

Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim”

Relatório de Atividades Assistenciais

Pronto Socorro Arnaldo De figueiredo
Freitas - Barueri
Contrato de Gestão nº 226/2025

Julho/2025

Barueri

2025

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BARUERI



PREFEITO

Beto Piteri

SECRETÁRIO DE SAÚDE

Milton Monti

CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"



DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL

Mário Santoro Júnior

DIRETOR TÉCNICO E GERAL

Eduardo Luna de Oliveira Torres

GERENTE ASSISTENCIAL MULTI

Paula Dal Maso Altimari

COORDENADORA ADMINISTRATIVA

Elaine de Lima Santos

SUMÁRIO

1. HISTÓRICO E PERFIL INSTITUCIONAL	4
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	4
1.2 Contrato de Gestão nº226/2025	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 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
5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	12
5.1 atendimentos de Urgência e Emergência	12
5.1.1 atendimentos por Especialidade	12
5.1.2 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)	13
5.1.3 Pacientes Classificados por Risco	14
5.1.4 Tempo Médio de Espera para o Atendimento	15
5.1.5 atendimentos Médico Hospitalista	16
5.1.6 Serviços Complementares	17
5.1.7 Exames Complementares	17
5.1.8 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro	18
5.2 Indicadores - Segurança do Paciente	19
5.2.1 Nº Casos novos de PAV	19
5.2.2 Número de Perda de Cateter Venoso Central (CVC)	20
5.2.3 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central	20
5.2.4 Não Conformidade na Administração de Medicamentos	21
5.2.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical	21
5.2.6 Incidência de Queda	22
5.2.7 Índice de lesão por pressão	22
5.2.8 Adesão às metas de Identificação do Paciente	24
5.2.9 Evolução dos Prontuários	25
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO	25
6.1 Avaliação do Atendimento	26
6.2 Avaliação do Serviço	27
6.3 Net Promoter Score (NPS)	27
7. OUVIDORIA	28
7.1 Amostragem das ouvidorias	28
7.2 Ouvidorias encaminhadas à Secretaria de Saúde por APPs.	30
7.3 Classificação das queixas	31
7.4 Atendimento ao usuário resolução de queixas	31
8. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES	33

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, Campinas, Carapicuíba, São José dos Campos, Lins, Assis, Ribeirão Preto, Santos, Pariqueira Açu, Franco da Rocha, São Roque, Itapevi e Barueri 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 nº226/2025

O Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim qualificado como Organização Social de Saúde, em cumprimento ao Contrato de Gestão Nº 226/2025, em continuidade às suas atividades iniciou no dia 15/05/2025 o presente CONTRATO que tem como objetivo operacionalizar, gerenciar e executar as atividades, ações e serviços de saúde 24 horas/dia que assegure assistência universal e gratuita à população.

O PS Arnaldo de Figueiredo Freitas, com acesso via demanda espontânea, oferece as especialidades de clínica médica, pediatria e ortopedia, colabora com a organização e a regionalização do Sistema Único de Saúde, na região de Barueri.

Possui 15 leitos de observação adulto e pediátrica, habilitado para Clínica Médica e 10 leitos de emergência. A unidade realiza atendimento com consultórios médicos adulto e pediátrico, salas de procedimentos, como: ECG, sutura, imobilização e medicação. A unidade de Pronto Socorro, conta com as especialidades de clínica médica, ortopedia e pediatria. E também exames

laboratoriais, Radiografias e Ultrassonografias. Em breve, iniciaremos o serviço de telemedicina e fast track para os atendimentos de baixa complexidade (azul e verde), com consulta e medicação no mesmo consultório.

É referência para as Unidades Básicas do município de Barueri e municípios do entorno, atende a demanda de pacientes do resgate pré-hospitalar do corpo de bombeiros e SAMU.

2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES

Todas as atividades realizadas no PS Arnaldo de Figueiredo Freitas são monitoradas por sistema de informática do município de Barueri- SISS e planilhas para consolidação dos dados. Os colaboradores são cientes da obrigatoriedade do registro das atividades em sua integralidade no sistema de informação implantado na instituição. Atualmente não atendemos na sua totalidade em sistema informatizado via SIS. Desta forma, a chamada do paciente é via monitor eletrônico na sala de medicação/procedimentos de enfermagem, e as anotações e checagens via sistema.

3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pelo PS Barueri no período de **01 a 31 de julho de 2025**.

4. FORÇA DE TRABALHO

4.1 Dimensionamento Geral

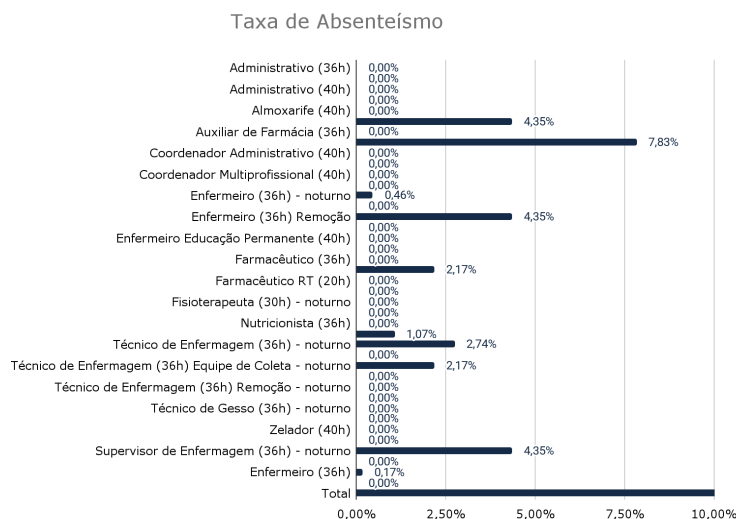
Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo (36h)	19	14	↓
Administrativo - noturno (36h)	17	17	✓
Administrativo (40h)	8	8	✓
Analista Administrativo (40h)	1	0	↓
Almoxarife (40h)	1	1	✓
Assistente Social (30h)	2	1	↓
Auxiliar de Farmácia (36h)	8	8	✓
Auxiliar de Farmácia (36h) - noturno	5	5	✓
Coordenador Administrativo (40h)	1	1	✓
Coordenador de Enfermagem (40h)	1	1	✓
Coordenador Multiprofissional (40h)	1	1	✓
Coordenador Qualidade (40h)	1	1	✓
Enfermeiro (36h) - noturno	25	19	↓
Enfermeiro (36h) Equipe de Coleta	2	0	↓
Enfermeiro (36h) Remoção	3	4	↑
Enfermeiro CCIH (40h)	1	1	✓
Enfermeiro Educação Permanente (40h)	1	1	✓
Enfermeiro NIR (40h)	1	1	✓
Farmacêutico (36h)	2	3	↑
Farmacêutico (36h) - noturno	3	2	↓
Farmacêutico RT (20h)	1	1	✓
Fisioterapeuta (30h)	6	6	✓
Fisioterapeuta (30h) - noturno	3	3	✓
Jovem Aprendiz (30h)	2	3	↑
Nutricionista (36h)	3	3	✓
Técnico de Enfermagem (36h)	60	57	↓
Técnico de Enfermagem (36h) - noturno	56	46	↓
Técnico de Enfermagem (36h) Equipe de Coleta	2	2	✓
Técnico de Enfermagem (36h) Equipe de Coleta - noturno	2	2	✓
Técnico de Enfermagem (36h) Remoção	3	2	↓
Técnico de Enfermagem (36h) Remoção - noturno	3	2	↓
Técnico de Gesso (36h)	2	2	✓

Técnico de Gesso (36h) - noturno	3	2	↓
Técnico de Segurança do Trabalho (40h)	1	1	✓
Zelador (40h)	1	1	✓
Assistente de RH (40h)	1	1	✓
Supervisor de Enfermagem (36h) - noturno	3	3	✓
Gerente Assistencial (40h)	1	1	✓
Enfermeiro (36h)	25	25	✓
Diretor Geral RT (40h)	1	1	✓
Total	282	253	↓

Análise crítica: O quadro total atual previsto diverge em relação ao plano de trabalho inicial, devido ajustes necessários identificados pela gestão e apontados para esta secretaria, através de ofício já enviado anteriormente, solicitando a autorização da mudança. O novo plano de trabalho contém 282 colaboradores. Neste mês tivemos pedidos de demissão durante o período de experiência, por motivos pessoais, a grande maioria da enfermagem por insatisfação salarial, outros por incompatibilidade de horários e mudanças de endereço. Na equipe assistencial (enfermagem, farmácia, tec de gesso, fisio, assistência social) estamos com 21 vagas no total, devido desligamentos por pedido do colaborador e dispensas no período de experiência. Todas sendo acompanhadas pelo RH, em processo seletivo (provas, entrevistas e contratações).

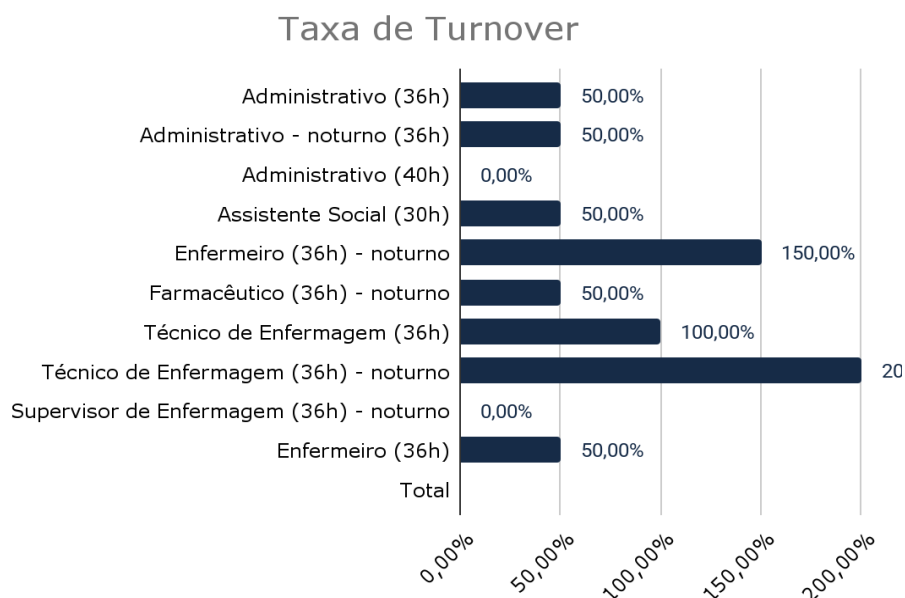
4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas

4.2.1 Taxa de Absenteísmo



Análise crítica: Em julho, tivemos um aumento no absenteísmo da equipe assistencial, representando 3,58%. O aumento foi devido a muitas faltas e atestados, seguidos de pedidos de desligamentos pelo colaborador. Os motivos foram variados, mas na grande maioria, principalmente em relação aos enfermeiros, foi devido a insatisfação salarial (no plano de trabalho, o salário está menor que o mercado). Todos os atestados superiores a 5 dias, passam com o médico da SESMT corporativo para acompanhamento. Estamos com 01 afastamento gestacional na enfermagem (vaga temporária resposta).

4.2.2 Taxa de Turnover



Análise crítica:

Na enfermagem estamos com adequação de 92,7% para enfermeiros (51 contratados e 04 vagas) e 89 % para técnicos de enfermagem (112 ativos e 14 vagas) em relação ao quadro mínimo do contrato.

Desde a transição ocorreram vários declínios, sendo estas vagas trabalhadas automaticamente pelo RH corporativo.

Na fisioterapia, estamos com 100% de adequação do quadro em relação ao quadro mínimo.

Na farmácia, estamos com 50% de adequação do quadro em relação ao quadro mínimo, pois o farmacêutico folguista pediu desligamento. Processo seletivo em andamento.

No serviço social estamos com 50% de adequação do quadro (01 assistentes sociais). Sendo a outra vaga em processo seletivo.

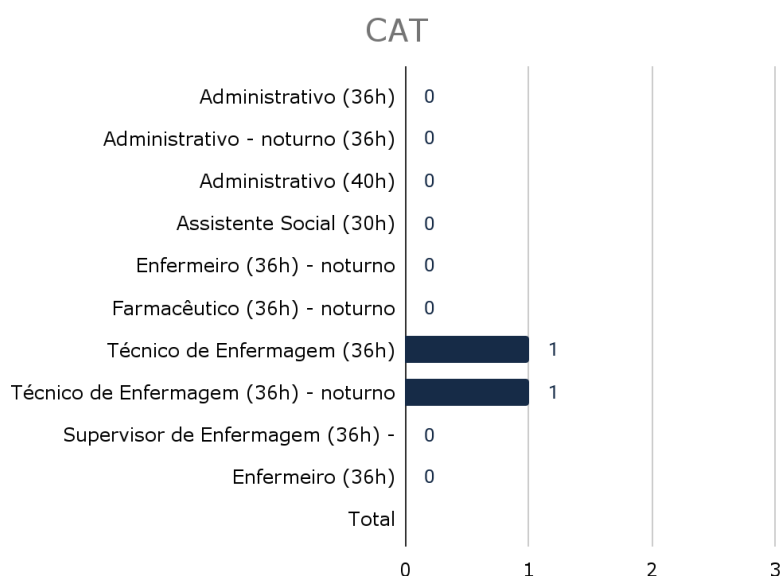
Na nutrição estamos com 100% de adequação do quadro (03 nutricionistas).

Os técnicos de gesso com 100% de adequação do quadro (05 técnicos).

Os ATA's (administrativos) com 100 % de adequação do quadro em relação ao plano de trabalho inicial. No mês de Julho tivemos 02 (duas) admissões, sendo 01 (um) Auxiliar Técnico Administrativo Diurno e 01 (um) Auxiliar Técnico Administrativo Noturno.

Tivemos 10 (dez) dias de atestado referente à Assistente de Recursos Humanos, o qual foi encaminhado para Medicina do Trabalho para as devidas tratativas.

4.2.3 CAT (Comunicação de Acidente de Trabalho)



Análise crítica: Em julho tivemos dois acidentes de trabalho na Enfermagem, sendo um colaborador com material biológico e outro com o mobiliário do paciente. Os colaboradores foram atendidos pela Medicina e Segurança do Trabalho e permanecem com o acompanhamento. Reforçado sobre a importância do uso adequado de EPI's e sobre a manipulação dos pacientes/macacões sempre em equipe.

5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

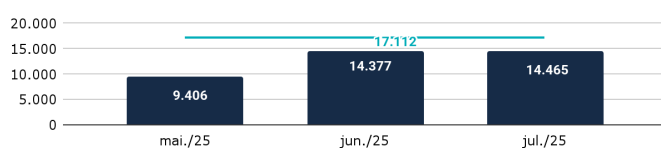
5.1 atendimentos de Urgência e Emergência

5.1.1 atendimentos por Especialidade

Atendimentos Urgência e Emergência

PSA

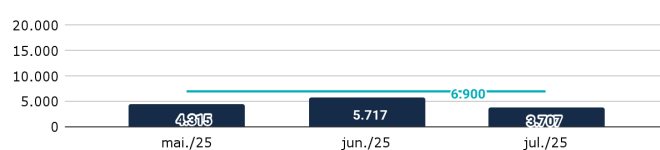
■ Resultado — Meta ≥



Atendimentos Urgência e Emergência

PSI

■ Resultado — Meta ≥



Atendimentos Urgência e Emergência - PSA	Total de Atendimentos PSA
Clínico Geral	13652
Emergencista	333
Ortopedista	480
Total	14465

Atendimentos Urgência e Emergência - PSI	Total de Atendimentos PSI
Pediatra	3700
Emergencista	7
Ortopedista	0
Total	3707

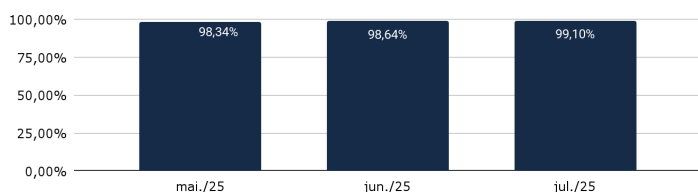
Análise crítica: A meta pactuada para os atendimentos de urgências e emergências no adulto foi de 17.112, e atendemos 14.465 adultos, correspondendo a 84,5% de adesão à meta contratual. Já para o público infantil, a meta pactuada foi de 6900 atendimentos, e atendemos 3.707 crianças,

correspondendo a 54% de adesão à meta contratual. A nossa maior demanda é o atendimento adulto, e deste a clínica médica representou 94,92% dos atendimentos, a emergência representou 2,58% e a ortopedia representou 2,50%.

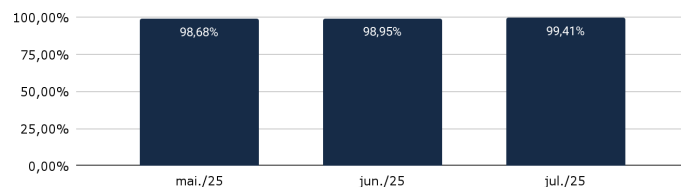
Durante o período tivemos alguns momentos de queda do sistema SISS, sendo necessário acionamento da nossa contingência com atendimento manual das fichas. Estes dados não foram computados no total de atendimentos. De acordo com os consultores do SISS estes dados não estão vinculados ao total dos atendimentos, e como plano de ação, solicitamos a possibilidade desta visualização para os próximos meses, através da inserção retroativa desses atendimentos manuais, após a autorização da parametrização do sistema.

5.1.2 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)

ACOLHIMENTO COM AVALIAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO
PSA

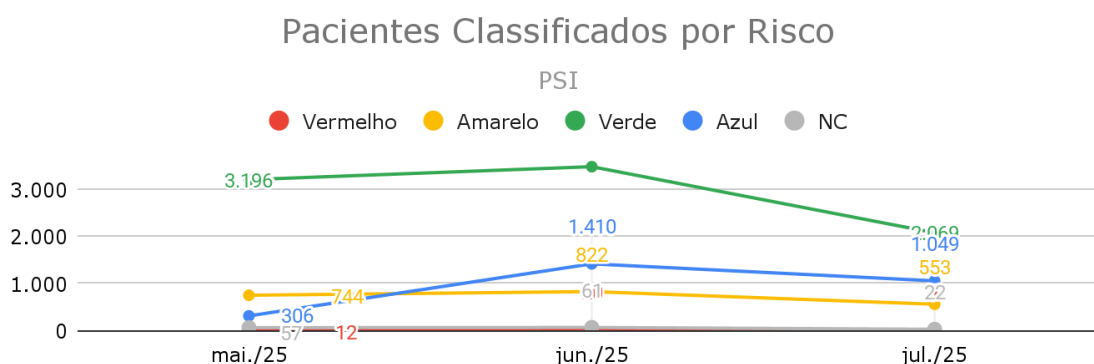
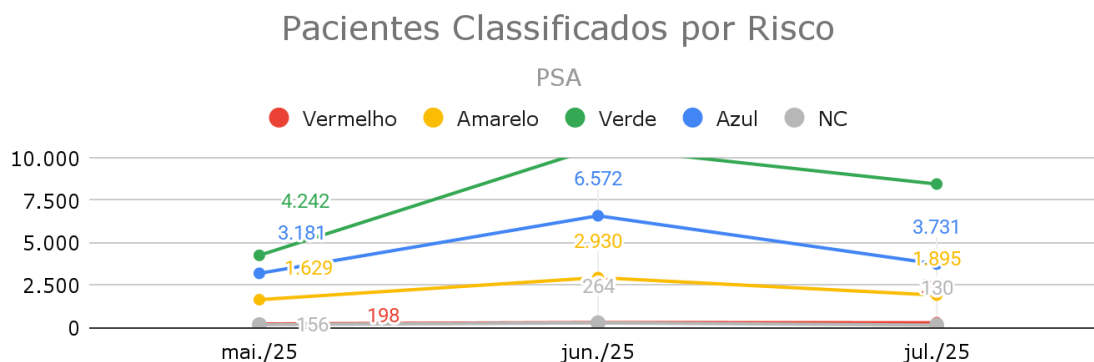


ACOLHIMENTO COM AVALIAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO
PSI



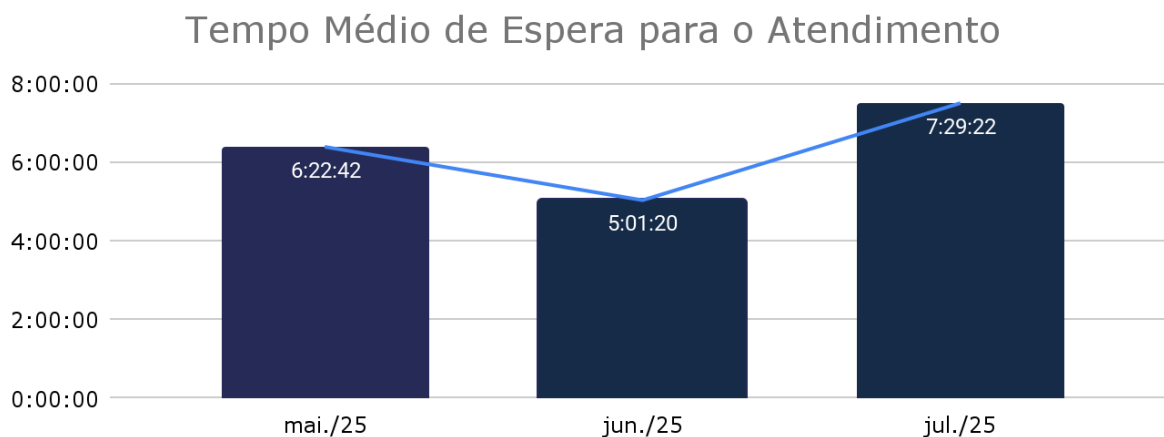
Análise crítica: Em ambas as triagens adulto e pediátrica, as avaliações de risco ficaram acima de 98%, considerando que foram abertas 18.523 fichas na recepção, classificados e atendidos 18.165 pacientes. Destes, 75% foi atendimento clínico geral, 20% pediatria, 2,5% ortopedia e 2,5% de emergência.

5.1.3 Pacientes Classificados por Risco



Análise Crítica: No adulto tivemos 14.465 atendimentos, sendo: 1,9% vermelho, 13,1% amarelo, 58,5% verde, 25,5% azul, 1% não classificado. Na pediatria tivemos 3707 atendimentos, sendo: 0,18% vermelho, 14,9% amarelo, 55,8% verde, 28,5% azul e 0,59% não classificado. Por ser um período de sazonalidade, tivemos muitos atendimentos respiratórios na pediatria, classificados na maioria como verdes, apesar de um atendimento em menor quantidade se comparado com o mês passado. Em ambos os atendimentos o que prevalece é o verde e azul. Esse atendimento irá dar mais agilidade no desfecho e tempo do paciente dentro da unidade, diminuindo também as queixas por demora no atendimento.

5.1.4 Tempo Médio de Espera para o Atendimento



Análise crítica: A média de 7:29:22 se refere desde a retirada da senha no totem até o desfecho do atendimento médico adulto e pediátrico. Em julho/2025, tivemos os seguintes tempos:

- retirada da senha até a recepção: 00:04:27
- recepção até a triagem: 00:45:14
- triagem até início da consulta médica: 01:00:44
- início da consulta até o término: 05:38:56

Considerações:

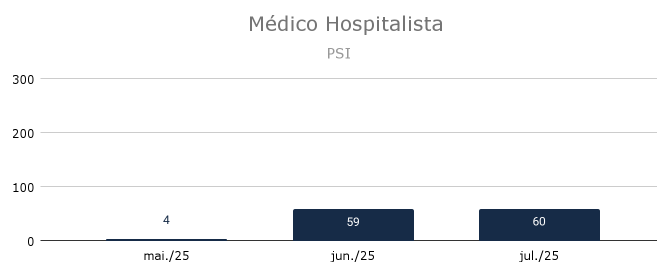
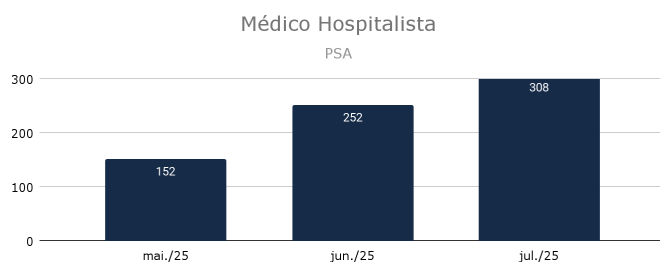
1- Desde a transição, temos nas 24hs nos sete dias da semana, enfermeiros nas 03 triagens adulto e 01 na triagem pediátrica, nos momentos de pico, abrimos a segunda triagem pediátrica. O tempo de triagem no adulto não excedeu 10 min, em nenhum dia do mês, tanto no adulto quanto na pediatria.

2- Solicitamos via ofício e monção à CPACG (Comissão Permanente de Acompanhamento dos Contratos de Gestão) a inversão do módulo da classificação antes da recepção. Assim como, a colocação do item DOR TORÁCICA, no totem, para priorização do atendimento, de acordo com o nosso protocolo assistencial. Participamos da reunião com esta comissão em julho, e com todos os outros serviços, para definição e confirmação da aprovação desta

inversão, onde ficou definido que seríamos o piloto deste fluxo. Estamos no aguardo da TI juntamente com a secretaria para iniciarmos.

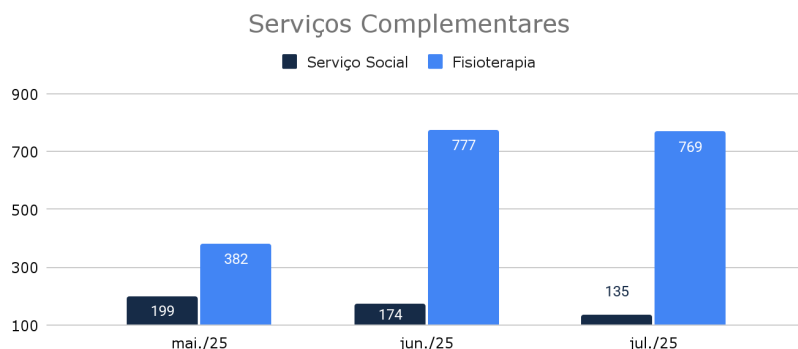
3- Durante o mês acionamos a nossa contingência, com aberturas manuais das fichas, devido inconsistências no sistema SISS ou quedas do sistema/internet local.

5.1.5 Atendimentos Médico Hospitalista



Análise Crítica: Em julho foram realizadas um total de 368 consultas do médico hospitalista referente a assistência na internação aos leitos de observação, sendo 308 no adulto e 60 no pediátrico. Todos os dias da semana realizamos a visita multiprofissional, beira leito, onde os casos são discutidos e as metas diárias de cada paciente.

5.1.6 Serviços Complementares



Análise Crítica: Os atendimentos de fisioterapia contabilizaram 769 sessões, sendo 744 referentes aos atendimentos adultos e 25 aos pediátricos. A assistência fisioterapêutica acontece no período de 24 horas e os pacientes com maior gravidade são atendidos em todos os períodos e são divididos em fisioterapia respiratória, motora e ventilação mecânica. Já para o serviço social, foram realizados 135 atendimentos. Comparando com o mês de junho/25, o atendimento da fisioterapia foi proporcional. Já no serviço social, nota-se uma diminuição nos atendimentos, pois tivemos o pedido de desligamento de uma das assistentes, ficando apenas com um período nas 24hs coberto, já estamos com processo seletivo para contratação desta vaga. Tanto a fisioterapia quanto o serviço social participam da visita multi diária e fazem todo o acolhimento no leito dos pacientes e familiares com orientações gerais e demandas específicas.

5.1.7 Exames Complementares

Exames Complementares	Total de Exames
Exames Laboratoriais	19932
Ultrassonografia	141
Radiografia	5353
Total	25426

Exames Laboratoriais

Análise Crítica: Foram realizados 19.932 exames laboratoriais em julho/25. Do total de exames, o mais solicitado foi o hemograma completo somando 2.597 pedidos médicos, seguido de PCR com 2.228 solicitações e urina I e urocultura com 1.748 coletas. Os exames de uréia e creatinina foram solicitados em 1.524 e 1.477 vezes respectivamente, sendo esses os exames de maior relevância na unidade. Já as troponinas foram 84 solicitações, sendo que tivemos 08 protocolos de dor torácica abertos no período, sendo 03 casos confirmados de IAM c/supra ST, e dois casos foram trombolíticos no PS e transferidos.

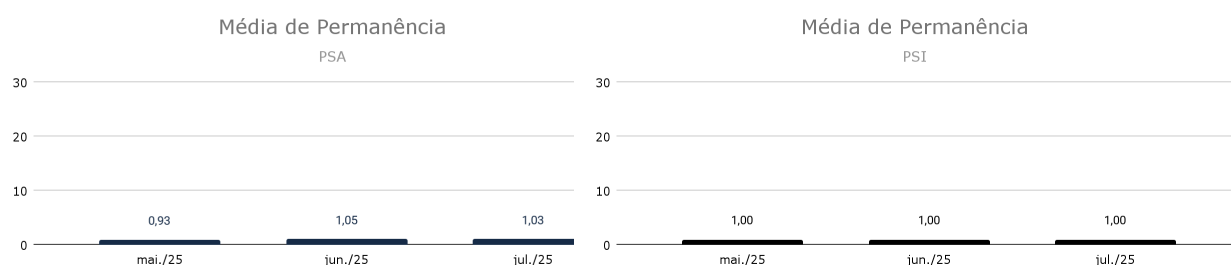
Ultrassonografia

Análise Crítica: Em julho foram realizados 141 exames, com prevalência de solicitação de USOM abdominal com diagnóstico de colecistite, entre outros.

Radiologia

Análise Crítica: Foram realizados 5.353 exames de radiografia. Sendo Desse total, observamos que 55% foram da região do tórax, representando a maior parte das solicitações, seguido de 14% referente a membros inferiores e 12% de membros superiores. Destes, 3.466 foram solicitados pela clínica médica, 756 foram pela pediatria e 1.301 pela ortopedia.

5.1.8 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro

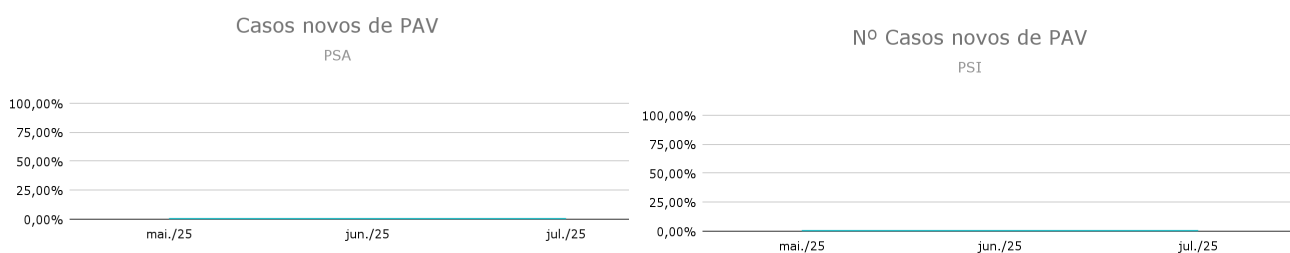


Setor	Nº Internações	Nº de Altas
PSA	308	300
PSI	60	60

Análise Crítica: No perfil adulto foram atendidos 308 pacientes e as saídas foram de 300, já para o pediátrico, foram 60 pacientes com 60 saídas.

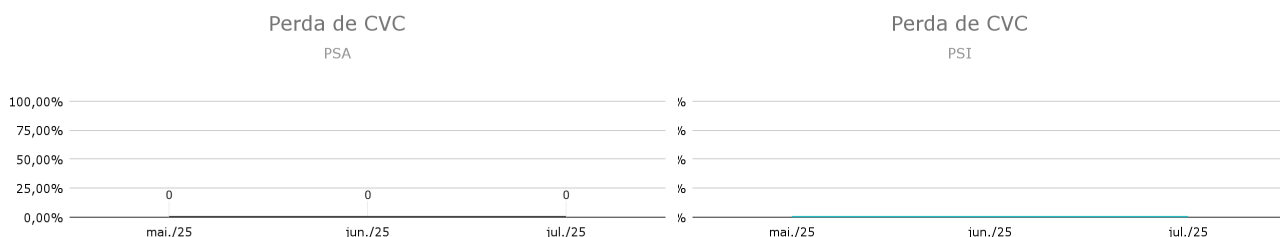
5.2 Indicadores - Segurança do Paciente

5.2.1 Nº Casos novos de PAV



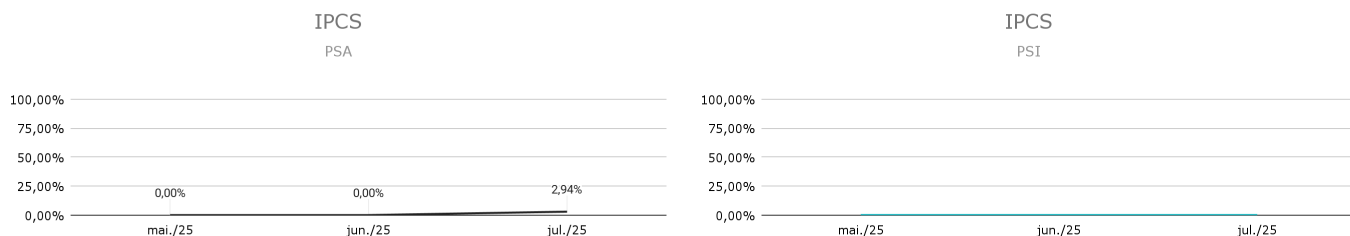
Análise Crítica: Não tivemos nenhum evento de PAV no período. No adulto tivemos 34 pacientes-dia internado, e na pediatria nenhum.

5.2.2 Número de Perda de Cateter Venoso Central (CVC)



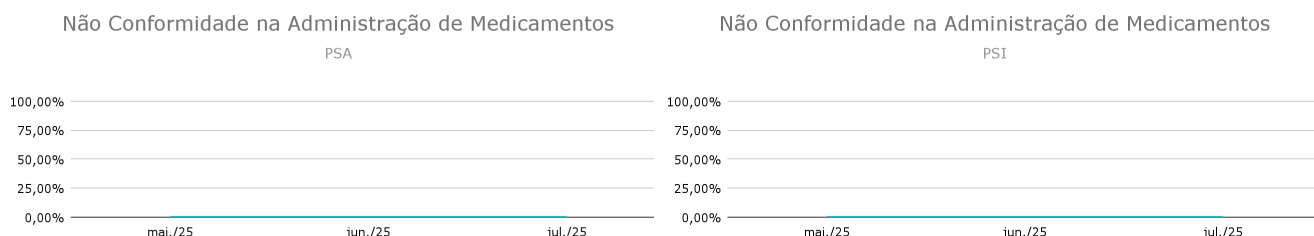
Análise Crítica: No período, tivemos no adulto 39 pacientes-dia, e na pediatria nenhum caso. Não tivemos perda de CVC no adulto.

5.2.3 Densidade de Incidência de Infecção Primária da Corrente Sanguínea (IPCS) relacionada ao Acesso Vascular Central



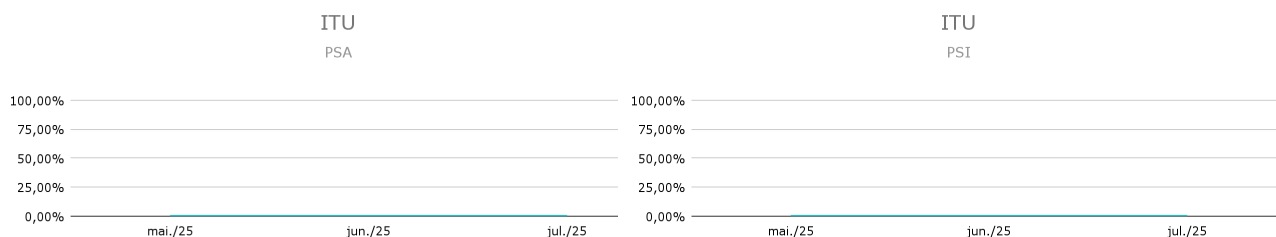
Análise Crítica: No período, tivemos no adulto 34 pacientes-dia, e na pediatria nenhum caso. Não tivemos perda de CVC no adulto. Apresentamos 01 infecção de Corrente sanguínea no adulto, sendo um paciente que deu entrada na unidade dia 19/07/25 com rebaixamento de nível de consciência, evoluiu para intubação orotraqueal na mesma data, com necessidade de passagem cateter central, sonda vesical de demora, permanecendo por 9 dias com dispositivos, realizado coleta de cultura dia 28/07 com resultado da hemocultura positiva no dia 31/07/25 (paciente veio a óbito dia 27/07/2025).

5.2.4 Não Conformidade na Administração de Medicamentos



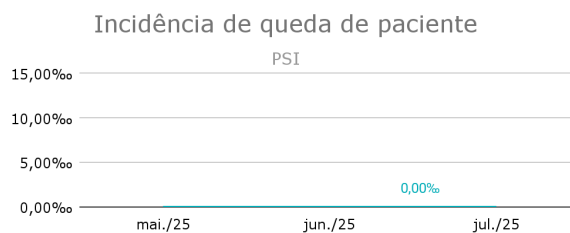
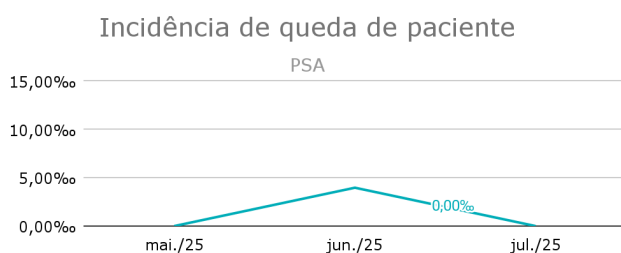
Análise Crítica: No período, não apresentamos nenhum evento associado a não conformidade com processo medicamentoso. Foram dispensados 43.423 medicamentos no período para o adulto e 2.858 para a pediatria.

5.2.5 Densidade de Incidência de Infecções do Trato Urinário (ITU) relacionada a cateter vesical



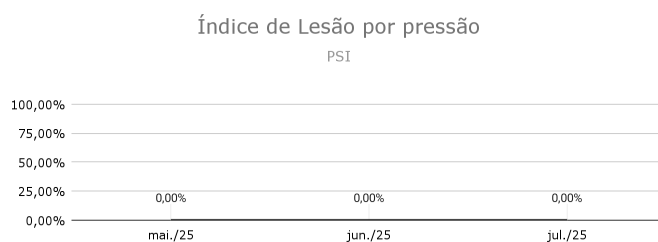
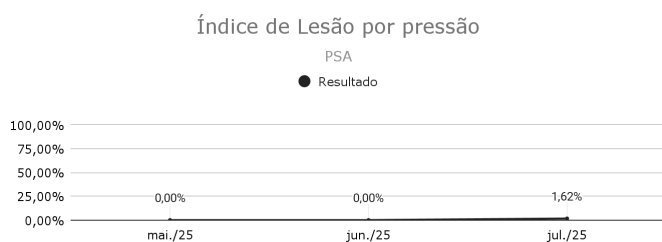
Análise Crítica: Tivemos 49 pacientes-dia com uso de SVD no adulto, porém sem registro de infecção. Na pediatria não tivemos nenhum caso de uso.

5.2.6 Incidência de Queda



Análise Crítica: Em julho, não tivemos nenhum caso de queda com ou sem dano.

5.2.7 Índice de lesão por pressão



Análise Crítica: No período foram constatados 05 eventos abertos pela equipe assistencial, sendo 02 referente de novas lesões (adquiridas) e 03 de lesões pré existentes durante a internação, todos com acompanhamento e tratamento das mesmas durante a internação.

Eventos Adversos

Protocolo: 202571687650	Nome: Evaldo Gomes da Silva	Data Nascimento: 12/07/1985	
Prontuário : 5311979	Sexo : Feminino	Tipo Pessoa : Paciente	Outro :
Tipo Setor Notificado : Assistencial	Setor Notificado : Emergência	Tipo Setor Notificante : Assistencial	Setor Notificante : Emergência
Tipo Setor Ocorrência : Assistencial	Setor Ocorrência : Emergência	Data do Evento : 14/07/2025	Hora do Evento : 13:30
Descrição Detalhada do Evento: Na troca de fralda após evacuação do paciente , na hora da higienização , foi notado uma lesão grau 01 de aproximad0,5CM , na sacra . Realizado limpeza com riso fisiológico e hidratação com Dersani , curativo na área .			
Ação Imediata (Encaminhamento, Exames, Procedimentos e Resultados): Realizado limpeza com riso fisiológico e hidratação com Dersani , curativo na área .			
Qual foi a consequência imediata ao paciente? Dano Leve			

Eventos Adversos

Protocolo: 202572388396	Nome: LUIZ HONORIO DA SILVA	Data Nascimento: 10/07/1950	
Prontuário :	Sexo : Feminino	Tipo Pessoa : Paciente	Outro :
Tipo Setor Notificado : Assistencial	Setor Notificado : Emergência	Tipo Setor Notificante : Assistencial	Setor Notificante : Emergência
Tipo Setor Ocorrência : Assistencial	Setor Ocorrência : Emergência	Data do Evento : 23/07/2025	Hora do Evento : 12:00
Descrição Detalhada do Evento: assumo plantão as 07:00 com a ciencia de que paciente apresenta lpp em sacra grau 1 para 2. Ressaltando que no plantão do dia 21/07 apresentava pele integra. avaliado no banho de leito pela enf Andressa e orientado curativo com collagenase e dersani e mudança de decubito rigorosa.			
Ação Imediata (Encaminhamento, Exames, Procedimentos e Resultados): orientado tecnicos de enfermagem quanto a higiene e mudança de decubito, ofertado colchão casca de ovo, colchins e curativo com collagenase e dersani. aberto protocolo de Ferida. Comunicado supervisor Michel.			
Qual foi a consequência imediata ao paciente? Dano Grave			

Eventos Adversos

Protocolo: 202571687701		Nome: IRACEMA BENEDITA MELLO		Data Nascimento: 01/01/0001	
Prontuário : 5313838		Sexo : Feminino	Tipo Pessoa : Paciente		Outro :
Tipo Setor Notificado : Assistencial		Setor Notificado : Emergência	Tipo Setor Notificante : Assistencial		Setor Notificante : Enfermagem
Tipo Setor Ocorrência : Assistencial		Setor Ocorrência : Emergência	Data do Evento : 16/07/2025		Hora do Evento : 08:00

Descrição Detalhada do Evento:

-PACIENTE COM LPP REGIÃO SACRA 3º GRAU

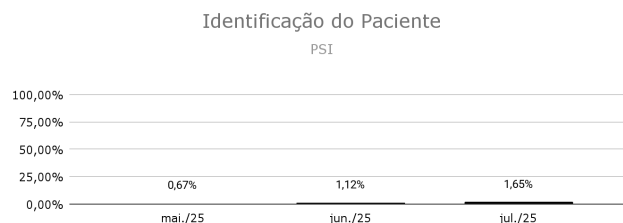
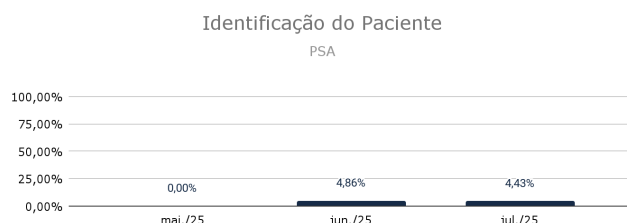
Ação Imediata (Encaminhamento, Exames, Procedimentos e Resultados):

-REALIZADO MUDANÇAS DE DECUBITOS -COLCHÃO CASCA DE OVO -CURATIVO

Qual foi a consequência imediata ao paciente?

Circunstância de Risco

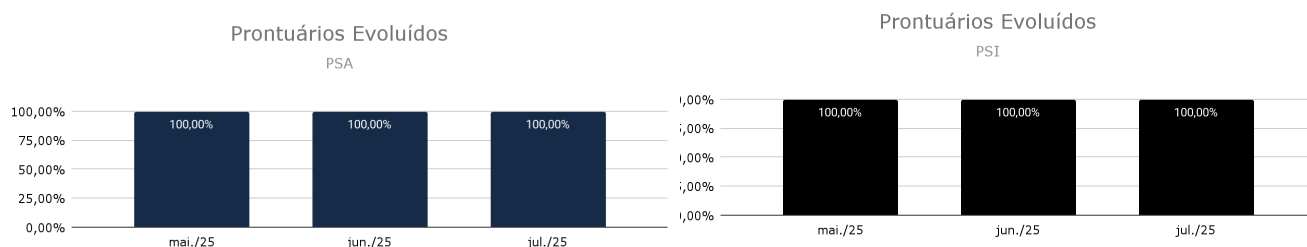
5.2.8 Adesão às metas de Identificação do Paciente



Análise Crítica: Não temos dados coletados a respeito, sem série histórica. Tivemos 641 pacientes-dia com pulseira de identificação. Iniciamos as auditorias de qualidade em relação às seis metas de segurança do paciente localmente pela qualidade e educação, em parceria com a qualidade corporativa do CEJAM. E em agosto está no cronograma da educação, treinamento da identificação do paciente para todos os colaboradores. Assim como, iniciar a auditoria de prontuários, onde esta meta será auditada também. Na pediatria tivemos 61 evolução em prontuário-dia, para 3.700 atendimentos, equivalente a 1,64%. Já

no adulto, foram 641 evolução em prontuário-dia, para 14.465 fichas abertas, equivalente a 4,43%.

5.2.9 Evolução dos Prontuários



Análise Crítica: No período, foram evoluídos 641 pacientes-dia, tanto pela equipe médica quanto pela Enfermagem e multi. As auditorias de prontuário serão iniciadas em agosto, assim que a comissão de prontuários estiver instituída.

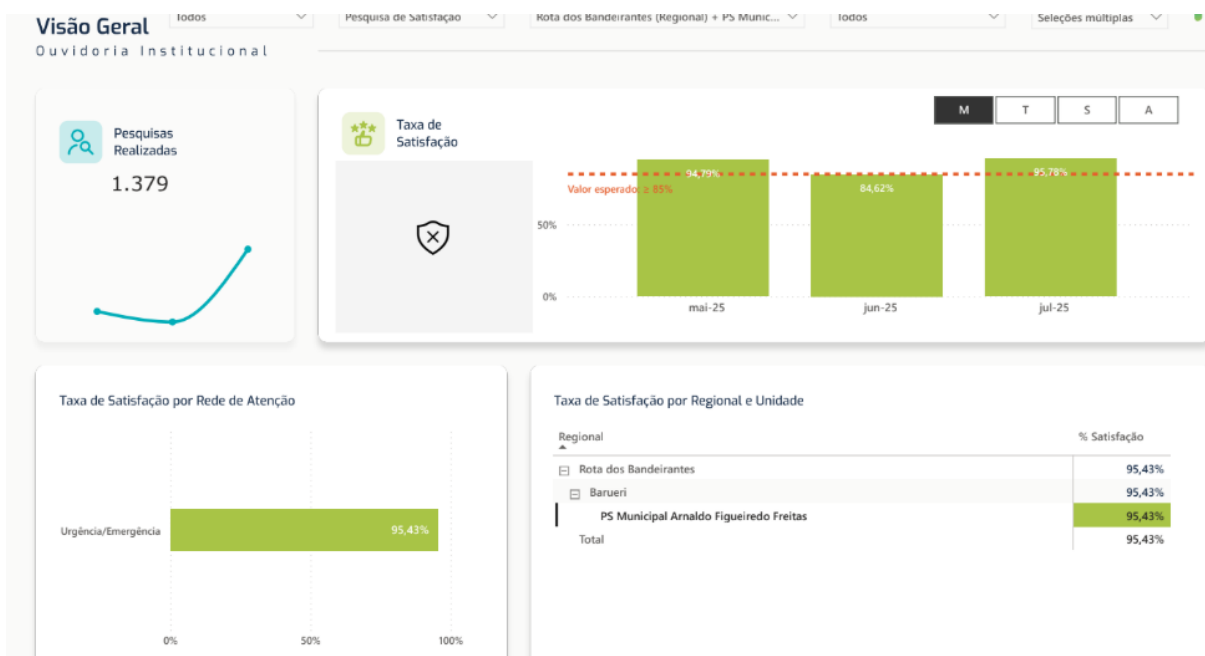
6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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 pelo usuário no tablet institucional.

No período avaliado, tivemos o total de **1.379 pesquisas preenchidas**. Os gráficos a seguir, demonstram os resultados obtidos na competência avaliada.

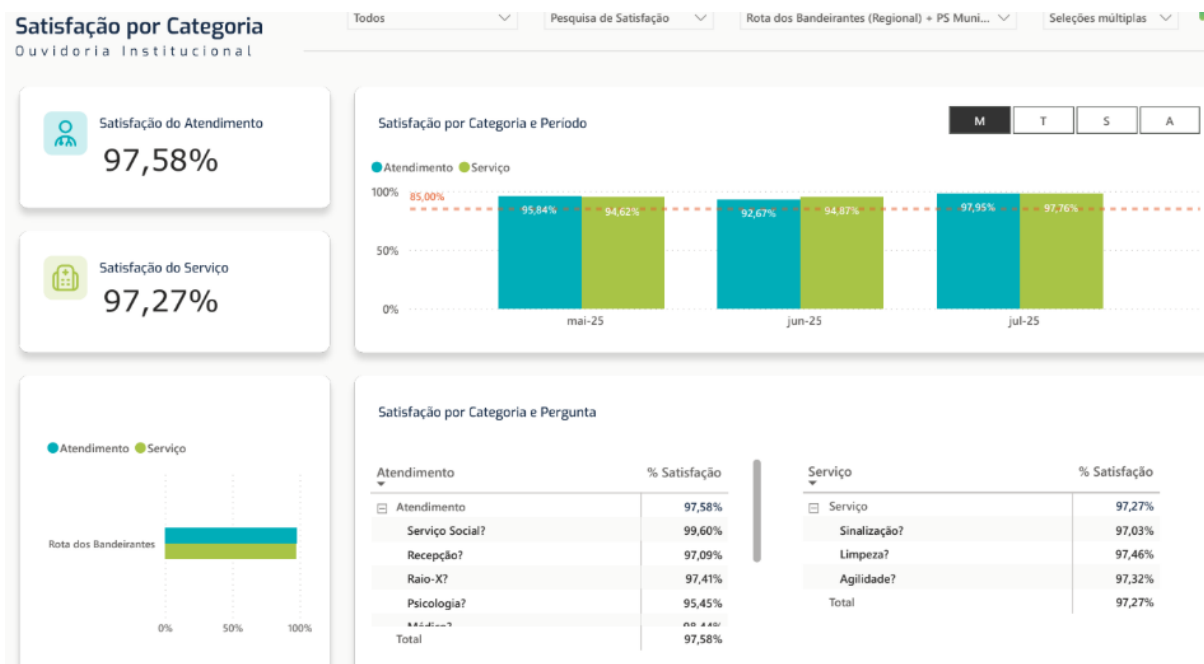
6.1 Avaliação do Atendimento

O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao atendimento da equipe de enfermagem e equipe médica. No período, tivemos 1.379 pesquisas, com uma satisfação de **95,43%**, demonstrando uma percepção positiva ao atendimento. A meta contratual é de 1.372 pesquisas.



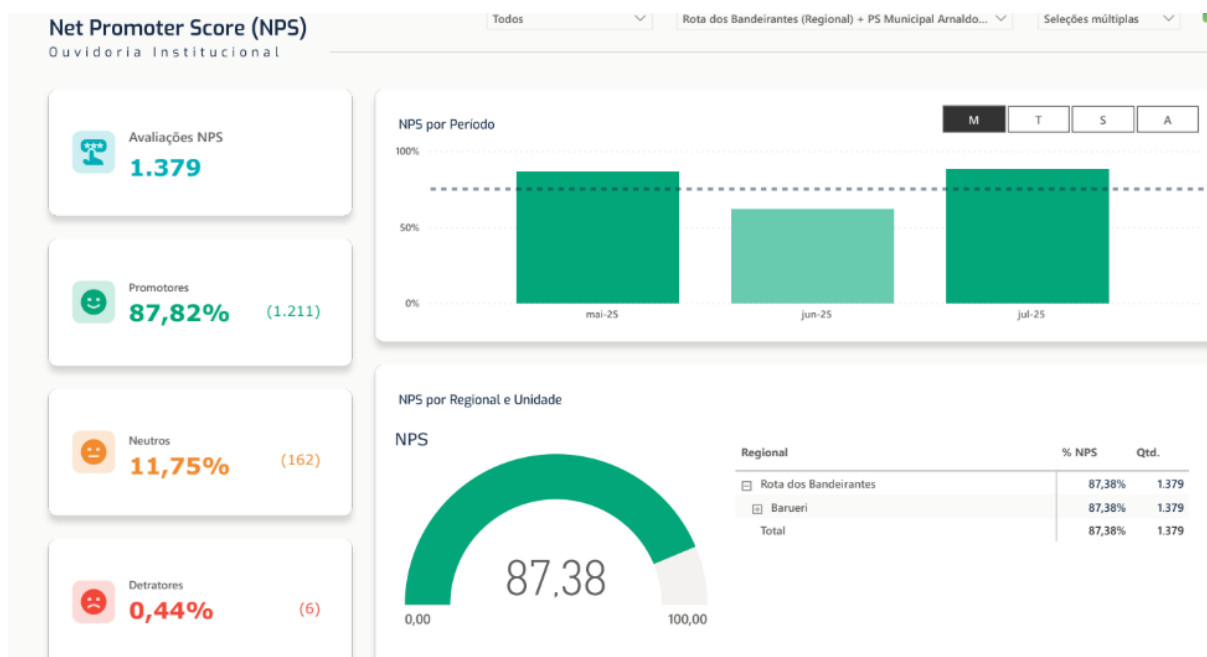
6.2 Avaliação do Serviço

O indicador avalia a satisfação e insatisfação do usuário em relação ao serviço no que refere a agilidade, atenção, educação, sinalização e limpeza. No período, tivemos uma satisfação de **97,58%** dos usuários.



6.3 Net Promoter Score (NPS)

O indicador avalia a probabilidade dele recomendar o serviço. No período avaliado, **87,82 %** dos usuários recomendariam o serviço.



7. OUVIDORIA

7.1 Amostragem das ouvidorias

Análise: Em julho de 2025, foram recebidas ao todo 23 ouvidorias. Dessa forma, apresentamos abaixo uma amostra correspondente a 10% do total, totalizando 02 registros, selecionados de forma representativa.

Manifestação - 202571638972

Estado : SP	Cidade : Barueri	Unidade : PS MUNICIPAL ARNALDO FIGUEIREDO DE FREITAS - BARUERI	Data Criação : 16/07/2025
Tipo de Atendimento : E-Mail	Perfil : Pessoa Física	Deseja se Identificar? : Não	Sigilo : Sim
Classificação : Reclamação		Motivo da Manifestação : Limpeza e manutenção	
Manifestação : 1 os pneus das cadeiras de rodas estão sempre murchos 2 cadeira muito pequena 3 falta cadeira de rodas no ps uma vergonha , alem das cadeiras estarem todas com defeitos. ANONIMO			
Providência : Prezado (a) Sr. (a) Usuário! Agradecemos por nos relatar sua experiência e compreendemos plenamente sua insatisfação. Informamos que a unidade está sobe nova gestão e já mapeamos todos os pontos de melhoria e estamos tratando um a um. As cadeiras de rodas são itens que consideramos extremamente importante para a assistência dos nossos pacientes e essa demanda já foi mapeada e encaminhada ao setor responsável. Esperamos tão logo ter sua resolução e os itens em uso em perfeito estado para seguirmos com nosso compromisso de um atendimento humanizado e diferenciado. Reforçamos nosso compromisso com a qualidade e com a melhoria contínua dos nossos serviços. Permanecemos à disposição. Atenciosamente, Coordenação Administrativa Pronto Socorro Arnaldo Figueiredo de Freitas			

Manifestação - 202572339274

Estado : SP	Cidade : Barueri	Unidade : PS MUNICIPAL ARNALDO FIGUEIREDO DE FREITAS - BARUERI	Data Criação : 23/07/2025
Tipo de Atendimento : Pessoalmente	Perfil : Pessoa Física	Deseja se Identificar? : Não	Sigilo : Sim
Classificação : Elogio		Motivo da Manifestação : Agendamento de exames	
Manifestação : No dia 23/07/2025, o Sr. José Antônio da Silva Gomes, 50 anos, fez elogios à estrutura do local, destacando a excelente limpeza e afirmando que não há reclamações, apenas elogios a todos os profissionais. Ele também reconheceu o trabalho da equipe multidisciplinar, que está presente todos os dias, demonstrando comprometimento e cuidado com os pacientes. Agradecemos a todos pela dedicação!			
Providência : Ficamos imensamente gratos por sua manifestação de apreço. Reconhecimentos como o seu são fonte de motivação e reforçam o propósito do PS Arnaldo Figueiredo Freitas em oferecer um atendimento cada vez mais humano, ético e comprometido com a qualidade. Sua opinião é muito valiosa para nós e fortalece nosso empenho diário em cuidar com respeito, empatia e excelência. Conte sempre com a nossa dedicação. Atenciosamente, Lívia Freitas Ouvidoria - PS Arnaldo Figueiredo Freitas			

7.2 Ouvidorias encaminhadas à Secretaria de Saúde por APPs.

app protocolo	assunto	data da reclamação	Proprietário	Data de envio ao responsável do setor	Status	data de entrega pela área reclamada	entregue no prazo ?
APP 31250 /20257138561	reclamação	30/06/2025	ELAINE DE LIMA	01/07/2025	realizado	10/07/2025	NÃO
APP 31034/20257138564	reclamação	30/06/2025	DRA JESSICA	01/07/2025	realizado	02/07/2025	SIM
APP 30657-20257238613	reclamação	26/06/2025	DRA JESSICA	02/07/2025	realizado	02/07/2025	NÃO
APP 30183/20257438691	reclamação	24/06/2025	CARINA MAGALHÃES	04/07/2025	realizado	14/07/2025	NÃO
APP 32078/20257738735	reclamação	03/07/2025	CARINA MAGALHÃES	07/07/2025	realizado	24/07/2025	NÃO
APP 32125/20257738736	elogio	04/07/2025	DRA JESSICA	07/07/2025	realizado	18/07/2025	NÃO
APP 32144 /20257738737	elogio	04/07/2025	CARINA MAGALHÃES	07/07/2025	realizado	28/07/2025	NÃO
APP 26190/20257738738	reclamação	27/05/2025	DRA JESSICA	07/07/2025	realizado	16/07/2025	NÃO
APP 26360/202571038807	reclamação	28/05/2025	DRA JESSICA	10/07/2025	realizado	18/07/2025	NÃO
202571038813	reclamação	10/07/2025	DRA JESSICA	10/07/2025	realizado	18/07/2025	NÃO
APP 32946/202571038839	reclamação	10/07/2025	ELAINE DE LIMA	10/07/2025	realizado	29/07/2025	NÃO
APP 33952/202571638972	reclamação	15/07/2025	ELAINE DE LIMA	16/07/2025	realizado	29/07/2025	NÃO
APP 33955/202571638973	elogio	10/07/2025	CARINA MAGALHÃES	16/07/2025	realizado	29/07/2025	SIM
APP 34001/202571638974	reclamação	12/07/2025	DRA JESSICA	16/07/2025	realizado	18/07/2025	SIM
202572139204	reclamação	21/07/2025	CARINA MAGALHÃES	21/07/2025	realizado	31/07/2025	NÃO
APP 034474 /202572139205	reclamação	21/07/2025	CARINA MAGALHÃES	21/07/2025	realizado	01/08/2025	NÃO
202572339275	elogio	23/07/2025	CARINA MAGALHÃES	23/07/2025	realizado	28/07/2025	NÃO
202572339274	elogio	23/07/2025	CARINA MAGALHÃES	23/07/2025	realizado	28/07/2025	NÃO
202572339273	elogio	23/07/2025	CARINA MAGALHÃES	23/07/2025	realizado	28/07/2025	NÃO
202572439317	elogio	24/07/2025	DRA JESSICA	24/07/2025	realizado	28/07/2025	NÃO
202572439319	elogio	24/07/2025	CARINA MAGALHÃES	24/07/2025	realizado	28/08/2025	NÃO
202572539405	elogio	25/07/2025	DRA JESSICA	25/07/2025	realizado	28/08/2025	NÃO
APP 36372/202572939527	reclamação	29/07/2025	ELAINE DE LIMA	29/07/2025	realizado	06/08/2025	NÃO

Análise Crítica: Durante o período, algumas manifestações foram registradas com a identificação "APP", utilizada pela Secretaria de Saúde para fins de rastreabilidade e controle interno.

Essas manifestações envolveram, principalmente, os seguintes tipos de queixa:

- Comportamento inadequado de profissionais
- Demora no atendimento.

Todas as manifestações foram encaminhadas às coordenações responsáveis para análise e adoção das providências cabíveis.

7.3 Classificação das queixas

Análise Crítica:

As ouvidorias recebidas foram classificadas de acordo com o tipo de ocorrência e o status de resolução. No período de 1o a 31 de julho de 2025, foram registradas ao todo 23 ouvidorias, sendo 9 elogios e 14 queixas.

Tipos de queixas recebidas:

- Comportamento inadequado de profissionais: 5 ocorrências
- Demora no atendimento: 9 ocorrências

Status das manifestações:

- Finalizadas e respondidas: 23
- Pendentes: 0

Setores responsáveis pelas demandas:

As manifestações foram direcionadas conforme a área envolvida:

- Direção Clínica
- Coordenação de Enfermagem
- Coordenação Administrativa

A Ouvidoria segue cumprindo seu papel como canal legítimo de escuta e interlocução entre a população e os serviços de saúde, contribuindo para a melhoria contínua do atendimento.

7.4 Atendimento ao usuário resolução de queixas

Análise Crítica:

Reforçamos a importância da Ouvidoria como canal de escuta e melhoria dos serviços, contribuindo diretamente para a qualidade do atendimento prestado à população. O volume expressivo de manifestações reflete o engajamento dos usuários com a rede de saúde. Além disso, os elogios registrados indicam reconhecimento por parte da população quanto aos esforços e boas práticas adotadas por alguns profissionais e setores.

Atendimento	Pergunta	% Satisfação_Avaliação
Atendimento	Serviço Social?	99,60%
Atendimento	Recepção?	97,09%
Atendimento	Raio-X?	97,41%
Atendimento	Psicologia?	95,45%
Atendimento	Médico?	98,44%
Atendimento	Laboratório?	98,16%
Atendimento	Enfermagem?	97,73%
Atendimento	ECG?	98,07%
Atendimento	Como você avalia	95,43%

8. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

INDICADOR TAXA DE ADESÃO, HORA HOMEM TREINADO DE JULHO/2025:

O indicador de Hora-Homem Treinado é calculado com base exclusivamente nos colaboradores ativos na unidade no momento da realização de cada treinamento. Essa metodologia tem como objetivo refletir com maior precisão a adesão efetiva às ações de capacitação realizadas. Para garantir a fidedignidade dos dados, são excluídos da contagem os seguintes grupos de colaboradores:

Colaboradores em afastamento médico;

Colaboradores em licença-maternidade;

Colaboradores em período de férias;

Colaboradores em escala de folga.

Essa abordagem permite uma análise mais realista da participação nas atividades educativas, alinhando os resultados com a real capacidade de engajamento da equipe no período avaliado.

Participamos de duas reuniões na secretaria junto a equipe dos fiscais. A primeira foi para discussão sobre a inversão do fluxo de atendimento (recepção e classificação de risco) e a segunda para apresentação dos dashboards do Cejam para a secretaria e os consultores do SISS.

Também foram realizadas visitas da Gestão, como: visita ao laboratório Biomega junto às fiscais do contrato de gestão.

QUADRO- INDICA A PROGRAMAÇÃO DO MÊS RELACIONADO AO RELATÓRIO, VINCULADOS TEMAS E TEMÁTICAS APLICADAS:

TEMA	MINISTRADO	DATAS		LOCAL
		INICIO	TÉRMINO	
ACIDENTE COM MATERIAL BIOLÓGICO	ELISANGELA - SCIH	03/07/2025	04/07/2025	SALA DE TREINAMENTO
ACIDENTE DE TRABALHO	FERNANDO - TÊC SEGURANÇA DO TRABALHO	03/07/2025	04/07/2025	SALA DE TREINAMENTO
TREINAMENTO MANUSEIO DE EQUIPAMENTOS UNIDADE MÓVEL	LETICIA APARECIDA - ENF DA EMPRESA SAVIOR	07/07/2025	08/07/2025	SALA DE TREINAMENTO
TREINAMENTO PREVENÇÃO DE LESÃO POR PRESSÃO	WILLIAM - EDUCAÇÃO PERMANENTE	15/07/2025	24/07/2025	SALA DE TREINAMENTO
CADASTRO DOS EXAMES LABORATORIAL	GABRIEL - TI	28/07/2025	29/07/2025	IN-LOCO

INDICADOR TAXA DE ADESÃO, HORA HOMEM TREINADO DO MÊS:

Nº	TEMA	CONVOCADOS QUANTIDADES	PARTICIPANTES QUANTIDADE	Carga Horária	METAS 01H00 HH/T	TX ADESÃO 100%
1	ACIDENTE COM MATERIAL BIOLÓGICO	134	134	01:00:00	01:00:00	100%
2	ACIDENTE DE TRABALHO	150	134	01:00:00	00:53:36	89%
3	TREINAMENTO MANUSEIO DE EQUIPAMENTOS UNIDADE MÓVEL	139	139	01:00:00	01:00:00	100%
4	TREINAMENTO PREVENÇÃO DE LESÃO POR PRESSÃO	127	118	01:00:00	00:55:45	93%
5	CADASTRO DOS EXAMES LABORATORIAL	90	72	00:30:00	00:24:00	80%

Seguem imagens dos treinamentos:



Segue imagem da visita ao laboratório:



Barueri, 15 de agosto de 2025.



DR. EDUARDO LUNA DE OLIVEIRA TORRES - CRM 184363
Diretor Técnico e Geral - Pronto Socorro Arnaldo de Figueiredo de Freitas