

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

# **Relatório de Atividades Assistenciais**

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

Carapicuíba

2025

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CARAPICUÍBA**



**PREFEITO**

José Roberto da Silva

**SECRETÁRIA DE SAÚDE**

Diogo Alves Fernandes

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



**DIRETOR DE DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL**

Mário Santoro Júnior

**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>4</b>
1.1 Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim - CEJAM	4
1.2 Contrato de Gestão nº 96/2019	5
<b>2. ESTRUTURA DE MONITORAMENTO DAS ATIVIDADES</b>	<b>5</b>
<b>3. AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE</b>	<b>6</b>
<b>4. FORÇA DE TRABALHO</b>	<b>6</b>
4.1 Dimensionamento Geral	6
4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas	8
4.2.1 Taxa de Absenteísmo	8
4.2.2 Taxa de Turnover	9
5.1 Acolhimento e Classificação de Risco	12
5.1.1 Acolhimentos com Classificação de Risco (ACCR)	12
5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco	13
5.1.3 Estratificação por Risco	13
5.1.4 Tempo Médio para o primeiro Atendimento Médico	14
5.1.5 Taxa de Evasão de Pacientes	16
5.2 atendimentos de Urgência e Emergência	17
5.2.1 Total de atendimentos	17
5.2.2 Tempo Médio de Permanência no Pronto Socorro	18
5.3 Internação	19
5.3.1 Volume de Pacientes	19
5.3.2 Média de Permanência	20
5.3.3 Saídas Na Internação	20
<b>6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>	<b>21</b>
6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário	22
6.1.1 Avaliação do Serviço - Formulário Físico e Eletrônico	22
6.1.2 Avaliação do Serviço - NPS	23
6.2 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal	24
6.2.1 Volume de Manifestações	24
6.2.2 Resolubilidade da Ouvidoria	24
6.2.3 Tempo Médio para Resposta	25
<b>Carapicuíba, 07 de fevereiro de 2025.</b>	<b>26</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 janeiro de 2025**.

### 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	2	↓
	Líder de Recepção (40h)	2	2	✓
	Gerente Administrativo (40h)	1	1	✓
	Jovem Aprendiz (30h)	2	0	↓
	Técnico de Segurança do Trabalho (40h)	0	0	✓
	Técnico de Gesso (36h)	1	2	↑
	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	13	↑

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	33	↑
Técnico de Farmácia (36h)	2	2	✓
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>113</b>	<b>↑</b>

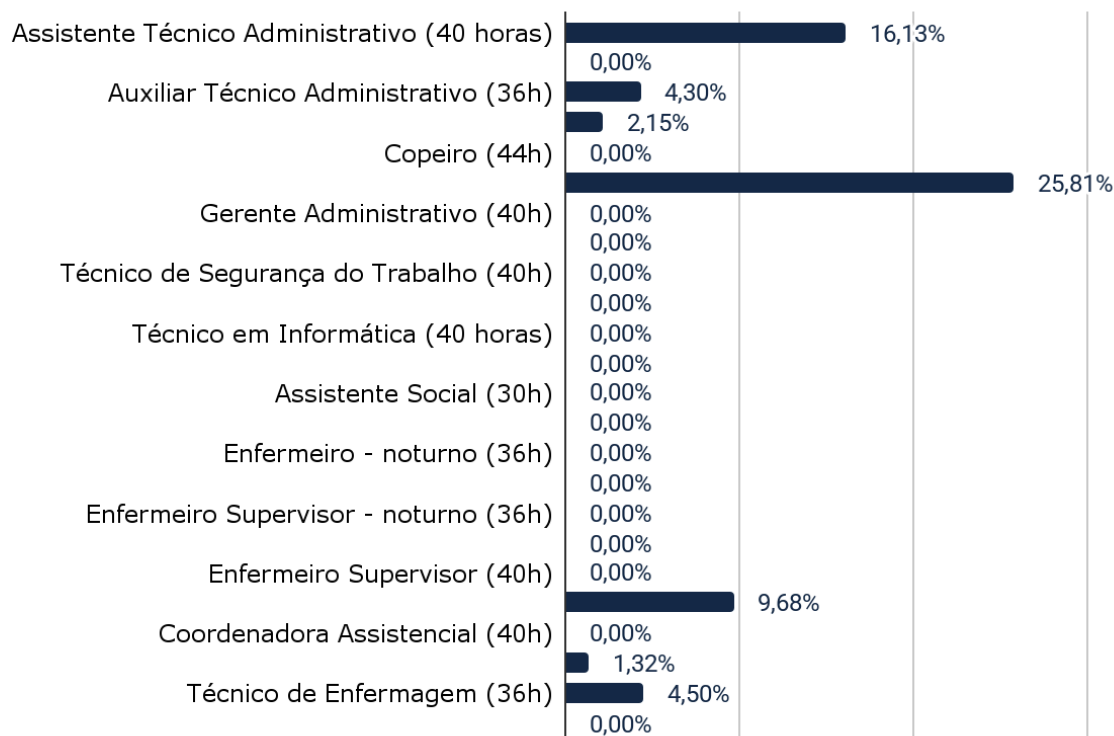
**Análise crítica:** A equipe atual total é de 113 colaboradores efetivos, o que corresponde a 113% do Plano de Trabalho, referente ao 7º Termo Aditivo do Contrato de Gestão 96/2019, com período de vigência de 28/10/2024 a 31/03/2025. O quadro de pessoal conta ainda com 11 profissionais cedidos pela Secretaria de Saúde do Município, sendo 01 Técnicos de Gesso, 02 Médicos Ortopedistas e 12 Técnicos de Raio X.

Durante o mês de janeiro/25, mantivemos o quadro com o número acima do previsto considerando a contratação emergencial aprovada pela Comissão de Fiscalização pelo ofício nº 372/SMS/2024 e nº 15/SMS/2025 . No ofício nº 351/SMS/2024 foi aprovada a exclusão do Técnico de Segurança do Trabalho para utilização desse recurso com a contratação de equipe assistencial. Cabe ainda informar que permanecemos com a vaga do Jovem Aprendiz em andamento para contratação . Ainda no mês de janeiro/25, tivemos o retorno de 01 Técnica de Enfermagem (Diurno) da licença maternidade, portanto em fevereiro/25 faremos o ajuste do quadro conforme plano de trabalho e equipe emergencial.

## 4.2 Indicadores - Gestão de Pessoas

### 4.2.1 Taxa de Absenteísmo

#### Taxa de Absenteísmo



Ausências (dias)	Nº Ausências
Injustificada	6
Atestado Médico	109
Licença Nojo	0
Licença Gala	0
<b>Total</b>	<b>115</b>

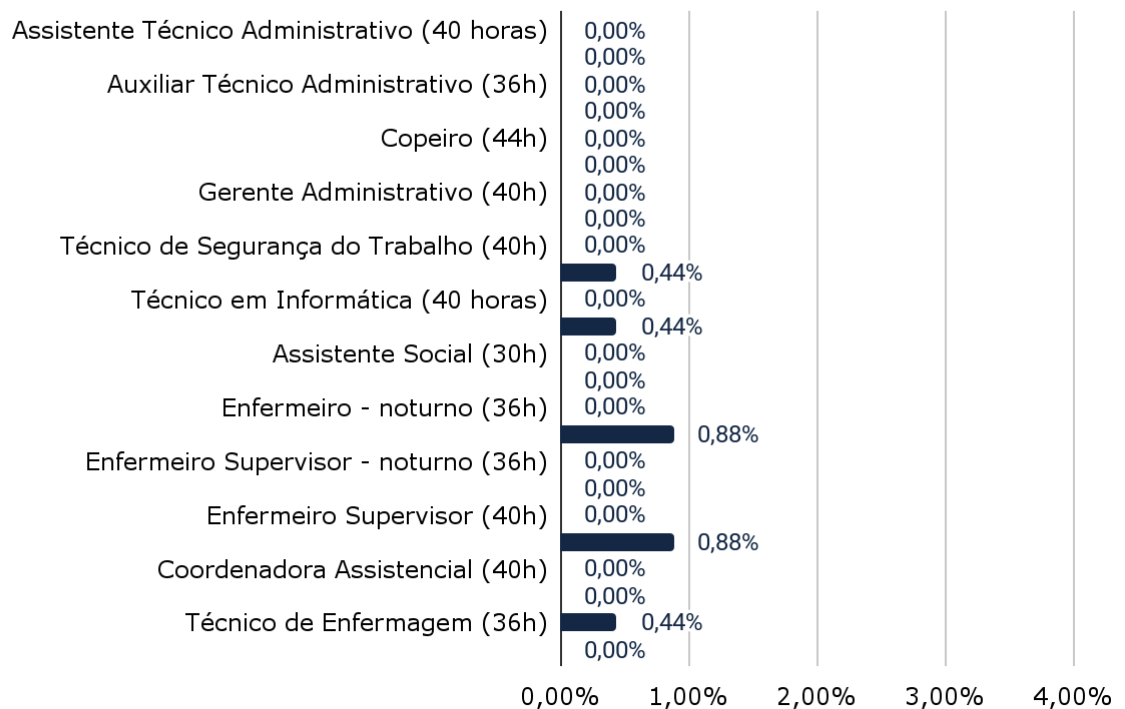
**Análise crítica:** Mediante o cenário de 113 colaboradores, tivemos 109 (cento e nove) dias de ausências referentes a atestados médicos quando 68 (sessenta e oito) dias são da equipe assistencial (Técnicos de enfermagem diurno e noturno e Enfermeiro diurno) e 35 (trinta e cinco) dias da equipe administrativa (Auxiliar Técnico Administrativo diurno e Líder Administrativo),



01 (um) dia para Técnico de Informática, 02 (dois) dias para Técnico de Gesso e 03 (três) para Farmacêutico Os principais motivos dos afastamentos foram dores agudas, abdominais, musculares, diarreia e gastroenterites e síndromes respiratórias. Tivemos ainda 06 (seis) dias por ausências não justificadas.

#### 4.2.2 Taxa de Turnover

### Taxa de Turnover

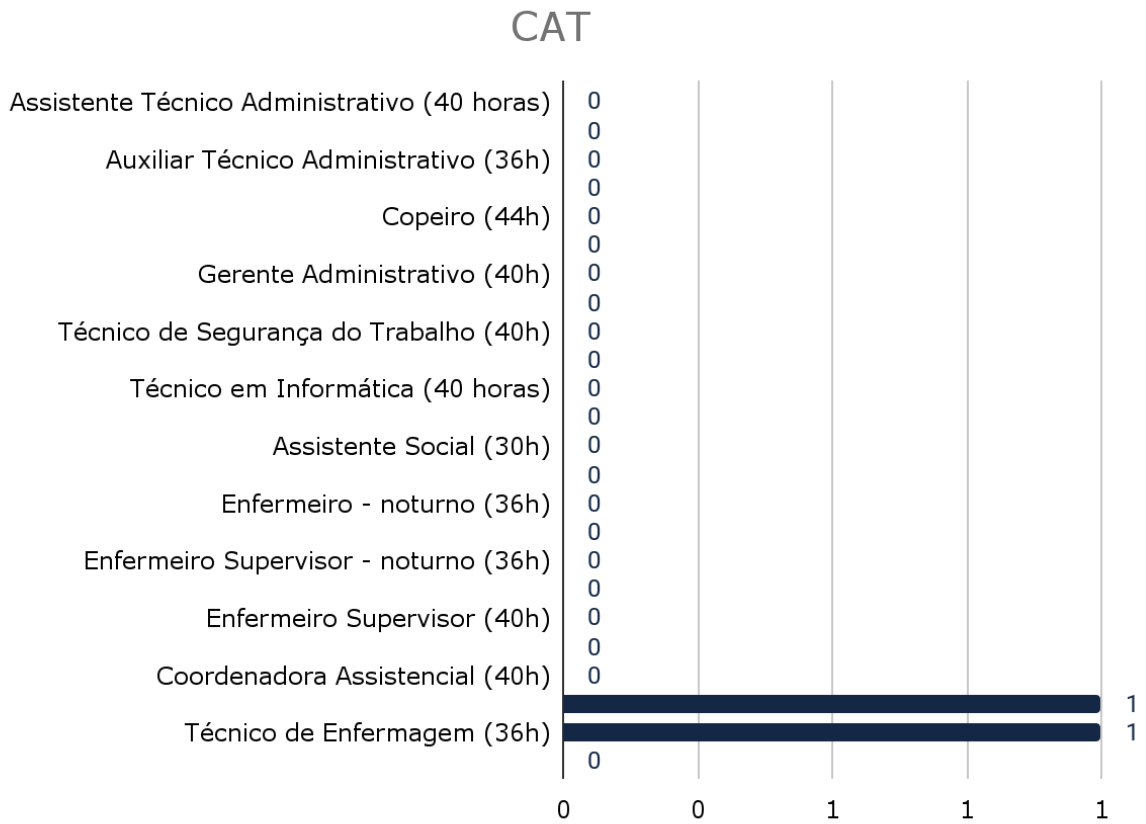


<b>Admissões</b>	
<b>Total</b>	<b>5</b>

<b>Demissões</b>	
Pedido de Demissão	<b>2</b>
Dispensa sem justa causa	<b>1</b>
Término da experiência	<b>0</b>
Abandono de Emprego	<b>0</b>
Mudança de Função	<b>0</b>
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Análise crítica:** Durante o mês de janeiro/2025 tivemos 05 (cinco) contratações, sendo 01 (um) Enfermeiro diurno, 01 (um) Técnico de Enfermagem diurno, 01 (um) Técnico de Gesso, 01 (um) Zelador e 01 (um) Farmacêutico. Tivemos 02 (dois) pedidos de demissão, sendo 01 (um) Enfermeiro diurnos, 01 (um) Farmacêutico. Em janeiro/2025, tivemos 01 (um) desligamento por término de contrato referente a Jovem Aprendiz.

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



**Análise crítica:** No mês de janeiro/2025 tivemos 01 (um) Acidente Biológico sem afastamento e 01 (um) Incidente com Afastamento.

## 5. DESEMPENHO ASSISTENCIAL

### 5.1 Acolhimento e Classificação de Risco

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



#### ACCR

Pacientes Classificados por Risco	Pacientes Admitidos para Atendimento
19.476	19.476

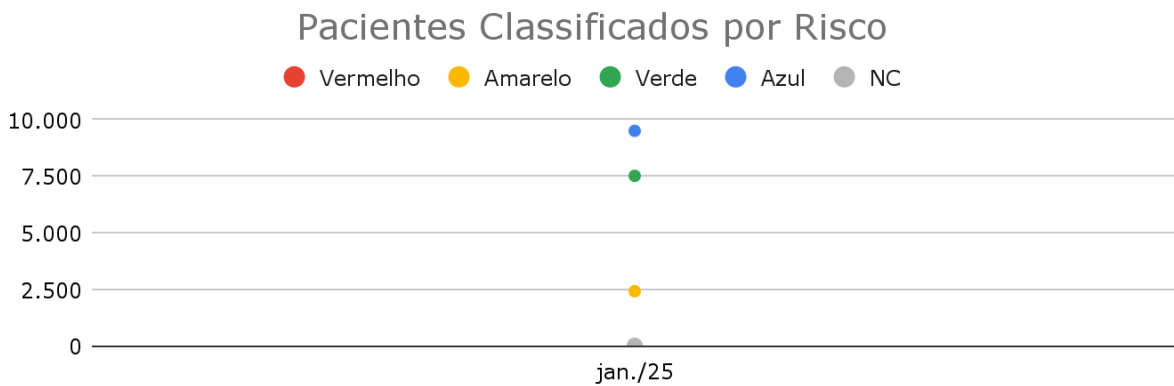
**Análise crítica:** No mês de janeiro/25 100% dos atendimentos aos pacientes tiveram acolhimento com classificação de risco.

### 5.1.2 Tempo de Espera para Classificação de Risco



**Análise crítica:** O tempo médio de atendimento na classificação de risco foi de 0:14 minutos, mantendo o tempo abaixo da meta de 00:15 minutos.

### 5.1.3 Estratificação por Risco



**CR**

Cor	Nº Pacientes	%
Vermelho	63	0,32%
Amarelo	2.406	12,35%
Verde	7.508	38,55%
Azul	9.499	48,77%
Não Classificado	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>19.476</b>	<b>100,00%</b>

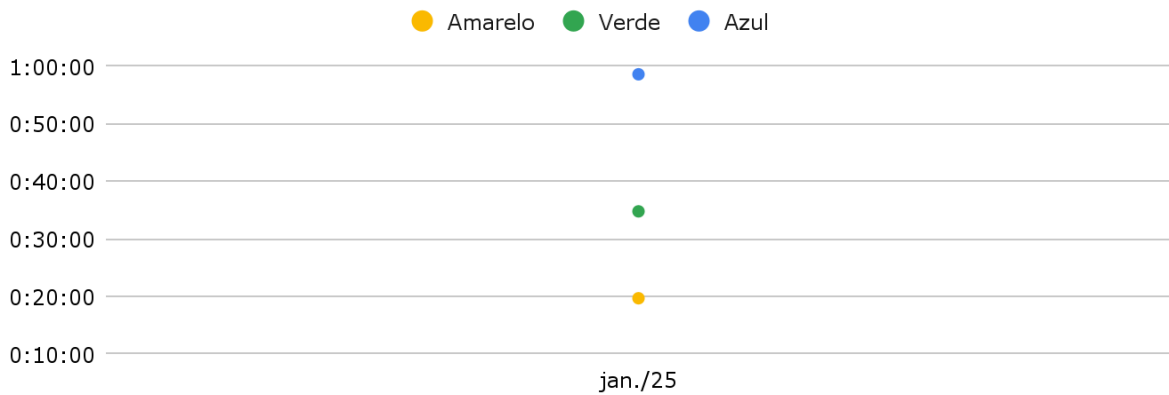
**Análise crítica:** Concluimos que 17.007 pacientes atendidos no Pronto Socorro da Vila Dirce, são de baixa complexidade (Classificados como Azul e Verde), o que corresponde a 87,32% dos atendimentos. Com isso continuamos com as ações internas de comunicação junto aos pacientes, a fim de indicar os 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 1 hora 2 minutos e 35 segundos, para as classificações: Azul, Verde e Amarelo.

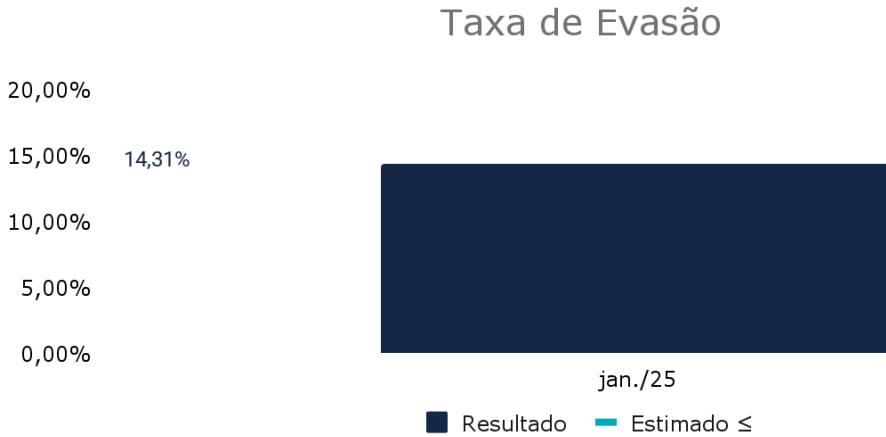
## Tempo Médio para Atendimento Médico por CR



Cor	Tempo Estimado	Clínica Médica	Clínica Ortopédica	Média por CR
Vermelho	Imediato	0:00:00	0:00:00	0:00:00
Amarelo	≤ 30 minutos	0:16:34	0:42:51	0:29:43
Verde	≤ 120 minutos	0:40:24	0:43:19	0:41:51
Azul	≤ 240 minutos	1:00:31	0:49:03	0:54:47
<b>Média por Clínica</b>		<b>0:29:22</b>	<b>0:33:48</b>	<b>0:31:35</b>

**Análise crítica:** No mês de janeiro a média geral do tempo de atendimento médico para todas as classificações ficaram dentro do previsto, porém continuamos mantendo 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
2.831	19.782

**Análise crítica:** No mês de janeiro/25 apresentamos um total de 2.831 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 58,10% das evasões ocorreram quando o paciente estava aguardando procedimentos (Medicações/Eletro/Curativos/Exames/Observação/Outros) e 41,90% quando estava aguardando atendimento médico.



## 5.2 atendimentos de Urgência e Emergência

### 5.2.1 Total de atendimentos

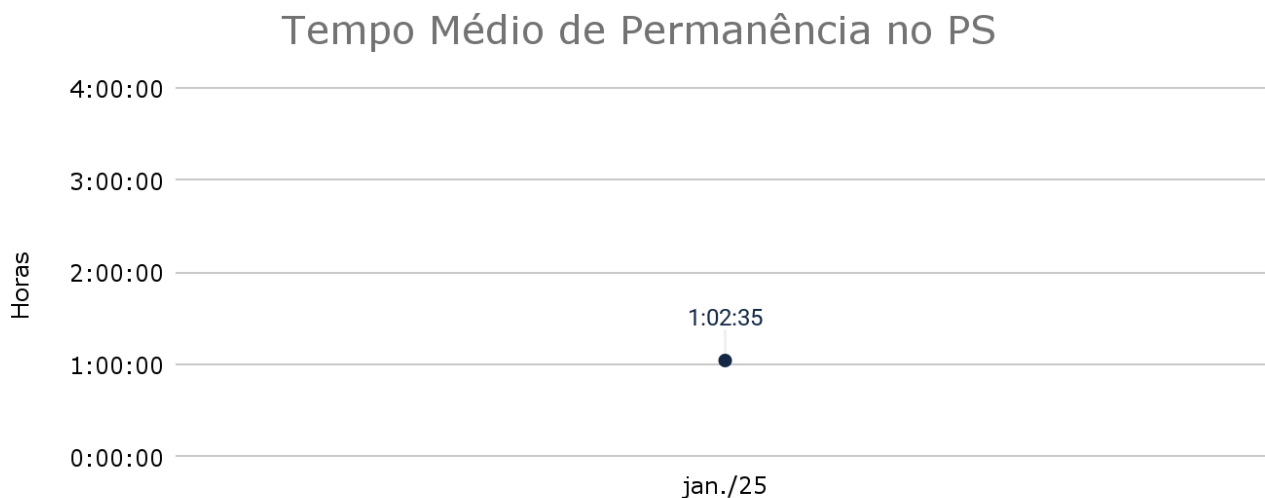
#### Atendimentos Médicos



Especialidade	Nº Atendimentos por Especialidade	Total de Atendimentos	Meta ≥	% atingido
Clínica Médica	18.164	19.782	13.000	152,17%
Clínica Ortopédica	1.618			

**Análise crítica:** No mês de janeiro/25 tivemos 19.782 atendimentos médicos, ou seja, **52,17 % acima da meta de 13.000 atendimentos**. Do total de atendimento 91,82% foram de Clínica Médica e 8,18% de Ortopedia. Nossa média diária no mês foi de 638 atendimentos, sendo que o pactuado previsto é de 433 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



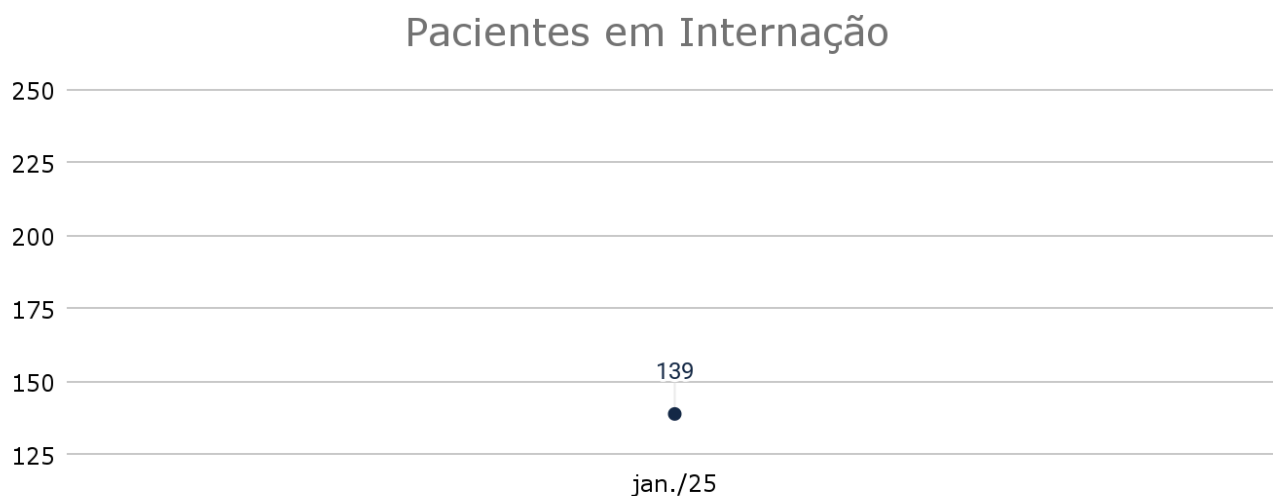
**Análise crítica:** O tempo médio total de permanência do paciente na unidade foi de 1:02:35, desde o processo de abertura de ficha de atendimento até a alta médica. Vale ressaltar que os pacientes não estabilizados devido sua patologia, necessitam aguardar um período, para que apresente melhora do 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 sábado e equipe de enfermagem;
- Contratação de 01 médico (12 horas noturno) às segundas e terças-feiras.

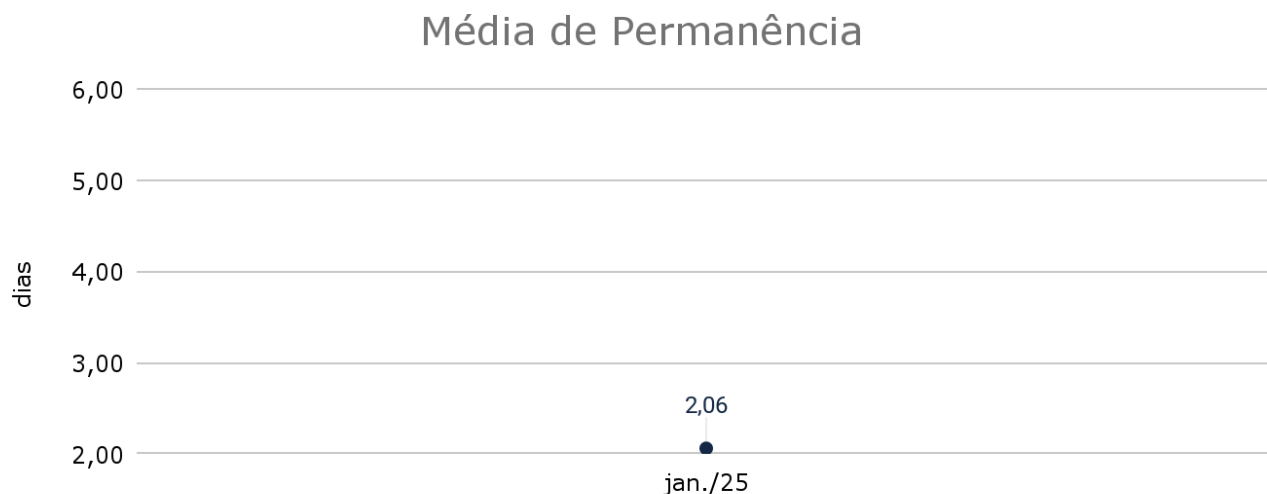
## 5.3 Internação

### 5.3.1 Volume de Pacientes



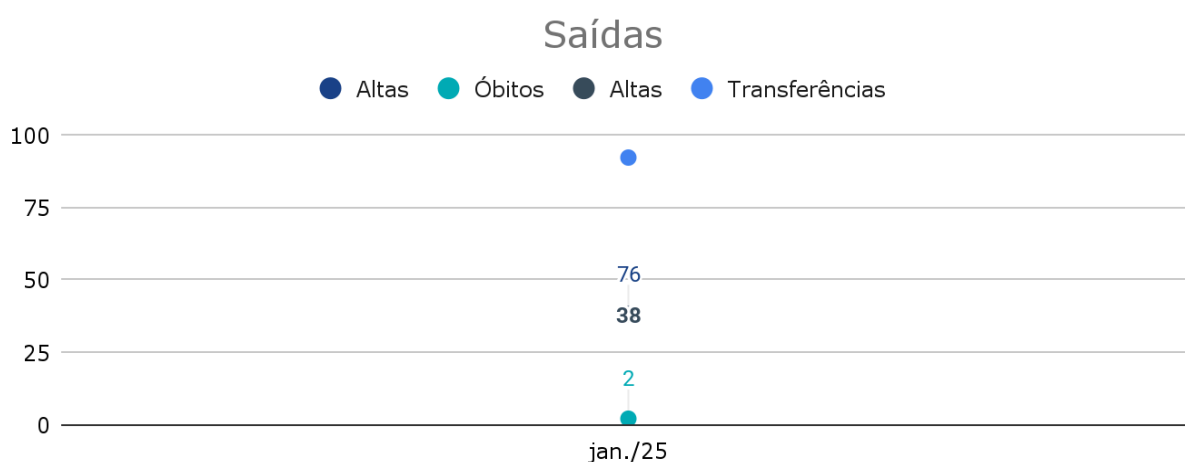
**Análise crítica:** Apresentamos um total de 139 internações, 178% acima da meta prevista de 50 internações, tivemos uma redução no número de internações se comparado ao mês anterior, quando ocorreram 154 internações. Sendo que 98 dos pacientes tiveram um período maior que 24 horas, os quais não apresentaram melhoras, compreendendo casos de média ou alta complexidade e 41 pacientes que permaneceram em observação igual entre 12hs e 24 horas.

### 5.3.2 Média de Permanência



**Análise crítica:** Mantivemos a mesma média de permanência dos meses anteriores. 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 27,34% 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	38	27,34%
Transferências Externas	92	66,19%
Óbitos <24h	2	1,44%
Óbitos >24h	0	0,00%
Evasões	7	5,04%
<b>Total</b>	<b>139</b>	

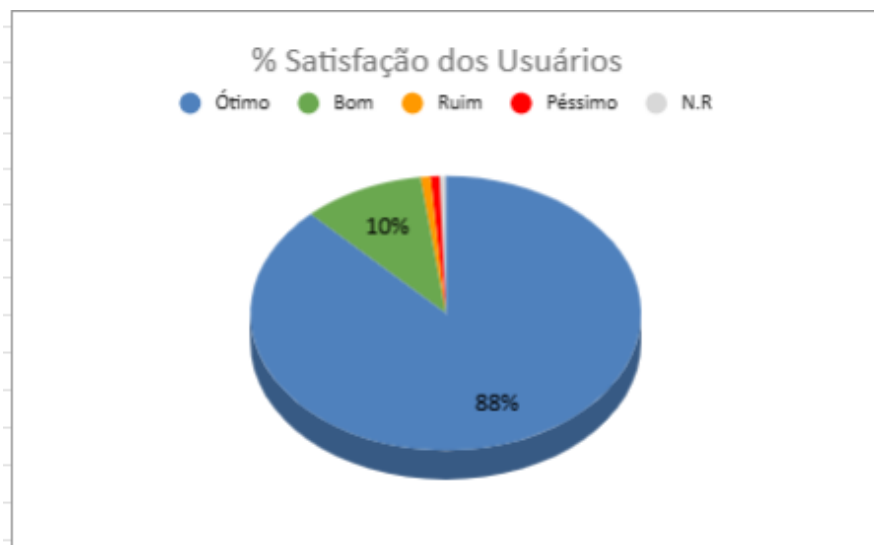
**Análise crítica:** No mês de janeiro/25, se comparado ao mês anterior, tivemos uma redução no número de internações quando ocorreram 154 internações e neste mês foram 139 e tivemos um aumento no número de evasões, quando no mês passado foram 5 e este mês 7. Porém tivemos uma redução no número de transferências, quando no mês passado foram 94 transferências e neste mês foram 92. Já nas altas, tivemos uma redução onde no mês passado tivemos 44 e neste mês foram 38.

## 6. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação foi disponibilizada na unidade com a finalidade de mensurar a qualidade dos serviços realizados mediante a avaliação dos pacientes sobre o serviço, apresentando sugestões, elogios, solicitações e/ou reclamações. A partir das informações obtidas, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares na unidade. Além do questionário físico (folder), a unidade conta com um totem eletrônico, onde o paciente pode, de forma informatizada, deixar sua avaliação e recentemente a pesquisa também está sendo realizada pela busca ativa pelo Tablet. Obtivemos no consolidado um total de 2.091 pesquisas de satisfação dos usuários, sendo pelo Totem/Tablets, formulários físicos e via NPS. Se considerada a meta de atendimento, realizamos **105,71%** da meta de pesquisas de satisfação, ou seja **5,71%** acima da meta estipulada.

## 6.1 Indicadores - Satisfação do Usuário

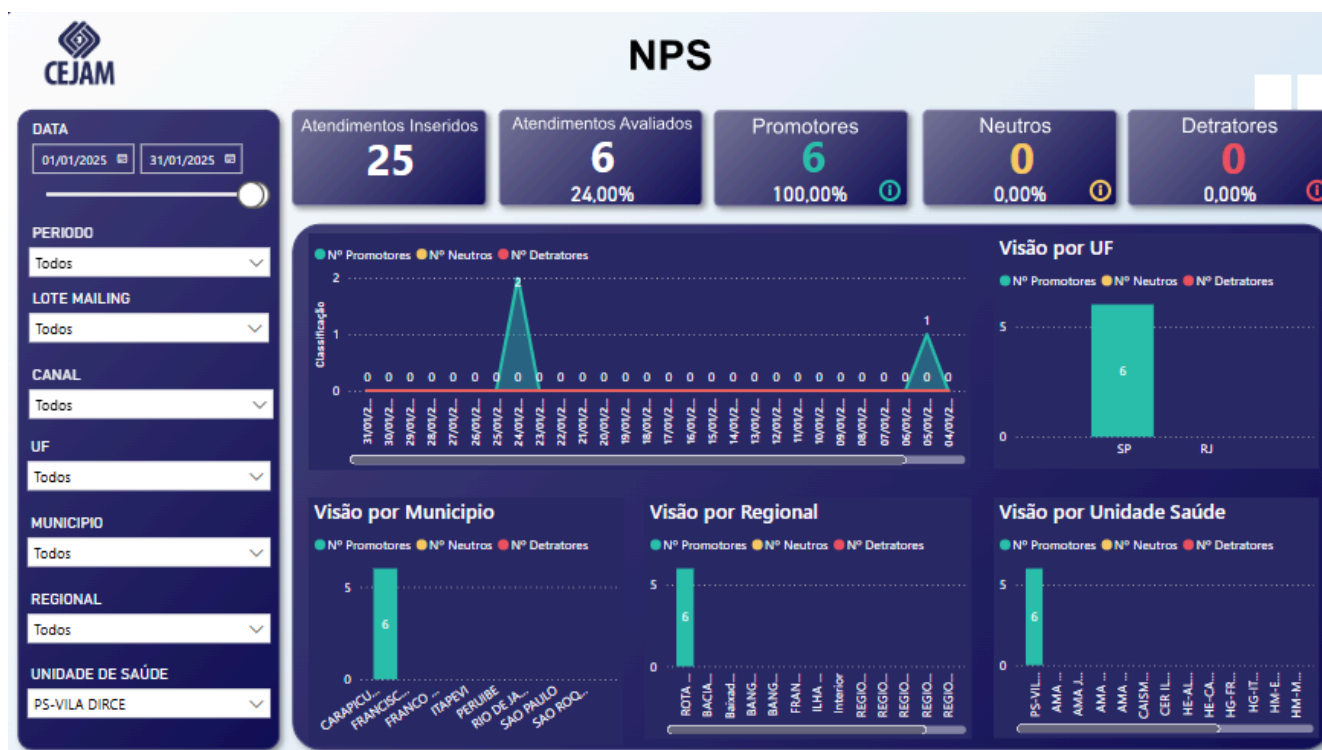
### 6.1.1 Avaliação do Serviço - Formulário Físico e Eletrônico



Pesquisa de Satisfação do Serviço						
Canal de Pesquisa	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo	N.R.	Total
Formulários	11	34	4	3	11	63
NPS	0	6	0	0	0	6
Totem	1.886	178	14	13	0	2.091
Total	1.897	218	18	16	11	2.160
Percentual	88%	10%	1%	1%	1%	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 98%**. 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

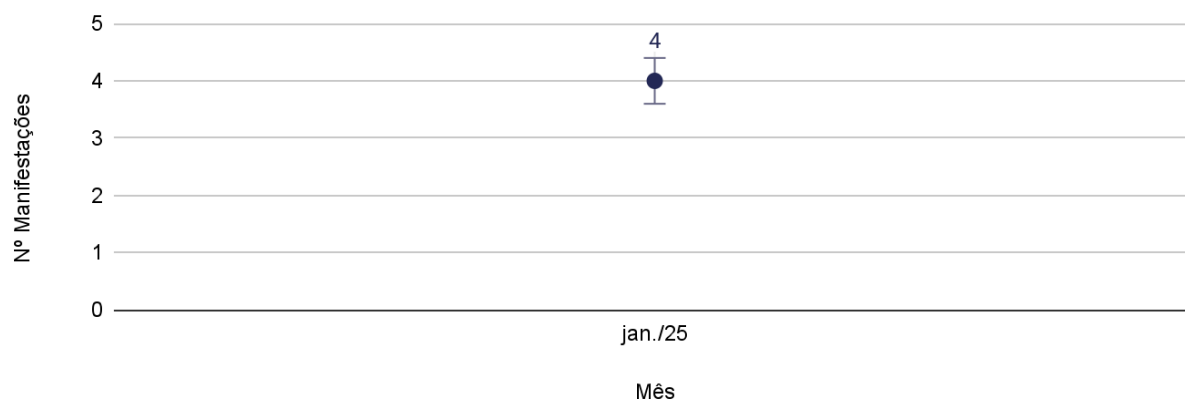


**Análise crítica:** Com relação às pesquisas de satisfação realizadas pelo NPS, que são as pesquisas aplicadas a uma parcela dos pacientes que tiveram alta de internação/observação de nossa unidade, quando temos **100% dos entrevistados se manifestaram como promotores**, quando **0%** foram neutros e **0%** detratores.

## 6.2 Indicador - Manifestações na Ouvidoria Municipal

### 6.2.1 Volume de Manifestações

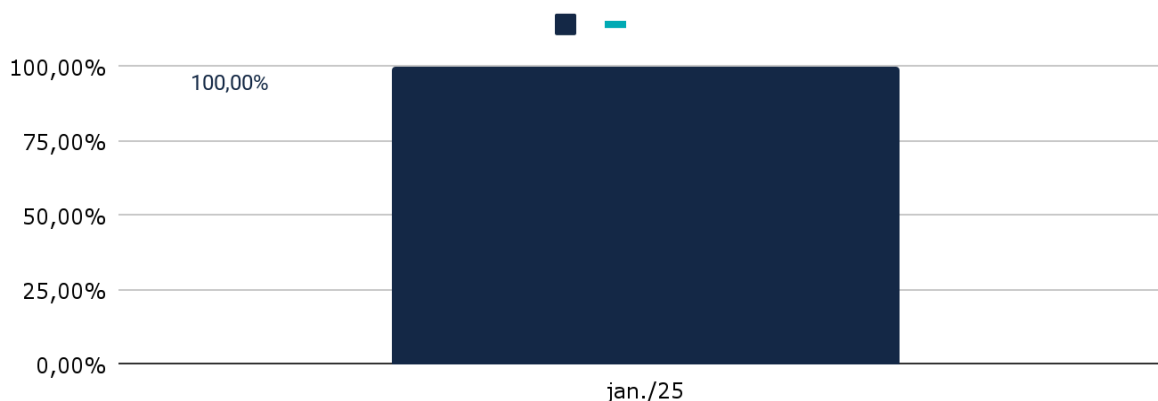
Nº Manifestações versus Mês



**Análise crítica:** No mês de janeiro/2025 tivemos 04 manifestações negativas que se referiram a demora do atendimento médico e a insatisfação na atuação de alguns profissionais que atuam na unidade. Todas as manifestações foram acolhidas e discutidas para acompanhamento e efetivação de ações de melhorias.

### 6.2.2 Resolubilidade da Ouvidoria

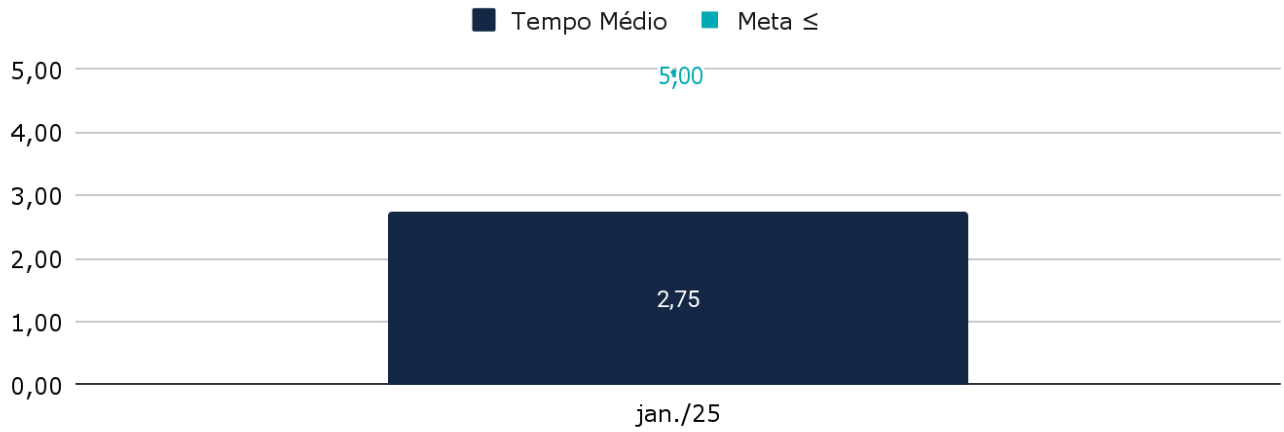
Resolução das Ouvidorias





### 6.2.3 Tempo Médio para Resposta

#### Tempo de Feedback



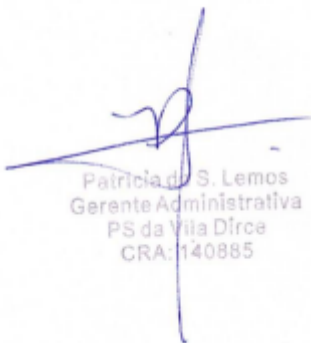
**Análise crítica:** No mês de janeiro/25, todas as manifestações foram acolhidas dentro do prazo estabelecido.

## **7. AÇÕES DE MELHORIA, EVENTOS E CAPACITAÇÕES**

Em 09 de janeiro de 2025 recebemos da Secretaria Municipal de Saúde o ofício nº 004/SMS/2022, datado em 08/01/2025, com a notificação da data de encerramento do contrato de gestão 96/2019 para o dia 26/03/2025, às 07h00.

Diante disso durante o mês de janeiro a gestão da unidade realizou diversas reuniões de alinhamento com a Secretaria de Saúde de Carapicuíba, com os Departamentos da Sede do Cejam para organização das ações para efetivação do encerramento, bem como realizou reuniões de acolhimento com todos os profissionais a fim de acolher e orientar quanto às dúvidas em relação ao encerramento do contrato.

Carapicuíba, 07 de fevereiro de 2025.



Patricia S. Lemos  
Gerente Administrativa  
PS da Vila Dirce  
CRA: 140885