente estava aguardando procedimentos (Medicações/Eletro/Curativos/Exames/Observação/Outros) e 31,04% quando estava aguardando atendimento médico.

## 5.2 atendimentos de Urgência e Emergência

### 5.2.1 Total de atendimentos

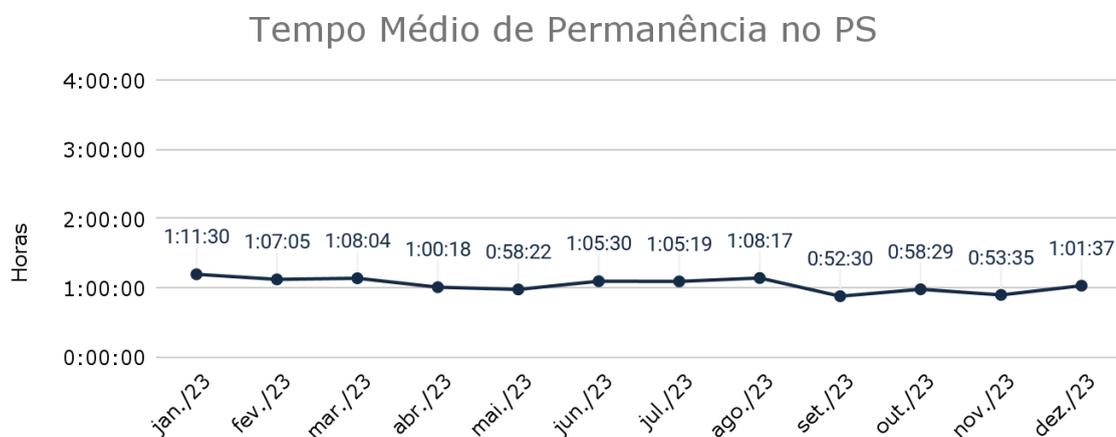
#### Atendimentos Médicos



Especialidade	Nº Atendimentos por Especialidade	Total de Atendimentos	Meta ≥	% atingido
Clínica Médica	15.663	17.578	13.000	135,22%
Clínica Ortopédica	1.915			

**Análise crítica:** No mês de dezembro/23 tivemos 17.578 atendimentos médicos, ou seja, 35,21% acima da meta de 13.000 atendimentos. Do total de atendimento 89,10% foram de Clínica Médica e 10,90% de Ortopedia. Nossa média diária no mês foi de 567 atendimentos, sendo que o pactuado previsto é de 419 atendimentos. Importante ressaltar que esse número de atendimentos acima do acordado em contrato tem impactado consideravelmente, pois ocorre o aumento nos custos com materiais e medicamentos, além da insatisfação dos usuários da unidade, tendo em vista que a capacidade instalada permanece a mesma prevista em plano de trabalho para 13.000 atendimentos/mês.

## 5.2.2 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro



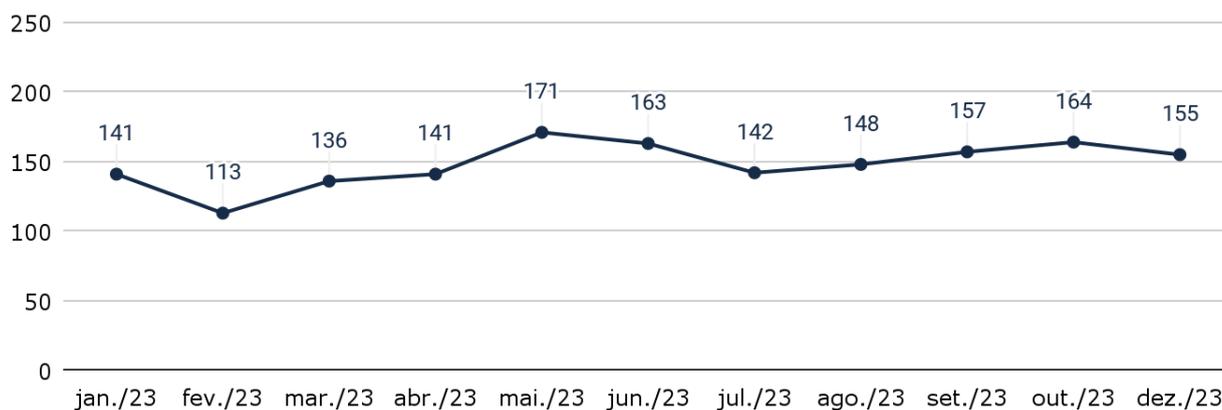
**Análise crítica:** O tempo médio de permanência do paciente na unidade foi de 0:53:35s, desde o processo de abertura de ficha de atendimento até a alta médica.

**Ações de melhorias:** Otimização nos processos internos de atendimento (medicação, realização de exames laboratoriais e de imagem). Vale ressaltar que os pacientes não estabilizados devido sua patologia, necessitam aguardar um período, para que apresente melhora do quadro para uma possível alta médica após sua reavaliação.

## 5.3 Internação

### 5.3.1 Volume de Pacientes

Pacientes em Internação



**Análise crítica:** Apresentamos um total de 155 internações, 210% acima da meta prevista de 50 internações, um aumento no número se comparado ao mês anterior. Sendo que 98 dos pacientes tiveram um período maior que 24 horas, os quais não apresentaram melhoras, compreendendo casos de média ou alta complexidade e 57 pacientes que permaneceram em observação entre 12hs e 24 horas.

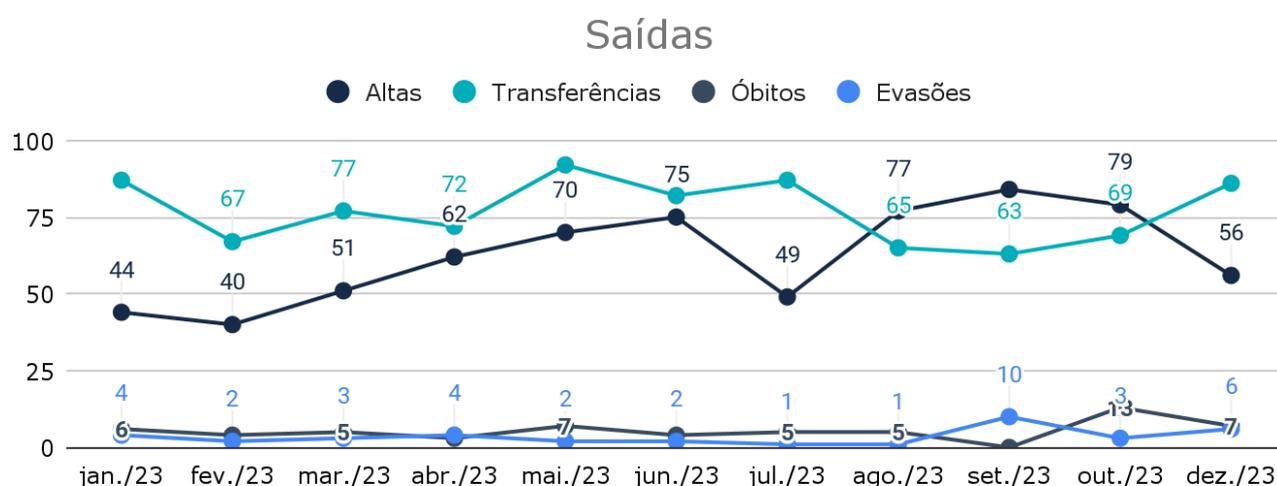
### 5.3.2 Média de Permanência

Média de Permanência



**Análise crítica:** No mês de dezembro/23 tivemos a mesma média de permanência se comparado ao mês anterior. Esse indicador depende totalmente da disponibilidade de vagas dos hospitais de referência em acolher nossa demanda via SIRESP. Porém destacamos que **36,12%** dos pacientes que permaneceram em observação/internação, tiveram alta, representando o fato de que quase metade dos pacientes tiveram suas necessidades de atendimento supridas com os recursos da unidade.

### 5.3.3 Saídas Na Internação



Tipo	Nº Saídas	%
Alta	56	36,13%
Transferências Externas	86	55,48%
Óbitos <24h	2	1,29%
Óbitos >24h	5	3,23%
Evasões	6	3,87%
<b>Total</b>	<b>155</b>	

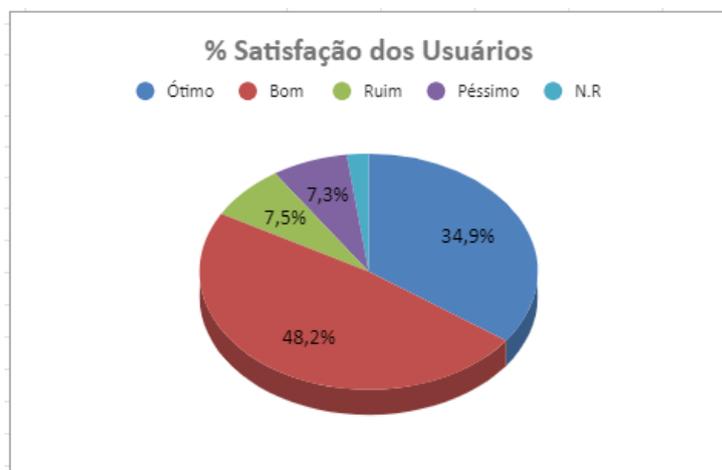
**Análise crítica:** No mês de dezembro/23, se comparado ao mês anterior, tivemos aumento no número de internações quando ocorreram 147 internações e neste mês foram 155. Houve aumento no número de evasões no mês, quando no mês passado foram 1 e aumento no número de transferências, quando no mês passado foram 65 transferências e este mês 86. E tivemos ainda a redução no número de altas se comparado ao mês anterior, quando ocorreram 72 altas e neste mês foram 56.

## 6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação foi disponibilizada na unidade com a finalidade de mensurar a qualidade dos serviços realizados mediante a avaliação dos pacientes sobre o serviço, apresentando sugestões, elogios, solicitações e/ou reclamações. A partir das informações obtidas, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. Além do questionário físico (folder), a unidade conta com um totem eletrônico, onde o paciente pode, de forma informatizada, deixar sua avaliação e recentemente a pesquisa também está sendo realizada pela busca ativa pelo Tablet. Obtivemos no consolidado um total de 2.304 pesquisas de satisfação dos usuários, sendo 1.346 pelo Totem/Tablets, 923 formulários físicos e 35 via NPS. Se considerada a meta de atendimento, realizamos 131,07% da meta de pesquisas de satisfação, ou seja 31,07% acima da meta estipulada.

### 6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário

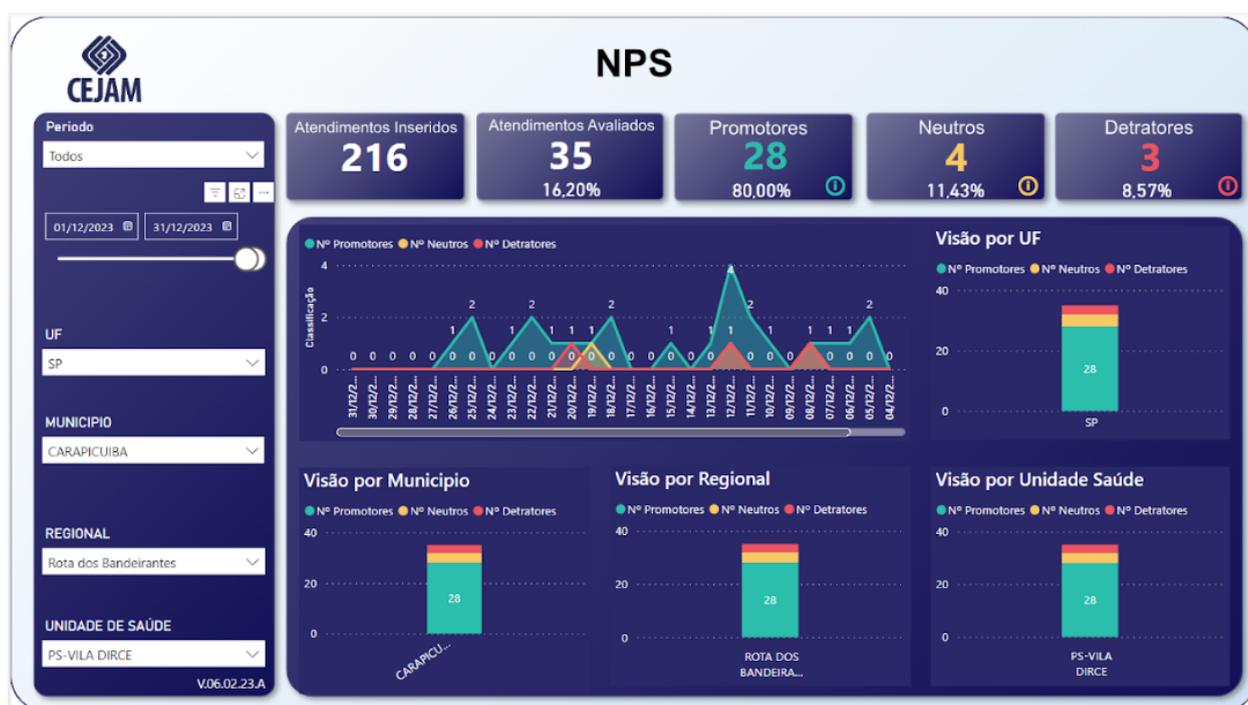
#### 6.1.1 Avaliação do Serviço - Formulário Físico e Eletrônico



Pesquisa de Satisfação do Serviço						
Canal de Pesquisa	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N.R	Total
Formulários	238	199	77	68	33	615
Totem	939	334	38	35	0	1346
<b>Total</b>	<b>1177</b>	<b>533</b>	<b>115</b>	<b>103</b>	<b>33</b>	<b>1961</b>
<b>Percentual</b>	<b>60%</b>	<b>27%</b>	<b>6%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>

**Análise crítica:** Considerando os canais de pesquisas de satisfação dos usuários do serviço, que são os formulários físicos e eletrônicos, tivemos uma média no mês de satisfação entre **Ótimo e Bom de 83%**. Cabe ressaltar que a satisfação entre os usuários do serviço não foi maior devido ao número de atendimentos médicos que permanece acima da capacidade instalada da unidade, o que resulta em descontentamento com os usuários, pois reflete no tempo de espera do atendimento médico/assistencial, na qual o paciente não concorda em aguardar conforme o tempo previsto considerando a classificação de risco. Nossas ações estão sempre voltadas para a comunicação contínua sobre as filas de atendimento.

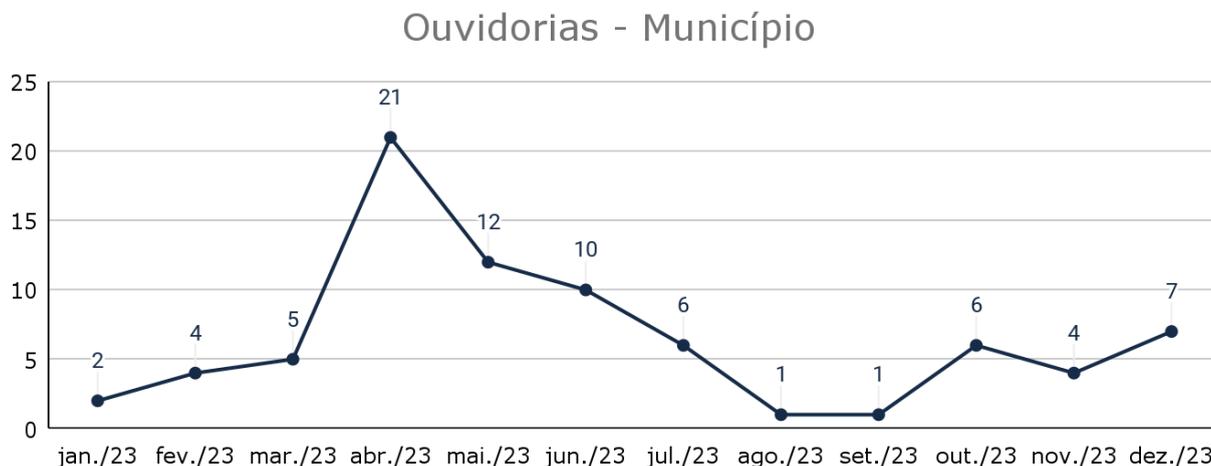
### 6.1.2 Avaliação do Serviço - NPS



**Análise crítica:** Com relação às pesquisas de satisfação realizadas pelo NPS, que são as pesquisas aplicadas a uma parcela dos pacientes que tiveram alta de internação de nossa unidade, quando temos 80% dos entrevistados se manifestaram como promotores, quando 4% foram neutros e 3% detratores.

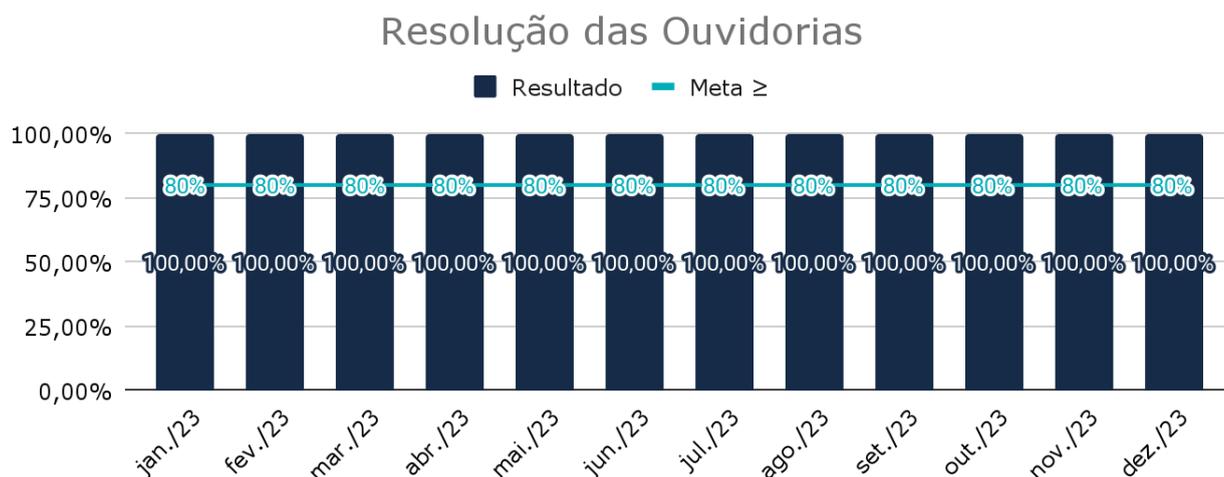
## 6.2 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal

### 6.2.1 Volume de Manifestações

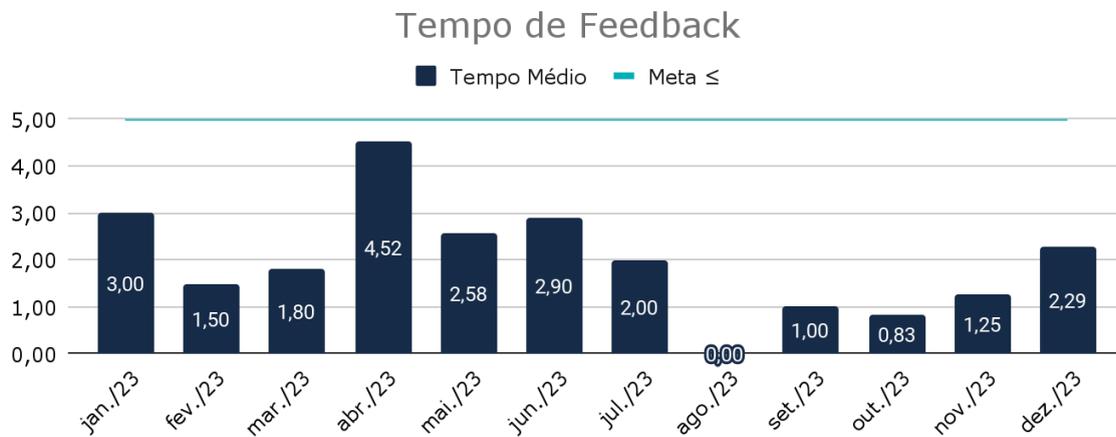


**Análise crítica:** No mês de dezembro/2023 recebemos 7 manifestações encaminhadas pela Ouvidoria do Município.

### 6.2.2 Resolubilidade da Ouvidoria



### 6.2.3 Tempo Médio para Resposta



**Análise crítica:** No mês de dezembro/2023 respondemos a manifestação dentro do prazo estabelecido.

## 7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

**Combate a Poluição Plástica:** Na data 05/12/2023 tivemos a entrega dos copos de silicone a todos os colaboradores e profissionais cedidos que atuam em nossa unidade, para que assim possamos diminuir o uso do copo descartável e assim diminuir a produção de resíduo plástico.

**Entrega dos Kits de Natal:** Na data de 06/12/2023 e 07/12/2023 tivemos mais uma campanha de "Natal com Time Cejam" e foram distribuídos aos colaboradores um kit congelado.

**Cuidando de quem cuida:** Nos dias 07/12/2023 e 08/12/2023 tivemos uma equipe da prefeitura onde foi proporcionado a nossos colaboradores atividades para o bem estar como Massagem, Ventosaterapia, Reiki entre outros.

**Finalização do Ano:** No dia 20/12/2023 realizamos um dia de comemoração a finalização do ano para todos os turnos, com pratos gostosos e entregas de brindes, neste dia houve a visita dos Doutores da Alegria e o nosso Papai Noel.

**Campanha Dezembro Vermelho:** No dia 26/12/2023, realizamos a campanha de Prevenção ao HIV/Aids e outras Infecções Sexualmente Transmissíveis onde foram entregues aos pacientes e colaboradores preservativos e panfletos informativos. Foram deixados também displays pela unidade com preservativos a disposição para aqueles que quiserem.

Carapicuíba, 08 de janeiro de 2024.



Cinthia Elaine Calastro  
Gerente Técnico  
Gerência Técnica  
OS CEJAM