

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

# **Relatório de Atividades Assistenciais**

Pronto Socorro Vila Dirce  
Contrato de Gestão n° 96/2019

Carapicuíba

2024

**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 março de 2024**.

### 4. FORÇA DE TRABALHO

#### 4.1 Dimensionamento Geral

Área de Trabalho	Cargo	Previsto	Efetivo	Δ
Administrativo	Assistente Técnico Administrativo (40 horas)	1	1	✓
	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 horas)	1	1	✓
	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	28	↑
Técnico de Farmácia (36h)	2	2	✓
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>108</b>	<b>↑</b>

**Análise crítica:** A equipe atual total é de 108 colaboradores efetivos, o que corresponde a 108% do Plano de Trabalho, referente ao 6º Termo Aditivo do Contrato de Gestão 96/2019, com período de vigência de 01/03/2024 a 27/10/2024. 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.

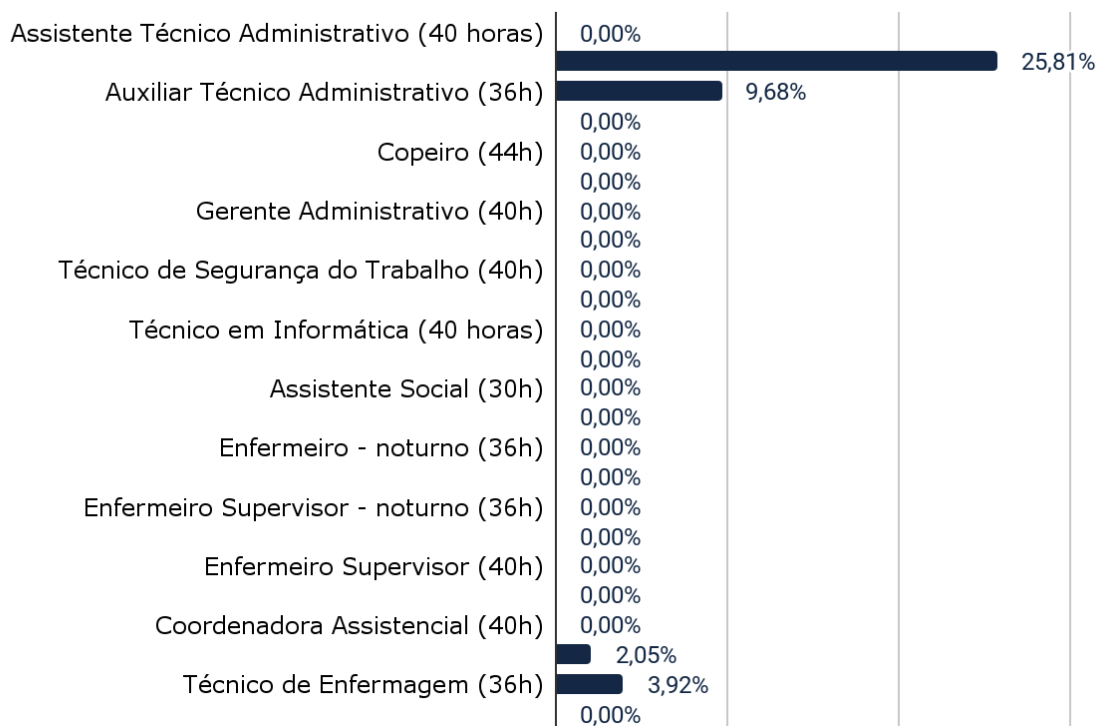
Durante o mês de MARÇO/24 tivemos o afastamento por doença de 01 Técnicos de Enfermagem, e ficamos com o números acima do previsto pelo plano de trabalho referente a equipe administrativa e assistencial por conta de contratação emergencial. Essa contratação extra foi motivada pelo aumento dos atendimentos em janeiro/24 e fevereiro/24 com projeção de aumento de casos a partir de março/24, por conta da dengue. Cabe ressaltar que os números de atendimentos ficaram acima do previsto contratualmente.



## 4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas

### 4.2.1 Taxa de Absenteísmo

#### Taxa de Absenteísmo



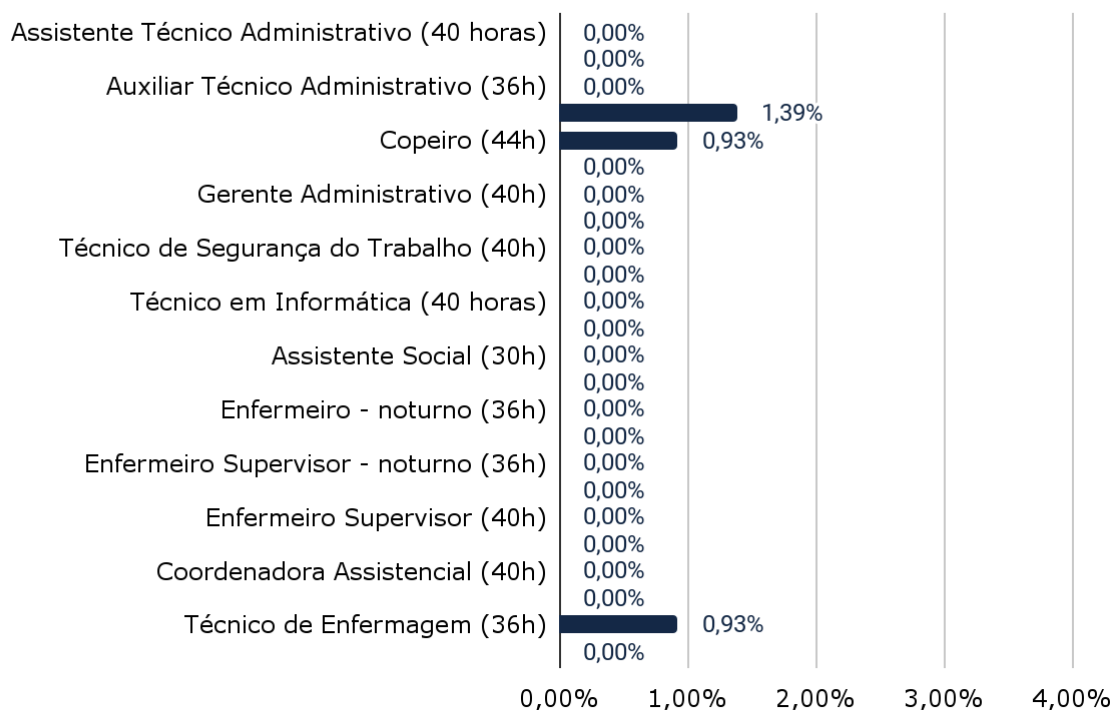
Ausências (dias)	Nº Ausências
Injustificada	2
Atestado Médico	70
Licença Nojo	3
Licença Gala	0
<b>Total</b>	<b>75</b>

**Análise crítica:** Mediante o cenário de 108 colaboradores, tivemos 70 dias de ausências referentes a atestados médicos quando 34 dias são da equipe assistencial (Técnicos de enfermagem e Enfermeiros diurno e noturno), 33 dias da equipe administrativa (Auxiliar técnico Administrativo noturno e diurno) e 03 dias do Técnico de Segurança do Trabalho. Os principais motivos

dos afastamentos foram dores agudas, abdominais, musculares, diarreia e gastroenterites e síndromes respiratórias.

#### 4.2.2 Taxa de Turnover

### Taxa de Turnover

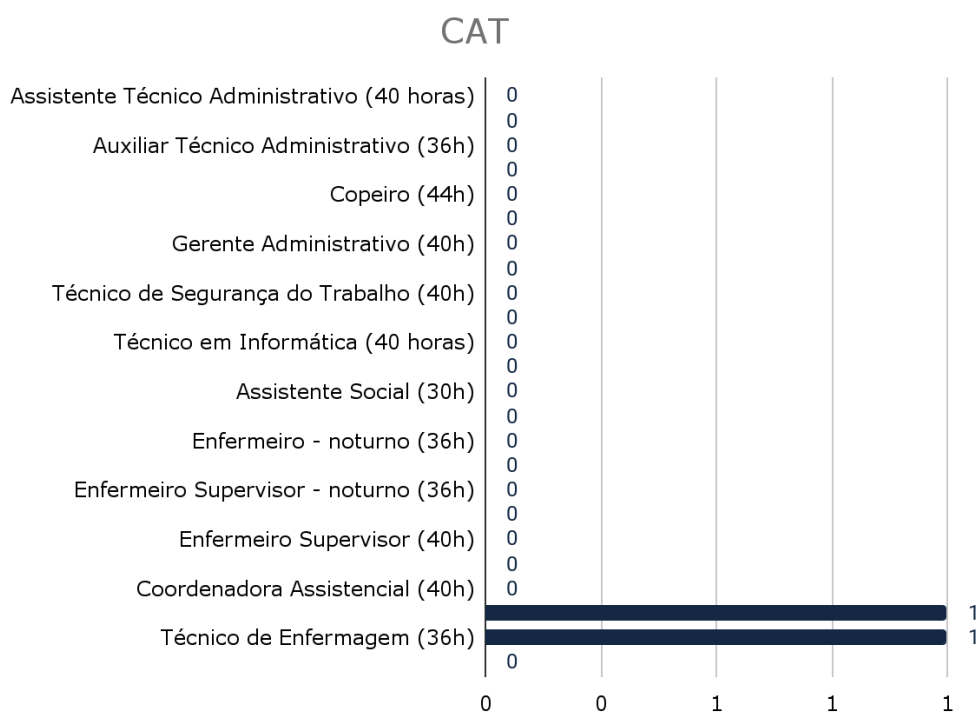


Admissões	
<b>Total</b>	<b>5</b>

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

**Análise crítica:** Durante o mês de março/24 tivemos 05 contratações, sendo 02 Auxiliares Técnico Administrativo, 02 Técnicos de Enfermagem e 01 Copeiro. E tivemos 01 pedido de demissão, sendo 01 Auxiliar Técnico Administrativo (40h).

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

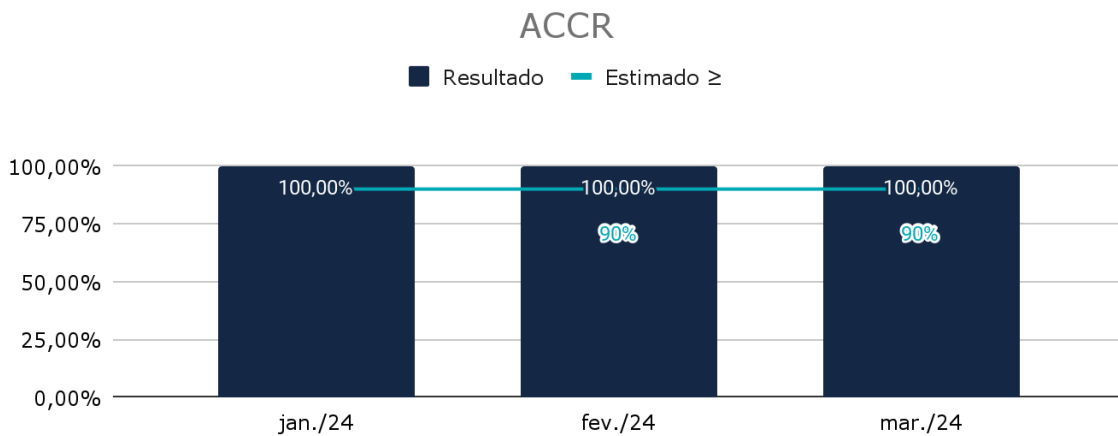


**Análise crítica:** Neste mês registramos 01 acidente de trabalho por perfurocortante e 01 acidente de trajeto, e ambos são da equipe de enfermagem.

## 5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

### 5.1 Acolhimento e Classificação de Risco

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



Pacientes Classificados por Risco

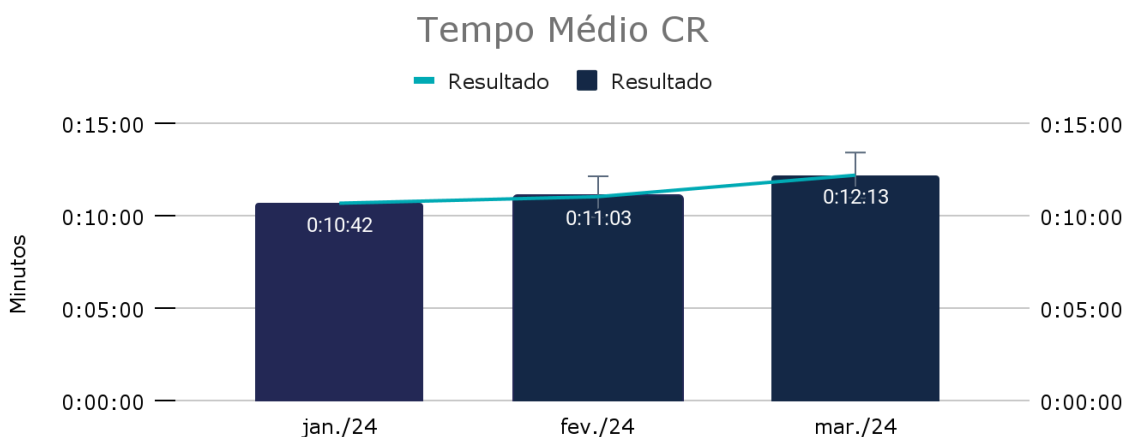
22.117

Pacientes Admitidos para Atendimento

22.117

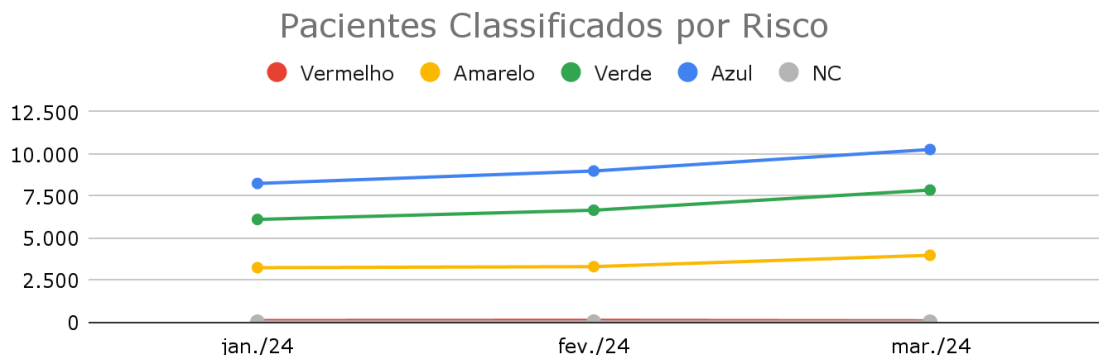
**Análise crítica:** No mês de março/24, 100% dos atendimentos aos pacientes tiveram acolhimento com classificados de risco.

### 5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco



**Análise crítica:** O tempo médio de atendimento na classificação de risco foi de 00:12 minutos, apesar do volume acima da meta prevista.

### 5.1.3 Estratificação por Risco

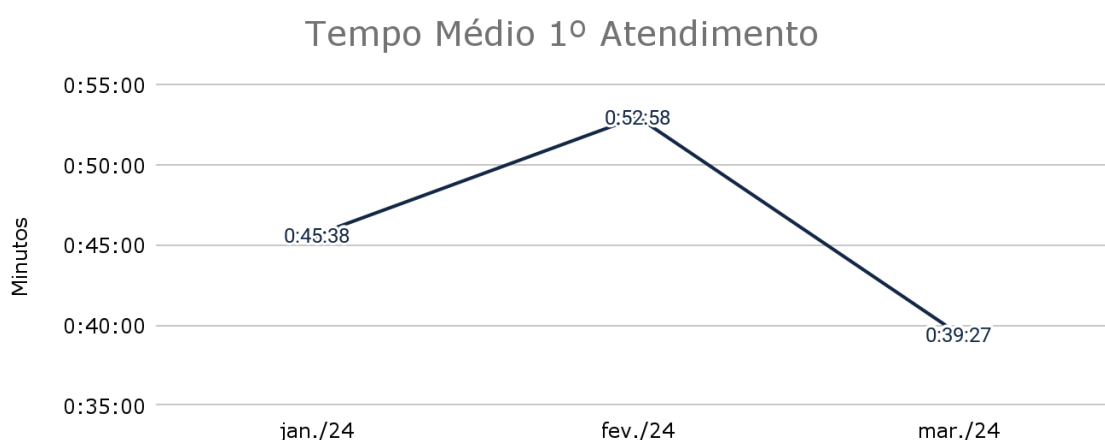


**CR**

Cor	Nº Pacientes	%
Vermelho	62	0,28%
Amarelo	3.962	17,91%
Verde	7.841	35,45%
Azul	10.252	46,35%
Não Classificado	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>22.117</b>	<b>100,00%</b>

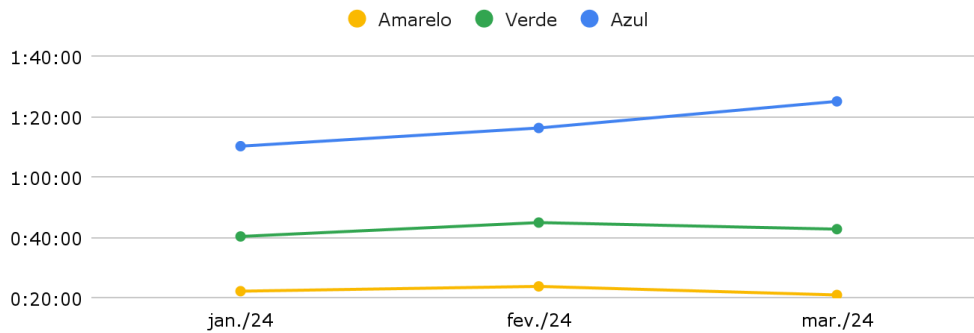
**Análise crítica:** Concluímos que 18.093 pacientes atendidos no Pronto Socorro da Vila Dirce, são de baixa complexidade (Classificados como Azul e Verde), o que corresponde a 81,80% dos atendimentos. Com isso continuamos com as ações internas de comunicação junto aos pacientes, a fim de indicar os serviços e o acesso às unidades básicas de saúde.

#### 5.1.4 Tempo Médio para o primeiro Atendimento Médico



**Análise crítica:** A média geral para o primeiro atendimento médico foi de 39 minutos e 27 segundos, para as classificações: Azul, Verde e Amarelo. Destacamos que realizamos a contratação de 01 médico (12 horas diurno), de segunda-feira a sexta-feira, para apoiar na redução dos tempos de espera, por conta do aumento do número de atendimentos. 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.

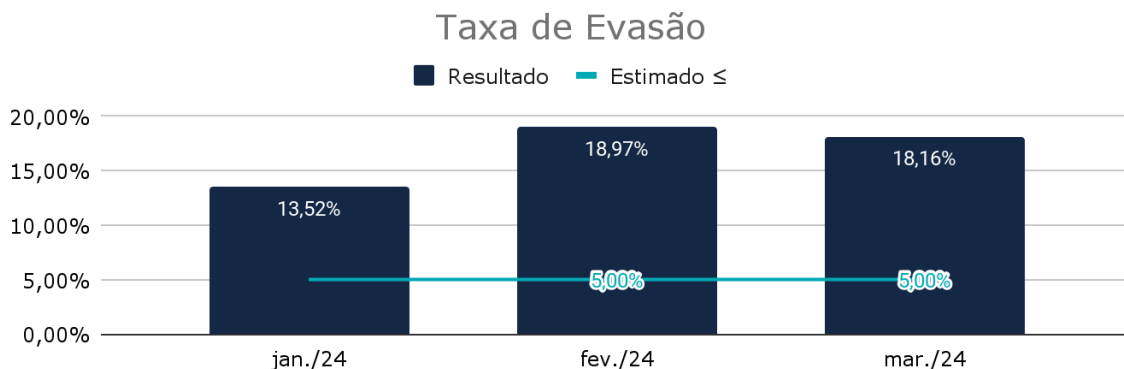
### Tempo Médio para Atendimento Médico por CR



Cor	Tempo Estimado	Clínica Médica	Clínica Ortopédica	Média por CR
Vermelho	Imediato	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Amarelo	≤ 30 minutos	0:20:57	0:16:12	0:18:35
Verde	≤ 120 minutos	0:44:48	0:23:03	0:33:55
Azul	≤ 240 minutos	1:29:38	0:26:59	0:58:18
<b>Média por Clínica</b>		<b>0:38:51</b>	<b>0:16:33</b>	<b>0:27:42</b>

**Análise crítica:** Notamos que a média geral do tempo de atendimento médico para todas as classificações permaneceu 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

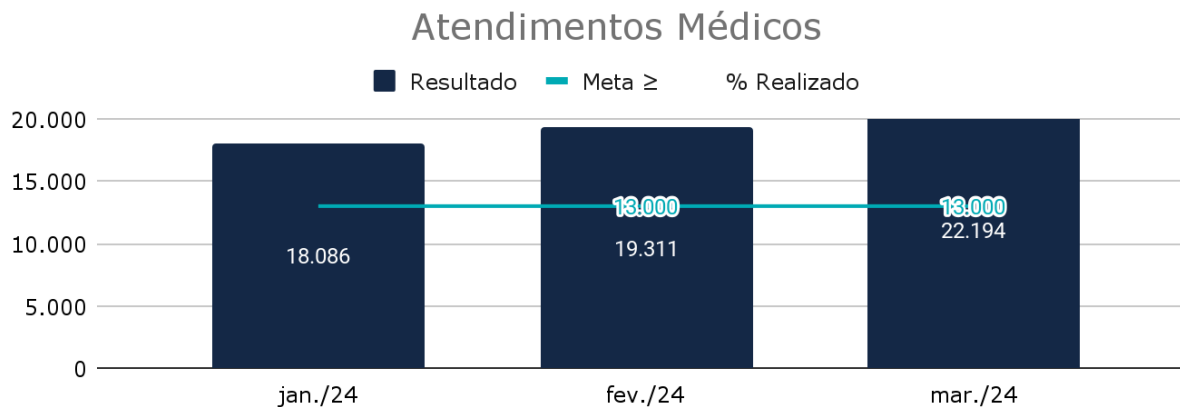


Nº Evasões	Pacientes Atendidos pelo Médico
4.031	22.194

**Análise crítica:** No mês de março/24 apresentamos um total de 4.031 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 **58,27% das evasões ocorreram quando o paciente estava aguardando procedimentos** (Medicações/Eleto/Curativos/Exames/Observação/Outros) e **41,72% quando estava aguardando atendimento médico.**

## 5.2 atendimentos de Urgência e Emergência

### 5.2.1 Total de atendimentos



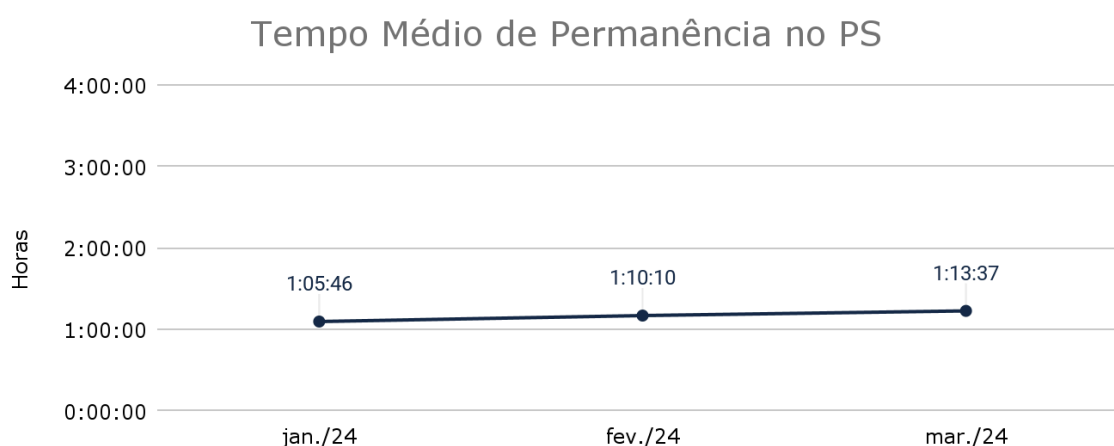
Especialidade	Nº Atendimentos por Especialidade	Total de Atendimentos	Meta ≥	% atingido
Clínica Médica	20.486	22.194	13.000	170,72%
Clínica Ortopédica	1.708			

**Análise crítica:** No mês de março/24 tivemos 22.194 atendimentos médicos, ou seja, **70,72%** acima da meta de 13.000 atendimentos. Do total de atendimento 92,30% foram de Clínica Médica e 7,69% de Ortopedia. Nossa média diária no mês foi de 715



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



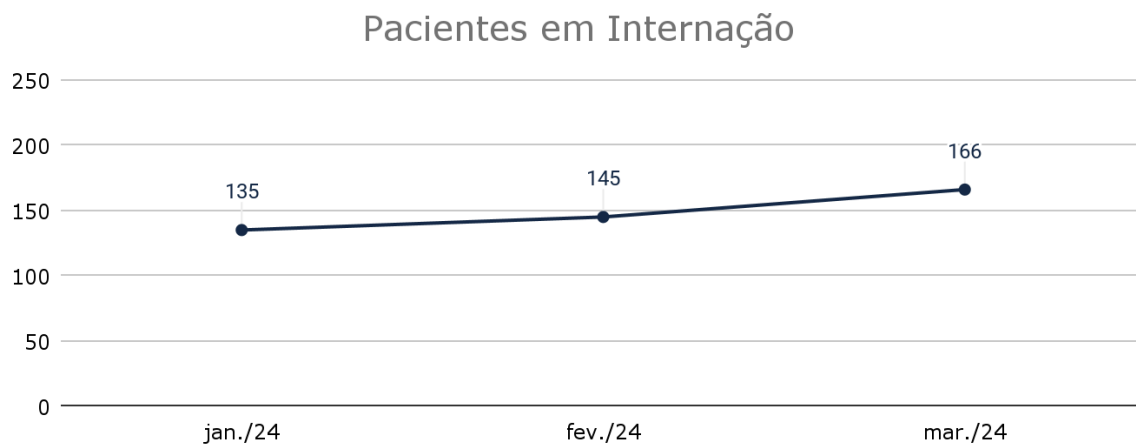
**Análise crítica:** O tempo médio de permanência do paciente na unidade foi de 1:13:37s, desde o processo de abertura de ficha de atendimento até a alta médica. Vale ressaltar que os pacientes não estabilizados devido sua patologia, necessitam aguardar um período, para que apresente melhora do quadro para uma possível alta médica após sua reavaliação.

#### Ações de melhorias no período:

- Otimização nos processos internos de atendimento (medicação, realização de exames laboratoriais e de imagem);
- Contratação de 01 médico (12 horas-diurno) de segunda-feira a sexta-feira e equipe de enfermagem.

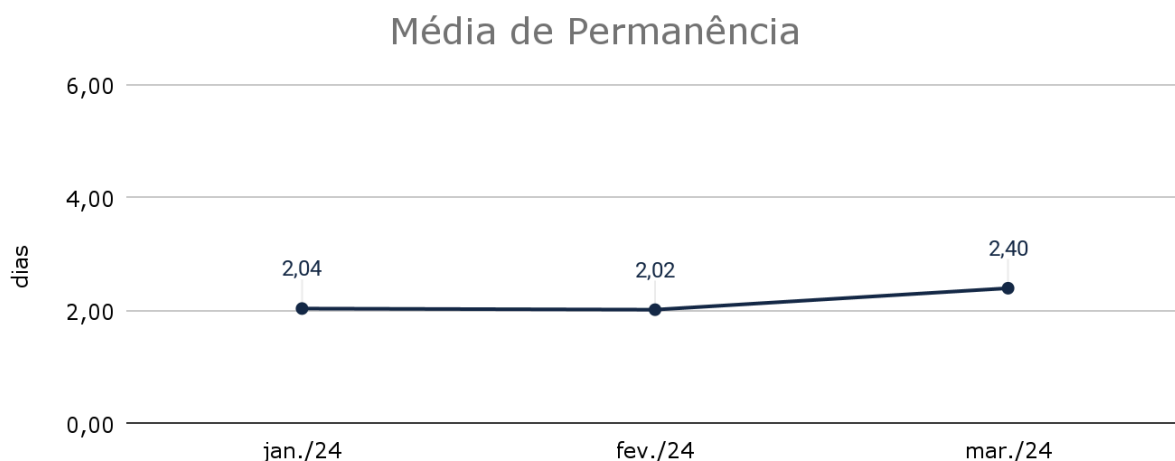
## 5.3 Internação

### 5.3.1 Volume de Pacientes



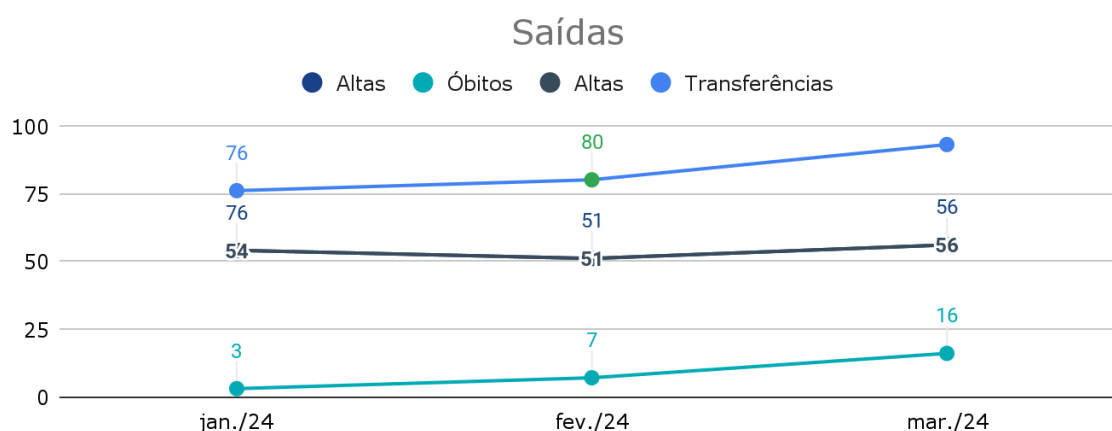
**Análise crítica:** Apresentamos um total de 166 internações, **232% acima da meta** prevista de 50 internações, um aumento no número se comparado ao mês anterior, quando ocorreram 145 internações. Sendo que 113 dos pacientes tiveram um período maior que 24 horas, os quais não apresentaram melhoras, compreendendo casos de média ou alta complexidade e 53 pacientes que permaneceram em observação igual entre 12hs e 24 horas.

### 5.3.2 Média de Permanência



**Análise crítica:** Tivemos uma média de permanência acima do esperado se comparado ao mês anterior. Esse indicador depende totalmente da disponibilidade de vagas dos hospitais de referência em acolher nossa demanda via SIRESP e devido ao aumento significativo de atendimentos por conta do surto de Dengue. Porém destacamos que **33,73%** dos pacientes que permaneceram em observação/internação, tiveram alta, representando o fato de que uma parte dos pacientes internados tiveram suas necessidades assistenciais supridas com os recursos da unidade.

### 5.3.3 Saídas Na Internação



Tipo	Nº Saídas	%
Alta	56	33,73%
Transferências Externas	93	56,02%
Óbitos <24h	2	1,20%
Óbitos >24h	7	4,22%
Evasões	8	4,82%
<b>Total</b>	<b>166</b>	

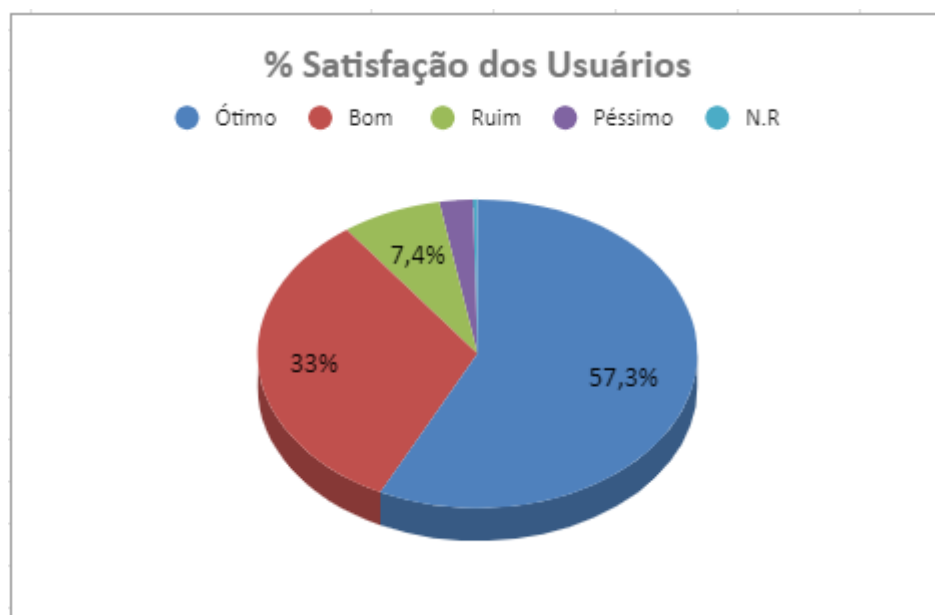
**Análise crítica:** No mês de março/24, se comparado ao mês anterior, tivemos aumento no número de internações quando ocorreram 145 internações e neste mês foram 166. Houve aumento também no número de evasões no mês, quando no mês passado foram 7 e este mês 8. E aumento no número de transferências, quando no mês passado foram 80 transferências e neste mês 93. Tivemos um aumento no número de altas se comparado ao mês anterior, quando ocorreram 51 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 3.092 pesquisas de satisfação dos usuários, sendo pelo Totem/Tablets, formulários físicos e via NPS. Se considerada a meta de atendimento, realizamos **139,31%** da meta de pesquisas de satisfação, ou seja **39,31%** acima da meta estipulada.

### 6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário

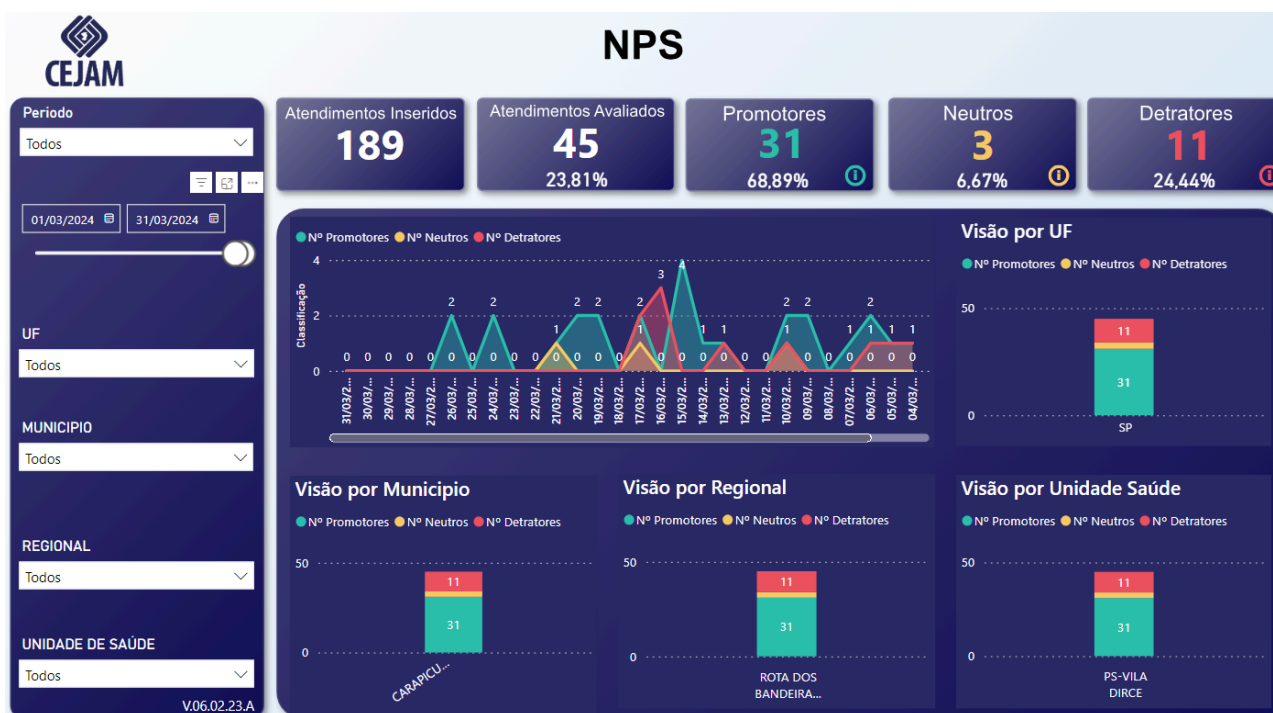
#### 6.1.1 Avaliação do Serviço - Formulário Físico e Eletrônico



Pesquisa de Satisfação do Serviço						
Canal de Pesquisa	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N.R	Total
Formulários	384	253	187	63	10	897
Totem	1361	740	37	12	0	2150
Total	1745	993	224	75	10	3047
Percentual	57%	33%	7%	2%	0%	100%

**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 90%**. 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

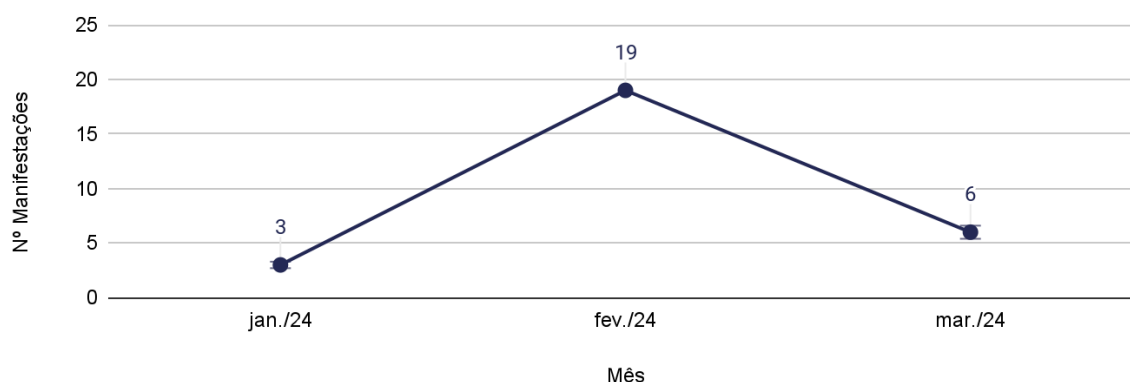


**Análise crítica:** Com relação às pesquisas de satisfação realizadas pelo NPS, que são as pesquisas aplicadas a uma parcela dos pacientes que tiveram alta de internação/observação de nossa unidade, quando temos 68,89% dos entrevistados se manifestaram como promotores, quando 6,67% foram neutros e 24,44% detratores.

## 6.2 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal

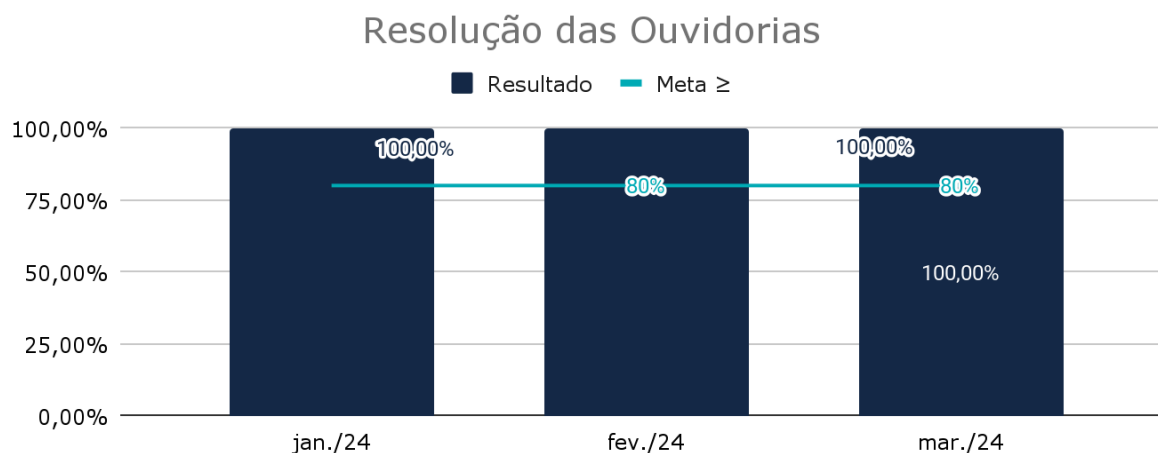
### 6.2.1 Volume de Manifestações

Nº Manifestações versus Mês

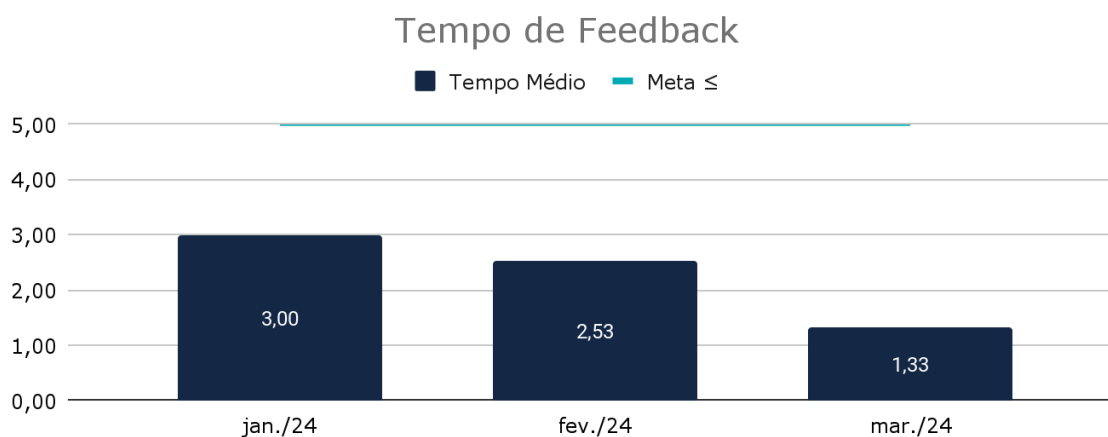


**Análise crítica:** No mês de março/2024 recebemos 5 manifestações negativas que se referiram a demora no atendimento médico e 01 elogio.

## 6.2.2 Resolubilidade da Ouvidoria



## 6.2.3 Tempo Médio para Resposta



**Análise crítica:** No mês de março/2024 respondemos todas as manifestações dentro do prazo estabelecido.

## 7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES

**CIPA Gestão 2024/2025:** Neste mês realizamos o Curso Cipa Gestão 2024/2025 pela (Escola Cejam) e Treinamento Prático Cipa Gestão 2024/2025 (Avaliações de Aprendizagem).

**NR05 – Comissão Interna Prevenção de Acidentes CIPA - Mapa de Riscos.**

**Ação de páscoa:** No mês de março entregamos alguns kits de páscoa para nossos colaboradores.

Carapicuíba, 05 de abril de 2024.

  
Cinthia Elaine Calastro  
Gerente Técnico  
Gerência Técnica  
OS CEJAM