

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

Relatório Assistencial

**AME Mulher
Convênio 1097/2023**

ABRIL

2026



**Siga nossas
Mídias Sociais**

f @ in v CEJAMOficial

SUMÁRIO

1. MENSAGEM DO GESTOR	3
2. NOSSA HISTÓRIA	4
LINHA DO TEMPO DA UNIDADE/CONTRATO-PARTO SEGURO	4
3. MODELO DE GESTÃO	5
3.1 IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	5
3.2 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	7
3.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DESDOBRADOS PELO CONVÊNIO 002/2011	8
3.4 ORGANOGRAMA DA UNIDADE	9
4. OBJETO DO CONTRATO	10
5. QUEM ATENDEMOS	10
CARTEIRA/CARDÁPIO SERVIÇOS DA UNIDADE; (o que oferecemos?)	10
REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE (RAS);	10
POPULAÇÃO ATENDIDA;	10
PERFIL EPIDEMIOLÓGICO E DE ATENDIMENTO;	11
6. GESTÃO DE PESSOAS	11
7. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	18
AÇÕES DESENVOLVIDAS / MACROPROCESSOS	18
CAPACITAÇÕES REALIZADAS	19
8. RESULTADOS / METAS ALCANÇADAS (PREVISTO VERSUS REALIZADO)	21
Indicador não definido.	Erro!
9. MELHORIAS	32

1. MENSAGEM DO GESTOR

Este relatório tem como objetivo detalhar as ações assistenciais realizadas no Ambulatório Médico de Especialidades (AME MULHER) no convênio nº 1097 de 2023. Os indicadores apresentam respostas em ascensão ao esperado, o trabalho da equipe assistencial busca a excelência na assistência prestada aos pacientes que demandaram cuidados e realização de consultas médicas, consultas não médicas e procedimentos cirúrgicos, sendo importante destacar que a equipe assistencial, administrativa é especializada e capacitada para a execução do serviço com excelência.

O atendimento humanizado do AME MULHER desempenha um papel essencial no cuidado integral às pacientes. A comunicação empática, o respeito à dignidade e o acolhimento são elementos-chave para garantir uma experiência positiva para as pacientes. O Centro de Estudos e Pesquisas “Dr João Amorim” reafirma o compromisso junto ao Sistema Único de Saúde e SES-SP em buscar constantemente em cada atendimento entregar a qualidade, segurança e humanização na assistência à população.

2. NOSSA HISTÓRIA

LINHA DO TEMPO DA UNIDADE/CONTRATO-PARTO SEGURO



3. MODELO DE GESTÃO

3.1 IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

O CEJAM - Centro de Estudos e Pesquisas "Dr. João Amorim" 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", a Instituição é qualificada como Organização Social (OSS), em vários municípios, e reconhecida por sua experiência na gestão de serviços de saúde, atuando por meio de contratos de gestão e convênios em parceria com o Poder Público.

PILARES ESTRATÉGICOS



DIN.ADM.DEX.006.001
Classificação da Informação

Humanização

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 5 de 38

Nossa Missão

Ser instrumento transformador da vida das pessoas por meio de ações

de **promoção,**

prevenção

e **assistência à saúde**

Realizar os de medidas que visam promover a saúde e à bem-estar, sem desconsiderar aspectos para prevenção e controle de doenças. Promover o fortalecimento de hábitos saudáveis, individuais e coletivos, considerando a multiplicidade dos determinantes e condicionantes da saúde.

Prevenir ações e doenças baseadas no conhecimento de fatores e fatores de doenças, visando reduzir o risco de ocorrência de doenças e em situações que impactam no estado de saúde, através de no comportamento epidemiológico para prevenção, redução e controle de risco à saúde.

Realizar atividades voltadas à saúde em seus diferentes níveis assistenciais, incluindo atenção primária, especializada, de urgência e emergência, hospitalar e também os programas de desenvolvimento social e sustentabilidade da comunidade.

Nossa Visão

Ser reconhecida

como a melhor

instituição nacional

na gestão de saúde

populacional.

LEMA

"Prevenir é viver com qualidade"



VALORES

Valorizamos a Vida

Estimulamos a Cidadania

Somos Éticos

Trabalhamos com Transparência

Agimos com Responsabilidade Social

Somos Inovadores

Qualificamos a Gestão

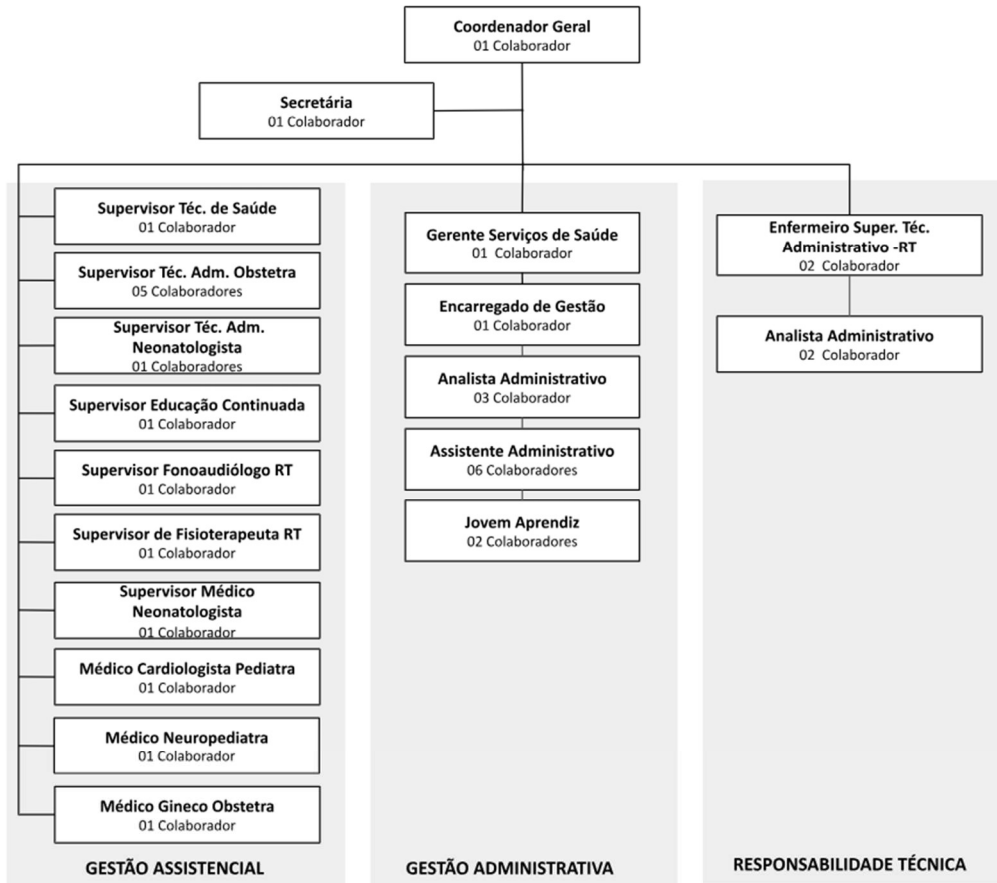
3.2 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL



3.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DESDOBRADOS PELO CONVÊNIO 002/2011



3.4 ORGANOGRAMA DO PARTO SEGURO



[ORGANOGRAMA] - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL
 APLICAÇÃO: MATERNIDADE SEGURA HUMANIZADA - SEDE ADMINISTRATIVA
 CÓDIGO: DIN.ADM.CEGISS.MSH.019.003
 ATUALIZAÇÃO: 29.04.2026



4. OBJETO DO CONTRATO

Serviço especializado prestado à Saúde da Mulher, em todas as suas fases desde a adolescência ao climatério, que necessitam de assistência de uma equipe multiprofissional (médicos, enfermagem, assistente social, fisioterapeuta, psicólogo, nutricionista), com cirurgias ambulatoriais e exames especializados.

5. QUEM ATENDEMOS

CARTEIRA/CARDÁPIO SERVIÇOS DA UNIDADE

O AME Mulher oferece assistência às mulheres com consultas nas especialidades de Ginecologia, Cardiologia, Endocrinologia, Infectologia, Medicina fetal e pequenas cirurgias;

Realiza consultas de aleitamento materno aos recém-nascidos encaminhados do Hospital Maternidade Leonor Mendes de Barros;

Oferece atendimento especializado com a equipe de Fisioterapia para reabilitação das mulheres com diagnósticos de disfunções do assoalho pélvico;

Com um olhar humanizado para o atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica, temos uma equipe multiprofissional qualificada; uma Sala Lilás específica para o atendimento individualizado, sigiloso e humanizado;

Realizado pela nutricionista, grupos quinzenais para hipertensas, diabéticas e obesos;

Realizado por enfermeiros, grupos quinzenais, para gestantes com visita à maternidade do Hospital Leonor Mendes de Barros.

REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE (RAS);

Mantém parcerias por meios de alinhamentos com as Diretorias Regionais de Saúde (DSR) e Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) de São Paulo (norte, sul, leste e oeste).

POPULAÇÃO ATENDIDA;

Atendimento à saúde da mulher da adolescência ao climatério, com incentivo ao aleitamento materno às nutrizes.

AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas no período de **01 a 30 de Abril de 2026**.

6. GESTÃO DE PESSOAS

QUADRO – 1 RH POR ATIVIDADE

A equipe de trabalho efetiva é composta por 63 colaboradores contratados por processo seletivo (CLT).

Setor	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Médico RT (20h)	1	1	☑
	Enfermeiro RT (40h)	1	1	☑
	Assistente Administrativo (40h)	1	1	☑
	Técnico de Enfermagem (30h)	34	34	☑
	Enfermeiro(30h)	7	7	☑
	Psicólogo (30h)	1	1	☑
	Fisioterapeuta (30h)	2	2	☑
	Nutricionista (30h)	1	1	☑
Assistencial	Assistente Social (30h)	1	1	☑
	Auxiliar Técnico Administrativo(30h)	14	14	☑
Total		63	63	☑

Fonte: São Paulo - HMLMB - 2023 - Baseado no Plano de trabalho

O quantitativo de colaboradores efetivos igualou ao plano de trabalho correspondente a 100% de execução, devido o preenchimento das vagas de colaboradores afastados (cobertura de 02 afastamento de licença maternidade de técnico de enfermagem e 02 afastamentos de licença-saúde de técnico de enfermagem e 01 afastamento de licença saúde de auxiliar técnico administrativo).

QUADRO - 2 COLABORADORES - Relações nominal de Profissionais - CLT

Cargo	Colaborador	Nº Conselho
Assistente Administrativo (40h)	Thales Henrique Ferreira	N/A
Enfermeiro RT (40h)	Tamiris De Oliveira Martins	395.448
Médico (20h)	Camilla Correia Parente Salmeron	144067
	Geovanna Soares Caldas Da Silva	N/A
	Yara Freire Feliciano	N/A
	Fernanda Luana Guimarães Serafim	N/A
	Camila Ferreira Da Silva Fiuza	N/A
	Patricia Silva Santos	N/A
	Rebeca Domingues Gonçalves	N/A
	Vitória dos Santos Anjos	N/A
	Maria Lilia Cruz	N/A
	Thais Tavares da Silva	N/A
	Michele Patricia Cirqueira Braga	N/A
	Sophia Navarro da Cruz	N/A
	Beatriz Martins Monteiro	N/A
	Mara Cristina Chumei Oliveira	N/A
	Auxiliar Técnico Administrativo (30h)	Silvana Sanches
	Daiane Bernardes De Oliveira	1381569
	Cleide Franca De Moraes Forte	1576095
	Lilian Da Silva Nascimento	1926436
	Selma Suzy Andrade de Souza	1859215
	Tayla Rodrigues de Jesus	1500374
	Nicolly Xavier Santos Da Silva	1937441
	Eliane Cristina Tenca Monteiro	929430
	Pamela Oliveira Macedo da Rocha	1644338
	Paulo Henrique de Souza Melo	471403
	Debora Ramires Monteiro	1217654
	Danilo Nascimento Santos	1982789
Técnico De Enfermagem (30h)		

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

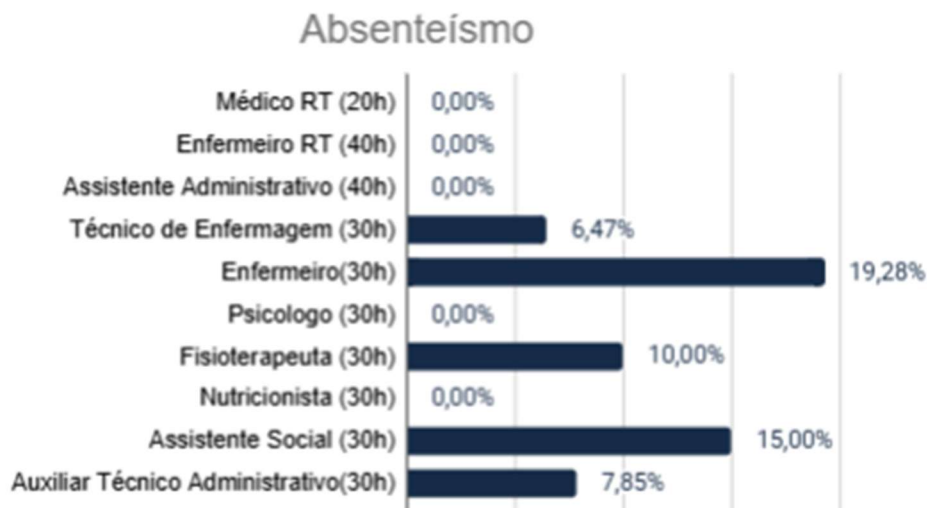
Pág. 12 de 38

	Rilary Fontes Lima	2024317
	Rosiane Xavier da Rosa	1448252
	Maria Francisca Carvalho de Sá Silva	1613643
	Maria Aparecida Lima de Sousa	617387
	Josiane Júlia da Costa	2106652
	Cristiane dos Santos de Souza	1862512
	Sirlene Adriana Stradioti de Souza	1629130
	Vanessa Aparecida Montagna Orlandi	1183418
	Raphael de Assis Kisch Gomes	1838823
	Claudia Lopo do Carmo	593049
	Ana Rosa Silva Santos	1572585
	Sophia A. V. Luana Ferreira Firmino	1771717
	Erika Azevedo de Assis	2117159
	Jessica Roberta Stevan Gomes	1719290
	Ellen Goulart Nascimento	2008609
	Adriano Pinange de Oliveira	1641655
	Aline Barbosa da Silva	1406941
	Caroline Oliveira da Silva	2131055
	Brunna Walesca Brito Fonseca	1562336
	Talita Silva de Moraes	974177
	Luana Kathleen A da Silva	1644350
	Pamela Oliveira Coelho	2100366
	Alane de Jesus Dias	2111560
	João Vitor Marques Ferreira dos Santos	2144194
Nutricionista	Bruna Nuria Martins	676681P
Fisioterapeuta	Vanessa Alves De Araujo Braga	307673F
	Ilda Carolini De Almeida Barreto	347608F
Psicóloga	Ana Clara Lucas Coura	61165810
Assistente Social	Tamiris Machado De Lima	59328
	Gabriela Arcanjo Dimitrov	723033

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Enfermeiro (30 h)	Ingrid De Oliveira Evangelista Rost	620512
	Isabela Siqueira Rosa	612989
	Vanessa Aparecida S de Freitas	255086
	Thais de Fátima Araujo Santos	765386
	Raquel Bittencourt Desiderio	808865
	Rafaela Catarina Belchior Souza	572448

QUADRO - 3 ABSENTEÍSMO



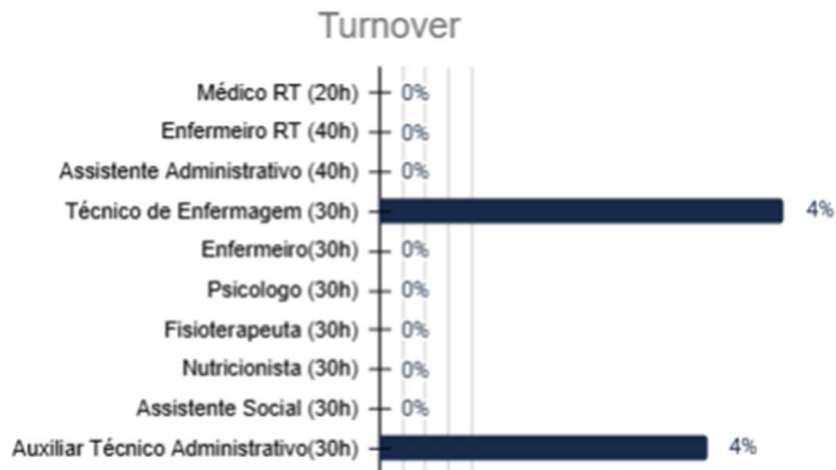
Tivemos neste período **um total de 98 ausências:**

- V.A.S.F. - Enfermeiro - Apresentou 19 (dezenove) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- G.A.D. - Enfermeiro - Apresentou 05 (cinco) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- T.F.A.S. - Enfermeiro - Apresentou 01 (um) dia de ausência justificada por atestado médico
- I.S.R. - Enfermeiro - Apresentou 02 (dois) dias de ausência justificada por atestado médico
- N.X.S.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 02 (dois) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- T.R.J. - Técnico de enfermagem - Apresentou 02 (dois) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- D.N.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 02 (dois) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- R.F.L. - Técnico de enfermagem - Apresentou 01 (um) dia de ausência justificada por atestado médico

- D.R.M. - Técnico de enfermagem - Apresentou 04 (quatro) dias de ausências justificadas por atestado médico e 05 (cinco) ausências justificadas por atestado; declaração de acompanhante de mãe e filho e 02 ausências injustificadas
- A.R.S.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 03 (três) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- P.C.S.S.I. - Técnico de enfermagem - Apresentou 01 (um) dia de ausência justificada por atestado médico e 01(um)dia de declaração de horas de acompanhante
- E.C.T.M. - Técnico de enfermagem - Apresentou 03 (três) dias de ausências justificadas por atestado médico e 01(um)dia de ausência injustificada
- K.L.B. - Técnico de enfermagem - Apresentou 01(um)dia de ausência injustificada
- M.B.S.O. - Técnico de enfermagem - Apresentou 02 (dois) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- C.O.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 02 (dois) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- L.K.A.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 01 (um) dia de ausência justificada por atestado médico
- M.A.L.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 01 (um) dia de ausência justificada por atestado médico
- C.S.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 01 (um) dia de ausência justificada por atestado médico
- C.L.C. - Técnico de enfermagem - Apresentou 02 (dois) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- D.B.O. - Técnico de enfermagem - Apresentou 02 (dois) dias de ausências justificadas por atestado médico.
- J.R.S.G. - Técnico de enfermagem - Apresentou 01 (um) dia de ausência justificada por atestado médico
- B.W.B.F. - Técnico de enfermagem - Apresentou 04 (quatro) dias de ausências justificadas por atestado/declaração de acompanhante de filho e 01 ausência injustificada.
- M.C.C.O - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 01 (um) dia de ausência justificada por atestado médico
- C.F.S.F. - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 02 (dois) dias de ausências justificadas por atestado médico e 04(quatro)dias de ausências justificadas por atestado de acompanhante de filho
- F.L.G.S. - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 01 (um) dia de ausências justificadas por atestado médico e 01(um)dia de ausência justificada por atestado de acompanhante de filho
- G.S.C.S. - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 04 (quatro) dias de ausências justificadas por atestado médico
- M.L.C. - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 02 (dois) dias de ausências justificadas por atestado médico
- B.M.M. - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 05 (cinco) dias de ausências justificadas por atestado médico
- R.D.G. - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 02 (dois) dias de ausências justificadas por atestado médico
- T.M.L. - Assistente Social - Apresentou 03 (três) dias de ausências justificadas por atestado médico

- I.C.A.B. - Fisioterapeuta Pélvica - Apresentou 02 (dois) dias de ausências justificadas por atestado médico

QUADRO 4 - TURNOVER



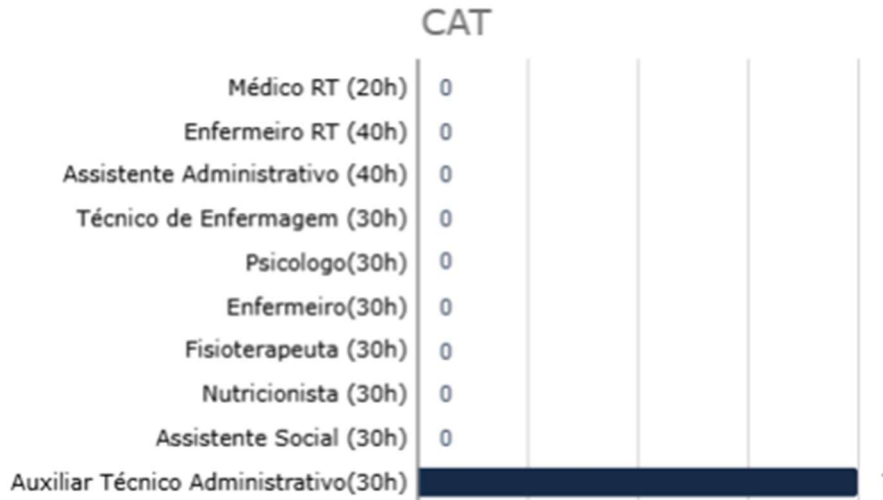
03 (três) desligamentos:

- M.B.S.O. - Técnico de enfermagem - Pedido de desligamento em 06/04/2026;
- K.L.B. - Técnico de enfermagem - Pedido de desligamento em 16/04/2026;
- P.C.S.S.I. - Técnico de enfermagem - Pedido de desligamento em 27/04/2026;

01 (um) encerramento de contrato de experiência

- D.A.A.S. - Auxiliar técnico administrativo - Encerramento de contrato em 22/04/2026

QUADRO 5 - CAT – Comunicação de Acidente de Trabalho



O AME Mulher registrou 01 (um) comunicado de ocorrência interna envolvendo a colaboradora S.S. (Auxiliar Técnico Administrativo). O incidente ocorreu durante o manuseio de um grampeador para a troca de suprimentos, resultando em um corte acidental. Imediatamente após a notificação, a colaboradora foi encaminhada para atendimento médico. Em conformidade com os protocolos de segurança do trabalho, procedeu-se à abertura da Comunicação de Ocorrência de Incidente (COI) e aos demais registros institucionais, sendo o evento classificado como Acidente de Trabalho

QUADRO - 6 ESPECIALIDADES MÉDICAS E PLANTÕES

ESPECIALIDADE	PLANTÕES PACTUADOS	PROFISSIONAIS POR PLANTÃO	HORAS DIÁRIAS REALIZADAS	DIAS DA SEMANA REALIZADOS
ANESTESIOLOGIA	26	2	12h	Segunda-feira Quarta-feira Quinta-feira
ENDOCRINOLOGIA	22	1	6h	Segunda a sexta-feira
GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA	39,6	3	12h	Segunda-feira Quarta-feira Quinta-feira
CARDIOLOGIA	22	1	6h	Segunda a sexta-feira
INFECTOLOGIA	09	1	6h	Segunda-feira Quinta-feira
MEDICINA FETAL	13,5	1	6h	Terça-feira Quarta-feira Sexta-feira
ECOCARDIOGRAFIA FETAL	22	1	6h	Segunda-feira Quarta-feira Sexta-feira

7. ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

AÇÕES DESENVOLVIDAS / MACROPROCESSOS

As ações desenvolvidas no AME Mulher são voltadas ao atendimento à mulher nas fases da adolescência ao climatério. Realizados consultas nas especialidades de ginecologia, endocrinologia, cardiologia, infectologia, cirurgia de laqueaduras, histeroscopia e outras cirurgias pequenas e a oferta de métodos contraceptivos reversíveis de longa duração (LARC);

Atendimento no Ambulatório de Aleitamento Materno;

Atendimento às mulheres vítimas de violência doméstica em um local específico (Sala Lilás), garantindo um atendimento humanizado, individualizado e sigiloso, contamos também com código Lilás;

Gestantes atendidas no ambulatório participam do grupo de gestantes e visitam a maternidade.

CAPACITAÇÕES REALIZADAS

- Treinamento sobre Meta 4 - Segurança do Paciente - Realização de treinamento referente à Meta 4 – Segurança do Paciente, com foco no fortalecimento das práticas seguras relacionadas à cirurgia e procedimentos seguros.



- Alinhamentos com os Enfermeiros — Realizado reunião mensal de alinhamento com os enfermeiros da Unidade, proporcionando um espaço para escuta ativa e troca de feedbacks. Durante os encontros, discutimos pontos fortes, oportunidades de melhoria e necessidades de ajustes nos fluxos da Unidade, promovendo maior alinhamento operacional e desenvolvimento contínuo da equipe.



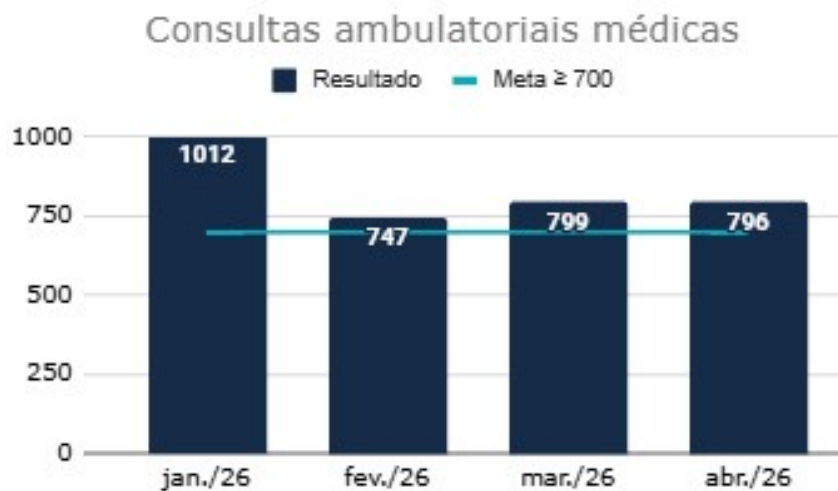
8. RESULTADOS / METAS ALCANÇADAS (PREVISTO VERSUS REALIZADO)

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 no AME Mulher que ocorreram no período avaliado.

Indicadores - Quantitativos

8.1 Consultas Ambulatoriais Médicas



Meta	Resultado
700	796

No período analisado, o **AME Mulher** realizou 798 consultas médicas, atingindo **113,71% da meta pactuada**. Verificou-se estabilidade nas taxas de perda primária e de absenteísmo, mantendo-as dentro dos parâmetros monitorados. A unidade segue empenhada na manutenção desses indicadores por meio do monitoramento contínuo dos fluxos assistenciais e da taxa de ocupação das agendas.

8.1.2 Consultas Ambulatoriais Não Médicas



Meta	Resultado
400	398

No período analisado, o AME Mulher registrou 398 consultas ambulatoriais não médicas, atingindo 99,5% da meta pactuada (400 atendimentos). A discreta variação em relação ao planejado decorreu do impacto operacional gerado pelas férias regulamentares da fisioterapeuta pélvica, cuja cobertura não está prevista no plano de trabalho vigente. Ressalta-se que, apesar dessa ausência, a unidade demonstrou eficiência na gestão de fluxos e na otimização da capacidade instalada, mantendo a assistência em patamares satisfatórios. O compromisso permanece voltado ao monitoramento rigoroso dos indicadores e à organização das agendas para assegurar o acesso oportuno das pacientes.

8.1.3 Cirurgias Realizadas



Meta	Resultado
100	68

No período analisado, o **AME Mulher** realizou 68 procedimentos cirúrgicos, atingindo **68% da meta pactuada** (100 procedimentos). O não cumprimento integral do indicador decorreu da indisponibilidade crítica de insumos e instrumentais essenciais para a execução de cirurgias eletivas, conforme reportado formalmente à Diretoria e setores responsáveis.

A descontinuidade no suprimento impactou severamente a produtividade, com destaque para:

- **Equipo de irrigação para cistoscopia (Código: 65070):** A ausência do item entre 12/03/2026 e 15/04/2026 impossibilitou a realização de aproximadamente **25 histeroscopias** (considerando a capacidade instalada de 5 procedimentos/dia).
- **Limitação de mangueiras de aspiração (CAF):** A disponibilidade de apenas dois conjuntos, com tempo médio de esterilização de 3 dias, restringiu a rotatividade das salas, reduzindo o volume assistencial em cerca de **3 procedimentos/semana**.

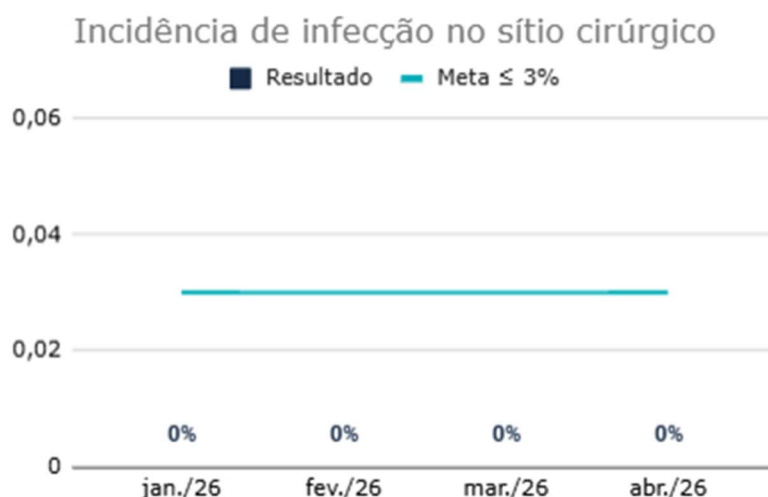
Tais intercorrências, embora sinalizadas preventivamente via e-mails e *huddles* assistenciais, resultaram em suspensões de agendas, aumento do tempo de espera e reflexos diretos na Ouvidoria. Ressalta-se que a decisão de suspensão priorizou a

segurança do paciente e a conformidade com as normas sanitárias, uma vez que a execução sem os materiais adequados feriria as boas práticas cirúrgicas.

O déficit na produção está estritamente vinculado aos procedimentos de **Histeroscopia** e **CAF**, permanecendo a unidade apta a retomar a meta plena assim que o fluxo de suprimentos for regularizado.

Indicadores - Qualitativos

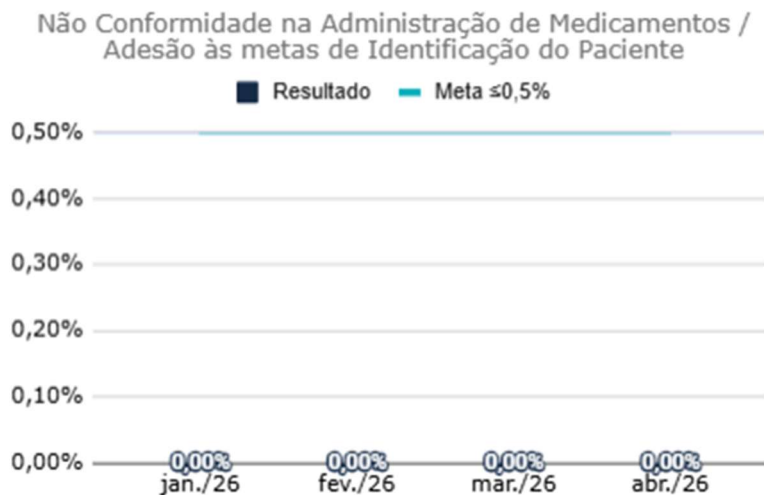
8.2 Incidências de Infecção no Sítio Cirúrgico



Meta	Resultado
≤3%	0

O AME Mulher não teve nenhuma incidência de infecção de sítio cirúrgico.

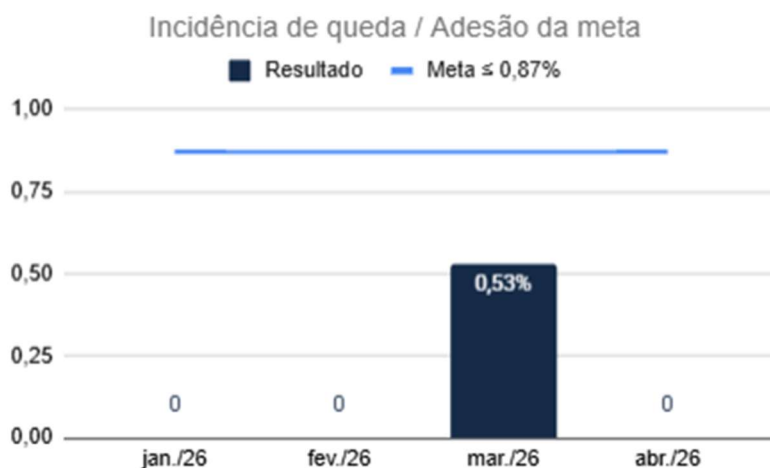
8.2.1 Não Conformidade na Administração de Medicamentos



Meta	Resultado
≤0,50%	0

O AME Mulher não teve nenhuma descrição de não conformidade ou qualquer outra complicação na administração de medicações.

8.2.2 Incidência de Quedas/ Adesão às metas internacionais de segurança do paciente

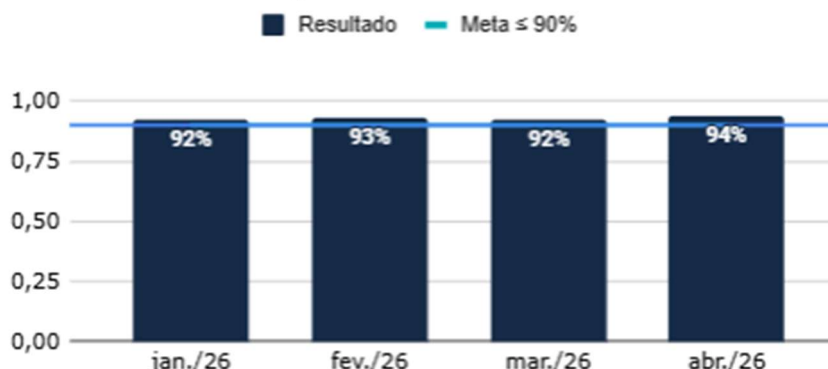


Meta	Resultado
≤0,87%	0%

O AME Mulher não apresentou nenhuma queda neste período.

8.2.3 Evolução dos Prontuários

Evolução dos Prontuários



Meta	Resultado
90%	94%

O **AME Mulher** atingiu o índice de **94% de conformidade** na revisão de prontuários, atendendo aos critérios de legibilidade, assinatura e identificação profissional (carimbo), conforme pactuado. Desde março de 2025, a metodologia de auditoria dos registros foi aprimorada com o intuito de elevar o rigor técnico e a qualidade das informações assistenciais. Atualmente, a unidade desenvolve um ciclo de orientações contínuas junto à equipe multidisciplinar, assegurando a adesão às novas diretrizes de preenchimento e a excelência documental.

8.2.4 Perda Primária de Consultas Médicas



Meta	Resultado
≤27%	10,77%

O **AME Mulher** obteve êxito no controle das taxas de perda primária, mantendo o indicador em conformidade com os parâmetros institucionais. O desempenho registrado no período permaneceu dentro do limite aceitável de **27%**, refletindo a eficácia das estratégias de gestão de agendas e o acompanhamento preventivo do absenteísmo, assegurando a otimização dos recursos assistenciais.

8.2.5 Taxa de Absenteísmo (Consultas Médicas)



Meta	Resultado
≤20%	19,71%

O **AME Mulher** registrou uma redução na taxa de absenteísmo em comparação ao mês anterior, mantendo o indicador em conformidade com o limite aceitável de **20%**. Esse resultado positivo reforça a eficácia das estratégias direcionadas à otimização das agendas, com destaque para o fortalecimento do processo de confirmação de consultas via WhatsApp com 48 horas de antecedência. A unidade manterá o monitoramento contínuo desse fluxo para garantir a sustentabilidade da redução e a maximização da oferta assistencial.

8.2.6 Transferências

Foram 8 transferências no mês de abril.

- M.A.G. - Enfermeiro é acionada pela equipe técnica de enfermagem devido paciente apresentar pressão arterial: 250 x 151mmHg, assintomática. Caso discutido com equipe médica que avalia e solicita transferência para o pronto atendimento do HMLMB e realiza registro da conduta por escrito em receituário médico. Comunicamos a conduta para paciente e seu acompanhante, paciente refere hipertensão, mas não recorda o nome das medicações e DM em uso de metformina. 15:50h Reaferido PA: 200 x 160mmHg em MSD. Acomodado paciente em cadeira de rodas e realizado transferência para pronto atendimento do HMLMB acompanhada da enfermagem. Realizada passagem de plantão na classificação de risco e deixo aos cuidados da enfermagem.
- L.M.M. - Paciente comparece a esta unidade acompanhado pelo filho para consulta eletiva com endocrinologista. Durante a triagem, apresenta-se lúcida, orientada e assintomática, porém com níveis pressóricos e glicêmicos elevados (PA: 221x89 mmHg;DX: 242 mg/dL). Relata diagnóstico de Hipertensão Arterial e Diabetes Mellitus, em uso de Losartana, Hidroclorotiazida e Insulina R 10 UI. Nega alergias medicamentosas ou outras comorbidades. Caso reportado à equipe médica que realizou avaliação e elaborou carta de encaminhamento para o Pronto Socorro devido ao quadro clínico. Paciente acomodada em cadeira de rodas e transportada pela equipe de enfermagem até o PS, onde foi aberta ficha de atendimento e realizada a passagem de caso para a enfermeira às 14h00. Segue aos cuidados da equipe do Hospital.
- R.M.S.L. - Gestante (27 semanas e 6 dias de idade gestacional) comparece ao setor de triagem apresentando queixas de palpitações, astenia e mal-estar generalizado. Paciente relata última ingesta alimentar às 12h00, negando fome no momento. Apresenta-se desacompanhada, em busca de atendimento com o serviço social; ao exame demonstra-se chorosa, ansiosa e emocionalmente sensibilizada. Em relação aos antecedentes obstétricos, reporta histórico de eclâmpsia em ambas as gestações anteriores. Ao exame físico e verificação de sinais vitais, apresenta PA: 136/83 mmHg, FC: 99 bpm, eupneica com saturação SpO2: 95% em ar ambiente e HGT: 86 mg/dL. Devido ao histórico de alto risco obstétrico e sintomatologia apresentada, o caso foi discutido com a equipe médica, que orientou o encaminhamento imediato ao Pronto Socorro HMLMB para avaliação especializada.

Realizado transporte da paciente em cadeira de rodas, sob supervisão da técnica de enfermagem. Efetuada a admissão no PS HMLMB, com abertura de ficha e passagem de plantão detalhada à enfermeira. Paciente entregue aos cuidados da equipe de enfermagem local sem intercorrências durante o trajeto.

- S.K.Q.G. - Realizada transferência de paciente do consultório da infectologista para o Pronto Socorro HMLMB após consulta eletiva. Ao exame físico, observa-se em mama esquerda a presença de sinais flogísticos: calor, hiperemia e edema, com relato de início há duas semanas e progressão dos sintomas para sudorese, mal-estar geral e dor local. Paciente é portadora de FAV em membro superior esquerdo para hemodiálise. No histórico pregresso, apresenta alteração de marcha há dois anos decorrente de internação por anasarca, tratamento de tuberculose pulmonar e anemia, fazendo uso de bengala para deambulação. Ao momento, os parâmetros vitais encontram-se estabilizados: normotensa, afebril, normocárdica e eupneica. No aspecto psicossocial, a paciente e sua mãe (acompanhante) apresentam-se receosas, chorosas e com provável barreira linguística; diante do quadro, foi acionado o Serviço Social para suporte e avaliação. O transporte foi realizado em cadeira de rodas, pela equipe de técnicos de enfermagem. Procedida a abertura de ficha na recepção do PS e passagem de plantão para a enfermeira da triagem. Paciente segue acompanhada pela mãe e sob cuidados da equipe da unidade, sem intercorrências durante o trajeto.
- R.R.S.- Paciente compareceu ao ambulatório, acompanhada da filha, para passar em consulta com endocrinologista. Durante a triagem, foram verificados seus sinais vitais, constatando-se pressão arterial de 208/93mmhg. Paciente nega queixas. Diante do quadro, a médica foi prontamente acionada e providenciou o encaminhamento ao pronto atendimento do HMLMB. A transferência ao hospital foi realizada em cadeira de rodas pela enfermeira e pelo técnico de enfermagem. No pronto atendimento, foi aberta ficha de admissão, a paciente foi direcionada à sala de triagem e o caso foi comunicado à enfermeira de plantão. A paciente permanece sob os cuidados da equipe médica e de enfermagem do hospital.
- A.G.F. - A paciente gestante de 38+2 semanas compareceu ao ambulatório, sem acompanhante, para consulta com equipe do PNAR. A equipe de enfermagem foi acionada, onde paciente referiu dor ao baixo ventre desde o dia anterior. Ao passar em consulta com o médico solicita que a paciente seja transferida ao pronto

Classificação da Informação: Uso Interno
DIN.ADM.CEGISS.QA.079.001

Pág. 32 de 38

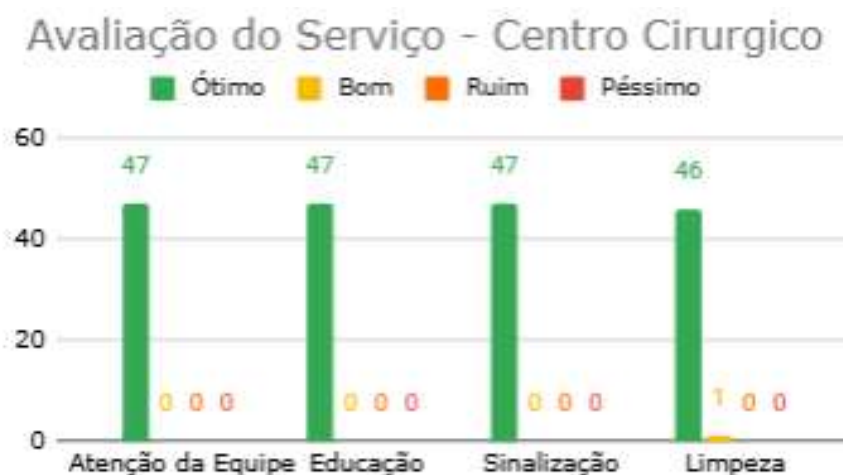
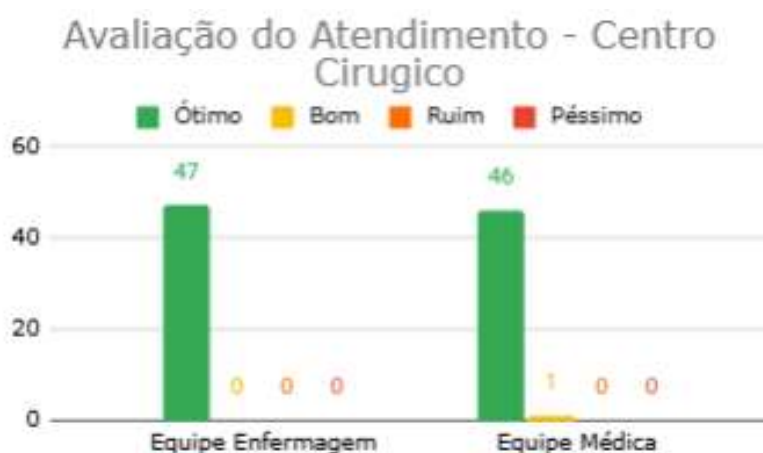
atendimento para a realização de cardiocografia. Foram aferidos sinais vitais que evidenciaram Pressão Arterial de 110x67mmHg; Frequência Cardíaca de 100 bpm; Frequência Respiratória 18 rpm; SatO² 98%; Glicemia 180 mg/dl. Alergias: nega; Comorbidades: DM gestacional. A paciente foi encaminhada ao PA em cadeira de rodas pela enfermeira e técnica de enfermagem, foi aberta ficha de admissão e repassado caso a enfermeira. Paciente segue aos cuidados da equipe médica e de enfermagem do hospital.

- D.C.S.R. - Paciente comparece à sala de triagem, referindo cefaleia, visão turva e dor na nuca, afirma ser hipertensa. Aferido PA: 160x93 mmHg. Paciente iria passar em consulta, porém devido aos sintomas a equipe médica avaliou e solicitou a transferência para o PA do HMLMB. Paciente encaminhada ao PA em cadeira de rodas, realizado abertura de ficha e alocada em sala de triagem para segunda avaliação
- J.P.A. - Paciente comparece ao AME Mulher para realização de procedimento cirúrgico devido à síndrome de transfusão feto-fetal. O procedimento foi realizado sem intercorrências. Após a intervenção, a paciente foi transferida para a enfermaria do HMLMB, onde permaneceu em observação até o dia seguinte.

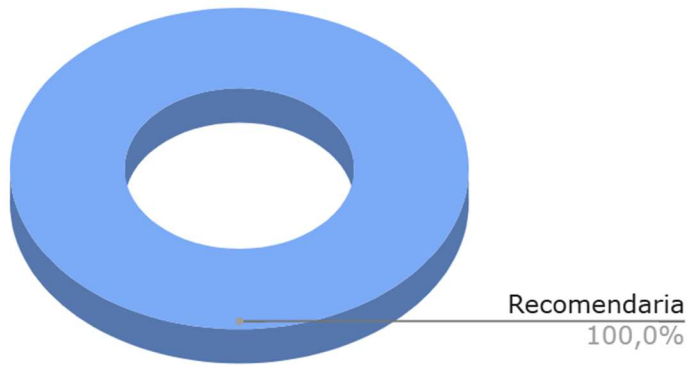
9. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS)

O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. Pesquisa realizada pelos usuários atendidos no Centro Cirúrgico Ambulatorial.

No período avaliado, tivemos o total de **47 pesquisas preenchidas**:



NPS



9. MELHORIAS

Temas	Equipe	Finalidade	Status	Ação
Pesquisa de satisfação	Integrante da comissão de qualidade e humanização do hospital, Equipe do S.A. U CEJAM e Equipe AME	Implantação de Tablets na Unidade para preenchimento de pesquisa de satisfação dos usuários.	Desenvolvido	O AME Mulher recebeu um tablet na Unidade. Foi iniciado a pesquisa de satisfação a partir do dia 02/06 na recepção principal da Unidade.
Plano de ação no Absenteísmo	Equipe administrativa Unidade	Implantação de envio de mensagem via whatsapp para lembrar sobre as consultas com 2 dias de antecedência	Desenvolvido	O AME Mulher recebeu um aparelho telefônico no final de Agosto. A partir de 02/09 iniciamos o envio de whatsapp aos usuários.
Procedimento operacional padrão (POP)	Equipe de enfermagem da Unidade	Revisão dos procedimentos operacionais padrão existentes na Unidade e Criação de novos Pops.	Em desenvolvimento	O AME Mulher realizou revisão dos procedimentos operacionais padrão e atualizou as máscaras de timbrado do HMLMB, conforme solicitado pelo Hospital
Curso de aleitamento (IHAC)	Equipe Sede CEJAM e Diretoria do Hospital	Proposta de realização do curso de aleitamento para todos os colaboradores CEJAM e Hospital	Em desenvolvimento	O AME Mulher estimulou os novos colaboradores a realizar o curso de aleitamento materno no site da Escola CEJAM.
Cronograma Ações	Equipe multiprofissional do AME MULHER	Realização do cronograma das ações da Unidade	Desenvolvido	O AME Mulher desenvolveu um cronograma, seguindo as datas comemorativas da Saúde.

Cronograma Ações com colaboradores	Equipe multiprofissional do AME MULHER		Realização do cronograma das ações da Unidade com os colaboradores para melhorar a ambiência.	Desenvolvido	O AME Mulher realizou projetos de atividades voltadas para os profissionais da Unidade, com o intuito de melhorar a ambiência.
Telessaúde	Equipe AME MULHER		Discussão de casos via telessaúde	Em desenvolvimento	O AME Mulher realizou revisão do projeto de telessaúde, junto com a equipe gestora do CEJAM. Realização ajustes no projeto, o mesmo será aprovado pela Sede do CEJAM e em seguida enviado para a equipe gestora do Hospital.
Rotina Setores	Equipe AME MULHER		Desenvolver normas e rotinas para todos os setores do AME MULHER	Desenvolvido	O AME Mulher disponibilizou pasta de normas e rotinas para todas as recepções, setores da enfermagem e equipe multiprofissional. Foi desenvolvido rotinas (Ex.:Processos de agendamento de consulta médica, com o print das telas do passo a passo).
Atendimento Preferencial	Equipe AME MULHER		Desenvolver processo para distribuição de senhas nas recepções atendendo as leis para os pacientes prioritários.	Em desenvolvimento	O AME Mulher está em processo de análise de processos de distribuição de senhas prioritárias nas recepções do AME , conforme previsto em Lei.

Ambulatório de Planejamento Familiar de Alto Risco	Equipe AME MULHER	A finalidade do ambulatório de planejamento familiar de alto risco será atender as pacientes que, por condições clínicas, possuem indicações de dispositivos específicos para sua saúde reprodutiva.	Desenvolvido	O AME Mulher iniciou os atendimentos da equipe de ginecologia neste ambulatório. As pacientes passaram em consulta médica no período da manhã, e os casos que forem indicados para os dispositivos DIU Mirena, Kyllena ou Implanon, a inserção ocorrerá no mesmo dia.
CIPA	Equipe AME MULHER e UTI MATERNA	A equipe da CIPA terá a função de treinamentos, capacitações e acompanhamento dos processos de trabalho que envolvem a segurança do trabalhador.	Desenvolvido	O AME Mulher realizou reuniões e treinamentos mensais, para desenvolvimento das equipes da Unidade do AME MULHER e UTI MATERNA. Será auditado e supervisionado os processos de trabalho, para melhoria e segurança dos trabalhadores.

São Paulo, 06 de Maio de 2026.

Relatório de Atividades Assistenciais - AME Leonor - Abril 2026.pdf

Documento número #9b67373b-270d-4ab6-bf37-48bdca1818de

Hash do documento original (SHA256): c0da99f0dd329a83fdc4f0f6e631332e0de913b7169a6118b4078336e6911af9

Assinaturas

✓ **Anatália Lopes de Oliveira Basile**

CPF: 084.342.758-21

Assinou em 11 mai 2026 às 14:13:03

Log

- 11 mai 2026, 09:16:50 Operador com email joyce.souza@cejam.org.br na Conta 1397fc5c-a13f-44bf-a6e1-975f0f21d497 criou este documento número 9b67373b-270d-4ab6-bf37-48bdca1818de. Data limite para assinatura do documento: 10 de junho de 2026 (09:16). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 11 mai 2026, 09:18:58 Operador com email joyce.souza@cejam.org.br na Conta 1397fc5c-a13f-44bf-a6e1-975f0f21d497 adicionou à Lista de Assinatura: anatalia.basile@cejam.org.br para assinar, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Anatália Lopes de Oliveira Basile e CPF 084.342.758-21.
- 11 mai 2026, 14:13:03 Anatália Lopes de Oliveira Basile assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail anatalia.basile@cejam.org.br. CPF informado: 084.342.758-21. IP: 187.102.190.214. Componente de assinatura versão 1.1438.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
- 11 mai 2026, 14:13:04 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 9b67373b-270d-4ab6-bf37-48bdca1818de.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 9b67373b-270d-4ab6-bf37-48bdca1818de, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.