

**CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS
“DR. JOÃO AMORIM”**

Relatório Assistencial

**AME Mulher
Convênio 1097/2023**

DEZEMBRO

2025



**Siga nossas
Mídias Sociais**
[f](#) [@](#) [in](#) [CEJAMOficial](#)

Clicksign c58e5bc5-78e1-4c18-994d-459018313984
cejam.org.br



SUMÁRIO

1. MENSAGEM DO GESTOR	3
2. NOSSA HISTÓRIA	4
LINHA DO TEMPO DA UNIDADE/CONTRATO-PARTO SEGURO	4
3. MODELO DE GESTÃO	5
1. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	5
2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL	7
3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DESDOBRADOS PELO CONVÊNIO 002/2011	8
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
9. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS)	32
10. MELHORIAS	33

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



Implantação do AME
Mulher – HM Leonor
Mendes de Barros

Renovação do convênio
1097/2023 AME MULHER –
HM Leonor Mendes de
Barros

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

-  Atenção à Saúde
-  Equipe Multidisciplinar
-  Geração e Disseminação de Conhecimento
-  Tecnologia da Informação
-  Ecossistema em Saúde



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

Pág. 5 de 39

Nossa Missão

Ser instrumento
transformador
da vida das pessoas
por meio de ações
de **promoção**,
prevenção
e **assistência à saúde**

Trabalhamos de maneira que buscam promover a saúde e o bem-estar, com direcionamento específico para a promoção da saúde, prevenção de doenças e assistência à saúde, sempre considerando a dignidade das pessoas e os direitos humanos.

Realizam ações articuladas baseadas no conhecimento da história natural de doenças, visando a melhoria da qualidade de vida das pessoas, buscando a redução de riscos e fatores de risco, no combate ao desequilíbrio para prevenir, reduzir e controlar os riscos à saúde.

Buscam sempre valorizar a saúde em seu diferentes níveis: ambientais, sociais, psicológicos, físicos, emocionais, etc, visando a melhoria da qualidade de vida das pessoas, a melhoria do preenchimento da responsabilidade social e sustentabilidade da instituição.

Nossa Visão

Ser reconhecida
como a melhor
instituição nacional
na gestão de saúde
populacional.

VALORES

- Valorizamos a Vida
- Estimulamos a Cidadania
- Somos Éticos
- Trabalhamos com Transparéncia
- Agimos com Responsabilidade Social
- Somos Inovadores
- Qualificamos a Gestão

LEMA

"Prevenir é viver com qualidade"



3.2 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL



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

Pág. 7 de 39

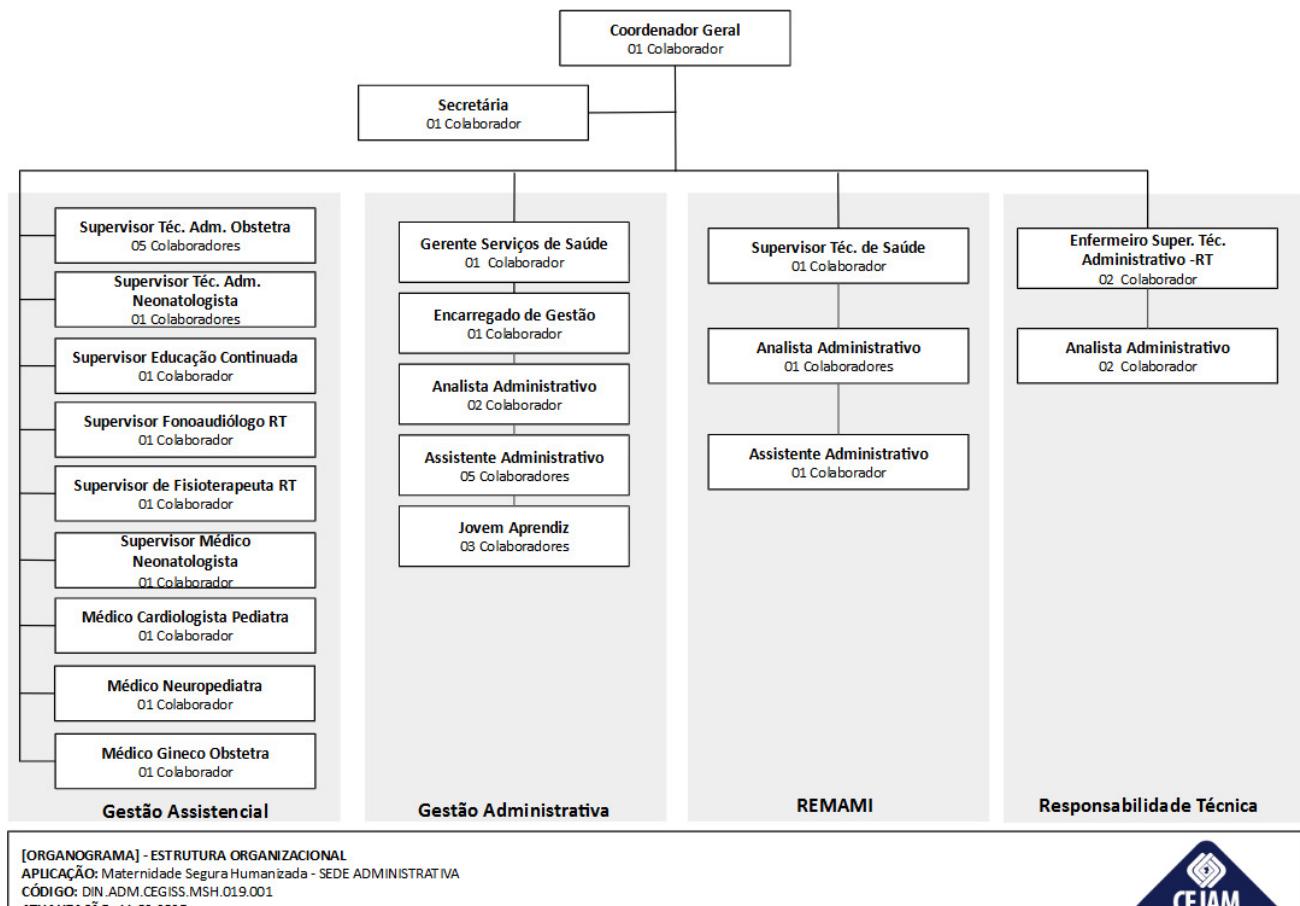
3.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DESDOBRADOS PELO CONVÊNIO 002/2011



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

Pág. 8 de 39

3.4 ORGANOGRAMA DO PARTO SEGURO



Observação: Em processo de revisão para o próximo ano de 2026.

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

Pág. 9 de 39

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 31 de Dezembro de 2025**.

6. GESTÃO DE PESSOAS

QUADRO – 1 RH POR ATIVIDADE

A equipe de trabalho efetiva é composta por 60 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	✓
	Auxiliar Técnico Administrativo(30h)	14	15	↑
Assistencial	Técnico de Enfermagem (30h)	34	30	↓
	Enfermeiro(30h)	7	7	✓
	Psicólogo(30h)	1	1	✓
	Fisioterapeuta (30h)	2	2	✓
	Assistente Social (30h)	1	1	✓
	Nutricionista(30h)	1	1	✓
	Total	63	60	↓

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

Mediante o quadro acima, verificamos que 95,23% da previsão de colaboradores foram efetivadas conforme o estabelecido no plano de trabalho, estamos em processo de contratações para reposição das vagas, além de cobertura de 01 afastamento de licença maternidade de técnico de enfermagem e 01 afastamento de licença-saúde de técnico de enfermagem e 02 afastamento de licença saúde de auxiliar técnico administrativo e 01 técnico de enfermagem encaminhado ao INSS, vagas preenchida para substituição.

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 Fiúza	N/A
	Patricia Silva Santos	N/A
	Rebeca Domingues Gonçalves	N/A
	<u>Gabriel Jose Gallego Gomes</u>	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
	Silvana Sanches	N/A
Auxiliar Técnico Administrativo (30h)	Daiane Bernardes De Oliveira	1381569
	Cleide Franca De Moraes Forte	1576095
	Michel Nascimento Barboza Dos Santos	1586743
	Lilian Da Silva Nascimento	1926436
	Tatiana Regina Ramos Dos Santos Silva	1164366
	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
	Rilary Fontes Lima	2024317
Técnico De Enfermagem (30h)		

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

Pág. 12 de 39

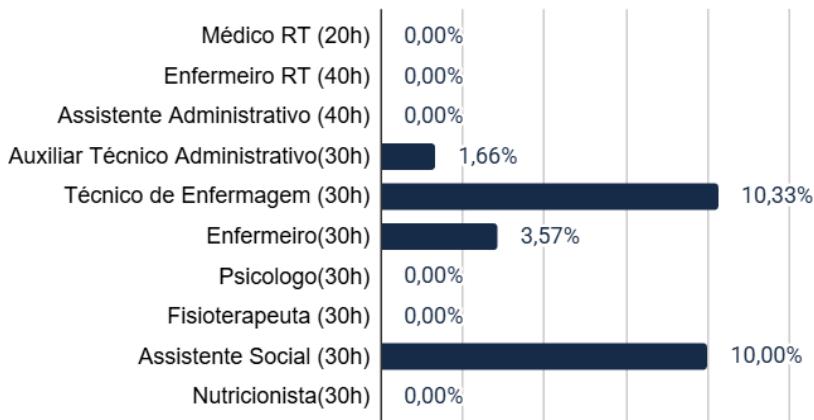
	Rosiane Xavier da Rosa	1448252
	Maria Francisca Carvalho de Sá Silva	1613643
	Maria Aparecida Lima de Sousa	617387
	Josiane Júlia da Costa	2106652
	Cristiane dos Santos de Souza	1862512
	Sirlene Adriana Stradioti de Souza	1629130
	Rafaela Marques de Oliveira	1489888
	Vanessa Aparecida Montagna Orlandi	1183418
	Raphael de Assis Kischi Gomes	1838823
	Angelina de Lima	970297
	Claudia Lopo do Carmo	593049
	Aline Barbosa da Silva	1406941
	Glauce Janaina da Silva	1513021
	Graziela Andrade Santos	2150024
	Pamella C. de Souza S. Isidoro	1743740
	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
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
Enfermeiro (30 h)	Gabriela Arcanjo Dimitrov	723033
	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

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

Pág. 13 de 39

QUADRO - 3 ABSENTEÍSMO

Absenteísmo



Neste período ocorreram 74 ausências:

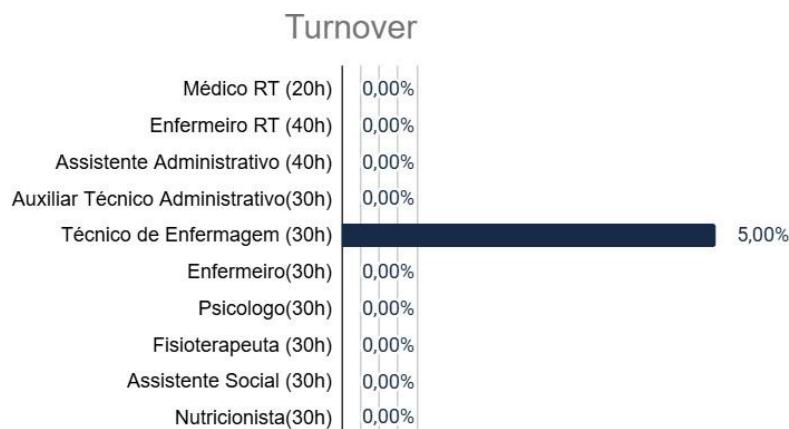
- V.A.S.F. - Enfermeiro - Apresentou 04(quatro)dias de ausências justificadas por atestado médico.
- T.F.A.S. - Enfermeiro - Apresentou 01(um)dia de ausência justificada por atestado médico
- M.N.B.S. -Técnico de enfermagem - Apresentou 03(três)dias de ausências justificadas por atestado médico.
- T.R.R.S.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 01(um)dia de ausência justificada por atestado médico.
- N.X.S.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 01(um)dia de ausência justificada por atestado médico.
- T.R.J. - Técnico de enfermagem - Apresentou 01(um)dia de ausência não justificada.
- D.N.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 02(dois)dias de ausência justificada por atestado médico.
- D.R.M.- Técnico de enfermagem - Apresentou 06(seis)dias de ausências não justificada, 13(treze)dias de ausências justificadas por atestado médico e 01(um)dia de ausência justificada por declaração de horas.
- R.A.K.G. - Técnico de enfermagem - Apresentou 02(dois)dias de ausência justificada por atestado médico.
- G.J.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 07 (sete)dias de ausências não justificada.
- A.R.S.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 01(um)dia de ausência justificada por atestado médico e 01(um)dia de ausência justificada por declaração de horas.
- G.A.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 01(um)dia de ausência justificada por atestado médico.

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

Pág. 14 de 39

- P.C.S.S.S - Técnico de enfermagem - Apresentou 05(cinco)dias de ausências justificada por atestado médico.
- E.C.T.M. - Técnico de enfermagem - Apresentou 09(nove)dias de ausências justificada por atestado médico.
- M.A.L.S- Técnico de enfermagem - Apresentou 02(dois)dias de ausências justificada por atestado médico.
- C.S.S.- Técnico de enfermagem - Apresentou 02(dois)dias de ausências justificada por atestado médico.
- S.A.S.S. - Técnico de enfermagem - Apresentou 01(um)dia de ausência justificada por atestado médico.
- A.L. - Técnico de enfermagem - Apresentou 02(dois)dias de ausências não justificadas.
- C.L.C. - Técnico de enfermagem - Apresentou 01(um)dia de ausência justificada por declaração de horas.
- C.F.S.F.- Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 02(dois)dias de ausências por atestado de filho.
- G.S.C.S. - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 01(um)dia de ausência justificada por atestado médico.
- S.N.C. - Auxiliar técnico administrativo - Apresentou 02(dois)dias de ausências por atestado médico.
- T.M.L. - Assistente Social - Apresentou 02(dois)dias de ausências justificada por atestado médico.

QUADRO 4 - TURNOVER



Tivemos 02 (duas) Admissões:

E.A.S. - Técnico de enfermagem - Admitida em 04/12/2025

J.R.S.G. - Técnico de enfermagem - Admitida em 18/12/2025

Tivemos 01 (um) desligamento:

G.J.S. - Técnico de enfermagem - Pedido de desligamento em 19/12/2025

QUADRO 5 - CAT – Comunicação de Acidente de Trabalho

CAT	
Médico RT (20h)	0
Enfermeiro RT (40h)	0
Assistente Administrativo (40h)	0
Auxiliar Técnico Administrativo(30h)	1
Técnico de Enfermagem (30h)	0
Enfermeiro(30h)	0
Psicólogo(30h)	0
Fisioterapeuta (30h)	0
Assistente Social (30h)	0
Nutricionista(30h)	0

O AME Mulher apresentou 01 (um) comunicado de ocorrência interno caracterizado como incidente de trabalho.

A colaboradora M.L.C., auxiliar técnico-administrativa, realizava atividades administrativas utilizando estilete para corte de fita adesiva (durex) quando, após o procedimento, a ponta do material ocasionou um leve corte na extremidade de um dos dedos. Prontamente orientada a procurar o Pronto Atendimento do HMLMB, recebeu prescrição medicamentosa e orientação para retorno às atividades laborais.

Realizada a abertura de Comunicação de Ocorrência Interna (COI) e, após avaliação pela Medicina do Trabalho, o evento foi caracterizado como incidente de trabalho.

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

Pág. 17 de 39

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. Realizado 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;

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

Pág. 18 de 39

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

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

Pág. 19 de 39

CAPACITAÇÕES REALIZADAS

- **DEZEMBRO VERMELHO** – No âmbito das ações de educação em saúde e promoção da prevenção, foi realizada palestra com a infectologista da Unidade sobre o tema “HIV: evolução no tratamento e na prevenção”, contribuindo para a atualização técnica dos colaboradores, disseminação de informações qualificadas e alinhamento às diretrizes de educação permanente e promoção da saúde.

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

Pág. 20 de 39



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

Pág. 21 de 39

- **KITS CONGELADOS** – Com o objetivo de agradecer e reconhecer o empenho de todos ao longo do ano, foi realizada a entrega de kits congelados a todos os colaboradores, em alusão às comemorações do mês de dezembro, reforçando nosso reconhecimento e valorização das equipes.



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

Pág. 22 de 39

- **PROTÓCOLO – CÓDIGO AMARELO** – Foi realizado treinamento institucional do Protocolo de Código Amarelo, conduzido pela equipe de enfermagem, com o objetivo de padronizar condutas, reforçar a segurança assistencial e qualificar a resposta da equipe em situações de alerta, em consonância com as diretrizes de educação permanente e segurança do paciente



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

Pág. 23 de 39

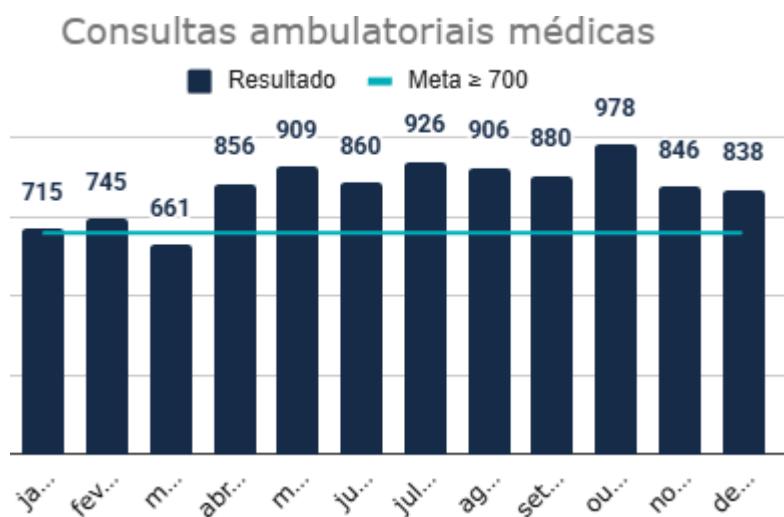
8. RESULTADOS / METAS ALCANÇADAS (PREVISTO VERSUS REALIZADO)

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	838

O AME MULHER obteve um quantitativo de 838 consultas médicas, perfazendo um total de 119,71% da meta pactuada. No momento temos equipe médica completa executando todas as agendas pactuadas em capacidade plena. Esse cenário permitiu a realização dos números apresentados no último mês. O resultado foi acima da meta pactuada.

8.1.2 Consultas Ambulatoriais Não Médicas

Consultas ambulatoriais não médicas



Meta	Resultado
400	342

O AME Mulher realizou o quantitativo de 342 consultas ambulatoriais não médicas ficando abaixo da meta estabelecida de 400 consultas, representando um alcance de 85,5% da meta pactuada.

Evidenciado pelo impacto direto de fatores operacionais temporários, destacando-se o afastamento por férias da profissional de psicologia, cuja média mensal é de 98 atendimentos, bem como o aumento do absenteísmo nas consultas de enfermagem de aleitamento materno.

8.1.3 Cirurgias Realizadas



Meta	Resultado
100	47

O AME Mulher realizou um total de 47 procedimentos cirúrgicos no período avaliado, resultado inferior à meta pactuada de 100 procedimentos cirúrgicos mensais, correspondendo a 47% de alcance da meta estabelecida.

Entre os fatores que impactaram negativamente o desempenho, destaca-se a indisponibilidade de um leito na Sala de Recuperação Pós-Anestésica (RPA). A ausência de uma das macas previstas compromete o giro seguro entre os pacientes, restringindo o fluxo cirúrgico diário.

Adicionalmente, houve indisponibilidade de material específico para a realização de Cirurgia de Alta Frequência (CAF). Atualmente, 25 pacientes encontram-se em fila de espera para o procedimento; contudo, a falta do insumo impossibilitou a execução dessas cirurgias, impactando diretamente o volume cirúrgico programado para o mês.

Observou-se ainda recusa de agendamento por parte de algumas pacientes, associada ao período de festas de final de ano, o que também contribuiu para a redução da produção cirúrgica.

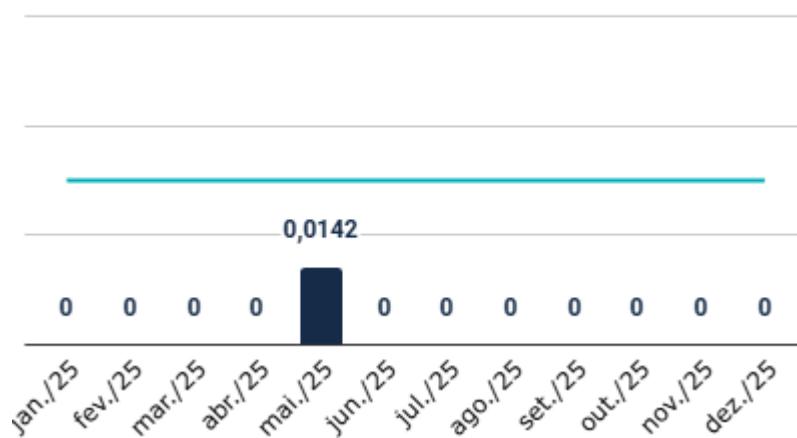
em tratativa para regularização, com o objetivo de restabelecer a plena capacidade operacional do serviço no menor prazo possível.

Indicadores - Qualitativos

8.2 Incidências de Infecção no Sítio Cirúrgico

Incidência de infecção no sítio cirúrgico

■ Resultado ■ Meta ≤ 3%

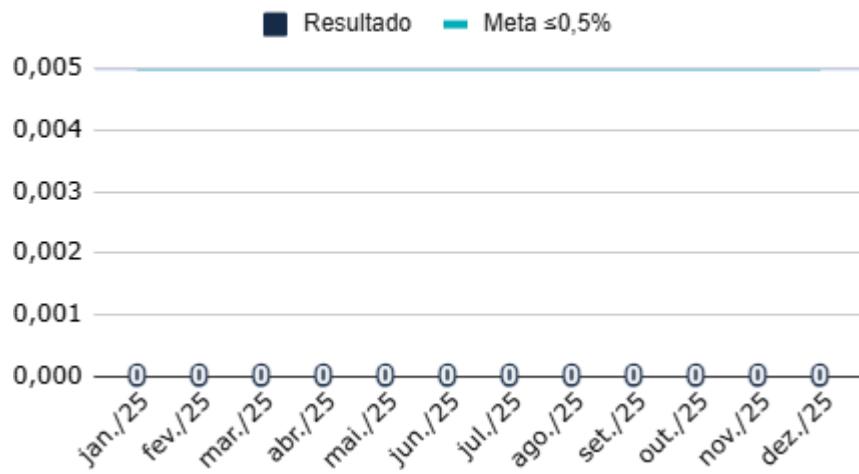


Meta	Resultado
≤3%	0

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

8.2.1 Não Conformidade na Administração de Medicamentos

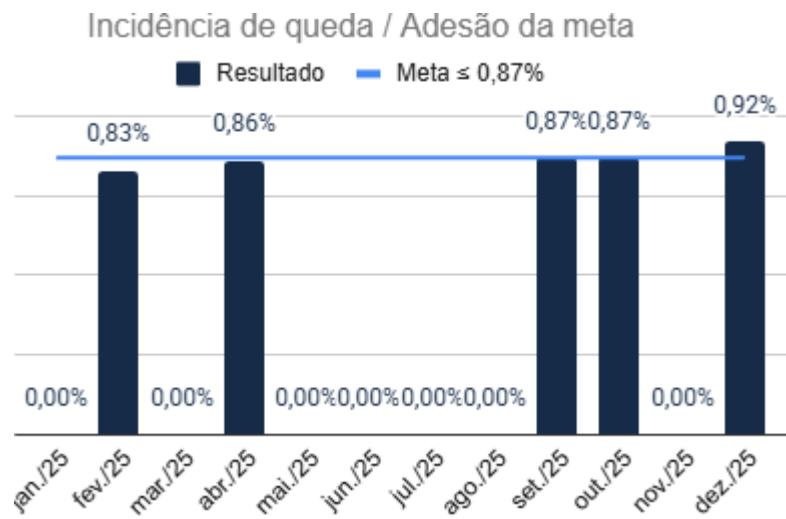
Não Conformidade na Administração de Medicamentos /
Adesão às metas de Identificação do Paciente



Meta	Resultado
≤0,50%	0

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

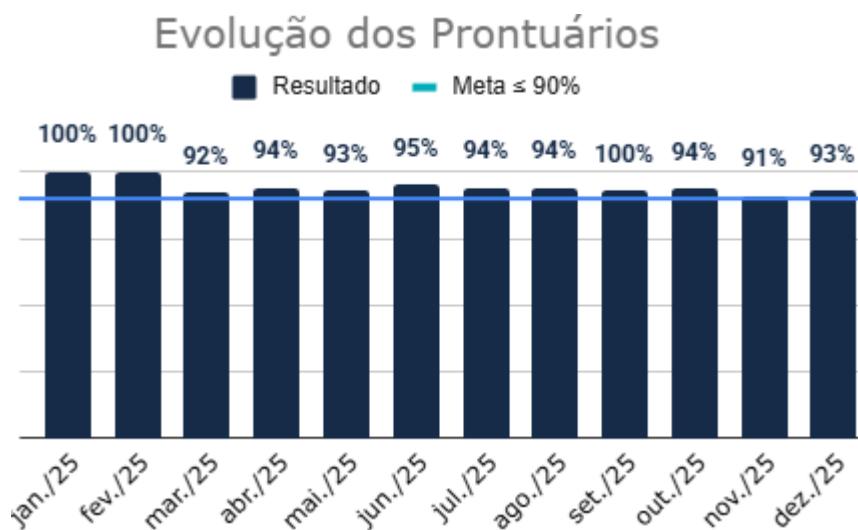
8.2.2 Incidência de Quedas / Adesão às metas internacionais de segurança do paciente



Meta	Resultado
$\leq 0,87\%$	0,92%

- M.P.A Paciente durante consulta médica, ao sair da sala, tropeçou no biombo dentro do consultório e teve queda de própria altura. Imediatamente médico avaliou, paciente refere que bateu a perna e o biombo caiu na sua cabeça, Dr solicitou transferência ao pronto atendimento do HMLMB para avaliação. Paciente foi transferida em cadeira de rodas, acompanhada da enfermagem e familiar. Após atendimento e procedimentos do HMLMB paciente teve alta.

8.2.3 Evolução dos Prontuários



Meta	Resultado
90%	93%

O AME Mulher obteve 93% dos prontuários revistos que estavam descritos adequadamente, conforme pactuado (avaliação de prontuários manuais com letra legível, assinatura e carimbo dos profissionais). Desde de março de 2025 refinamos a forma de avaliação do preenchimento do prontuário, com o objetivo de qualificar, ainda mais, as informações contidas. Equipe orientada quanto às novas regras para o preenchimento.

8.2.4 Perda Primária de Consultas Médicas

Perda primária de consultas (consulta médica)

■ Resultado ■ Meta ≤ 27%



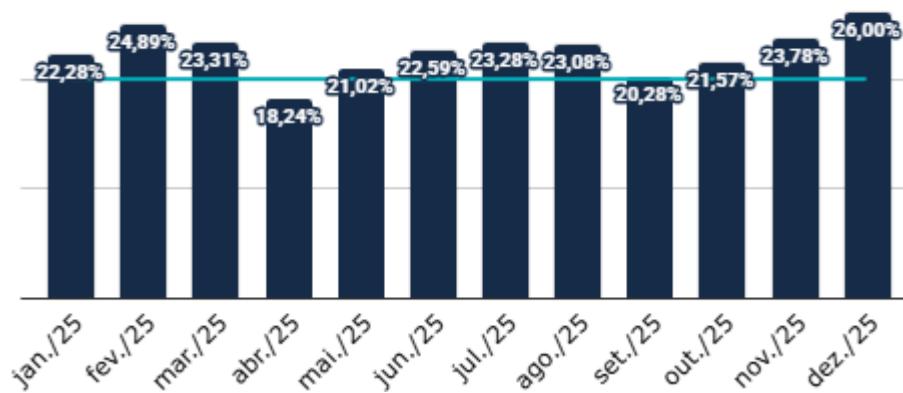
Meta	Resultado
≤27%	10,55%

O AME Mulher obteve sucesso no alcance das taxas de perda primária.

8.2.5 Taxa de Absenteísmo (Consultas Médicas)

Taxa de absenteísmo (consulta médica)

■ Resultado ■ Meta ≤20%



Meta	Resultado
≤20%	26%

O AME Mulher apresentou um aumento na taxa de absenteísmo comparado ao mês anterior, contribuído pelo período de festas de final de ano.

Permanecemos o protocolo de contato telefônico para confirmação das consultas.

Estratégia de Melhoria: O envio de mensagem via whatsapp permanece, para reforçar a data de agendamento da consulta ao paciente e reduzir o absenteísmo.

8.2.6 Transferências

- F.L.V.S. - Compareceu ao Ambulatório, sem acompanhante, para consulta com a Fisioterapeuta Pélvica. A equipe de Enfermagem foi acionada e direcionada ao consultório da fisioterapeuta, onde a paciente referiu dor pélvica, vertigem, náuseas e cefaleia. Ela também relatou ter ingerido 1 comprimido de Tramadol 100 mg e 1 comprimido de Dipirona 500 mg previamente à queixa. Refere HAS e possuir alergia a Dexametasona. Foram aferidos os sinais vitais que evidenciaram Pressão Arterial de 167/112 mmHg, Frequência Cardíaca de 86 bpm, Frequência Respiratória de 18 rpm, SatO de 99% e Glicemia Capilar de 69mg/dL. Paciente foi acomodada em cadeira de rodas e encaminhada à Triagem do ambulatório. A equipe médica que solicitou transferência para o HMLMB. Foi transferida em cadeira de rodas pela Técnica de Enfermagem e Enfermeira. Foi realizada a abertura da ficha de admissão e o repasse completo do caso ao Enfermeiro de plantão. A paciente segue aos cuidados da equipe médica e de enfermagem do HMLMB.
- M.P.A. - Paciente durante consulta médica , ao sair da sala, tropeçou no biombo dentro do consultório e teve queda de própria altura. Imediatamente médico avaliou, paciente refere que bateu a perna e o biombo caiu na sua cabeça, Dr solicitou transferência ao PA para avaliação. Paciente foi transferida em cadeira de rodas, acompanhada da enfermagem e familiar. Após atendimento e procedimentos do HMLMB paciente teve alta.
- E.V.S. - Paciente comparece para consulta médica. Sou acionada pela recepção pois paciente não está se sentindo bem. Encaminho paciente para triagem. A mesma nega alergias e nega comorbidades. Refere que ontem sentiu fortes dores de cabeça e hoje acordou com a perna esquerda e braço esquerdo com formigamento e sensação de peso nos membros. Verificado sinais vitais: PA 127/73mmHg, FC 93 bpm, FR 18 rpm, SpO² 98%, Temp.:36,4°C. Passado caso para equipe médica que solicita transferência para o pronto atendimento do HMLMB. Realizado transferência com paciente em cadeira de rodas, acompanhada pela enfermagem e pelo esposo da paciente, abertura de ficha no PA, passo caso para enfermeiro da triagem.
- M.L.R. - Enfermeira foi acionada pela técnica de enfermagem devido à identificação de picos de hipertensão e hiperglicemia em paciente na triagem que

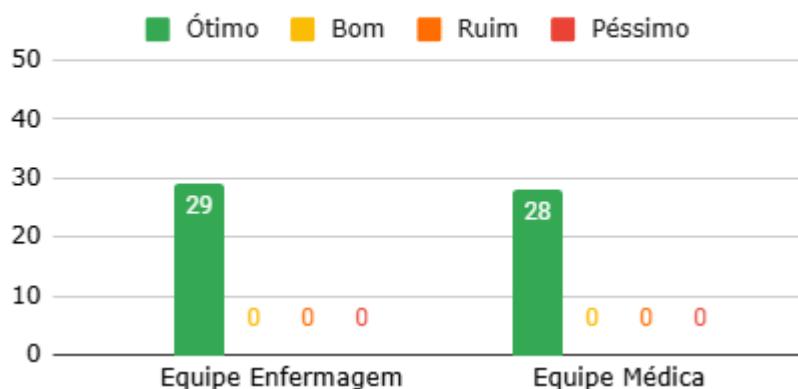
estava aguardando consulta com anestesista . Paciente acompanhada pela neta, consciente e orientada em tempo e espaço, corada e eupneica. Relata histórico de HAS e DM, com uso regular das medicações nas últimas 24h. Nega queixas algícas ou sintomas agudos no momento.Sinais Vitais: PA: 180x80 mmHg; Dextro: 294 mg/dl.Conducta: Encaminhada para avaliação médica.Após consulta médica, orientada transferência ao Pronto Socorro do HMLMB. Paciente transportada em cadeira de rodas com auxílio da técnica. Passo caso à enfermeira do acolhimento do PS e abertura de ficha. Paciente permanece estável, aguardando atendimento em sala de espera sob supervisão da acompanhante. Sem intercorrências no trajeto.

9. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS (USUÁRIOS)

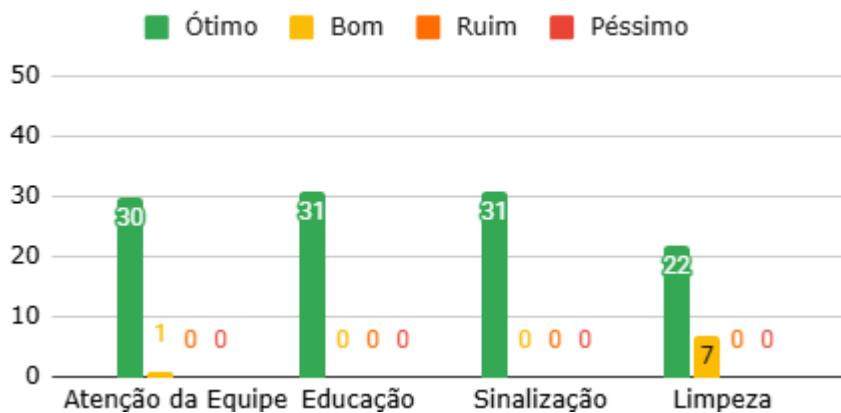
O Serviço de Atenção ao Usuário (SAU) é um canal para o usuário apresentar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e avaliar os serviços prestados pela Equipe CEJAM. A partir das informações trazidas pelos usuários, podemos identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares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

No período avaliado, tivemos o total de **31 pesquisas preenchidas**.

Avaliação do Atendimento - Centro Cirúrgico



Avaliação do Serviço - Centro Cirúrgico





10. 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 relembrar 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 ambência.	Desenvolvido	O AME Mulher realizou projetos de atividades voltadas para os profissionais da Unidade, com o intuito de melhorar a ambência.
Telessaúde	Equipe MULHER AME	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 desenvolvida 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, 07 de Janeiro de 2026

RELATÓRIO ASSISTENCIAL -DEZEMBRO 2025 .pdf

Documento número #c58e5bc5-78e1-4c18-994d-459018313984

Hash do documento original (SHA256): 1de24d58694c76b697e231ecd171e0abe08ab64a3591997f77e93300142c2595

Assinaturas

Valeria Kely Vieira

CPF: 848.366.446-15

Assinou para aprovar em 09 jan 2026 às 16:18:52

Log

09 jan 2026, 16:08:43	Operador com email cintia.souza@cejam.org.br na Conta 1397fc5c-a13f-44bf-a6e1-975f0f21d497 criou este documento número c58e5bc5-78e1-4c18-994d-459018313984. Data limite para assinatura do documento: 08 de fevereiro de 2026 (16:08). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
09 jan 2026, 16:10:19	Operador com email cintia.souza@cejam.org.br na Conta 1397fc5c-a13f-44bf-a6e1-975f0f21d497 adicionou à Lista de Assinatura: valeria.kely@cejam.org.br para assinar para aprovar, 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 Valeria Kely Vieira e CPF 848.366.446-15.
09 jan 2026, 16:18:52	Valeria Kely Vieira assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail valeria.kely@cejam.org.br. CPF informado: 848.366.446-15. IP: 200.229.239.10. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.5558651 e longitude -46.6323989. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.1367.2 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
09 jan 2026, 16:18:54	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número c58e5bc5-78e1-4c18-994d-459018313984.



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 c58e5bc5-78e1-4c18-994d-459018313984, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.