



Relatório de Atividades

Contrato de Gestão 96/2019
Pronto Socorro Vila Dirce
Mês 07/2021 - Julho 2021

SUMÁRIO

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL CEJAM	3
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO CEJAM 2015-2020	3
CARACTERIZAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO	5
ATIVIDADES REALIZADAS NO PERÍODO	6
ALCANCE DAS METAS PREVISTAS E ANÁLISES DE EVENTUAIS JUSTIFICATIVAS	7
METAS E INDICADORES	15
1-ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO/TEMPO DE ESPERA NA URGÊNCIA/EMERGÊNCIA.....	15
2- ATENÇÃO AO USUÁRIO	17
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	17
RESOLUÇÃO DE QUEIXAS	18
3-QUALIDADE DA INFORMAÇÃO	19
APURAÇÃO DAS METAS DE QUALIDADE	19
APÊNDICE A - HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO	20

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL CEJAM

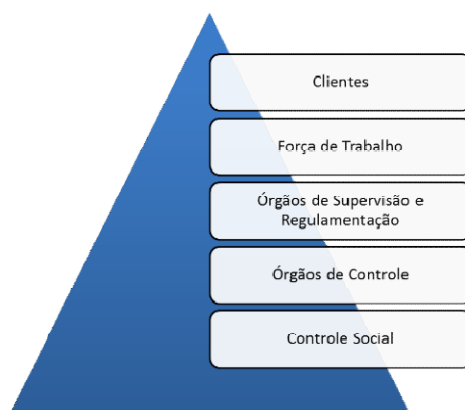
NOSSO NEGÓCIO - SAÚDE



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO CEJAM 2015-2020

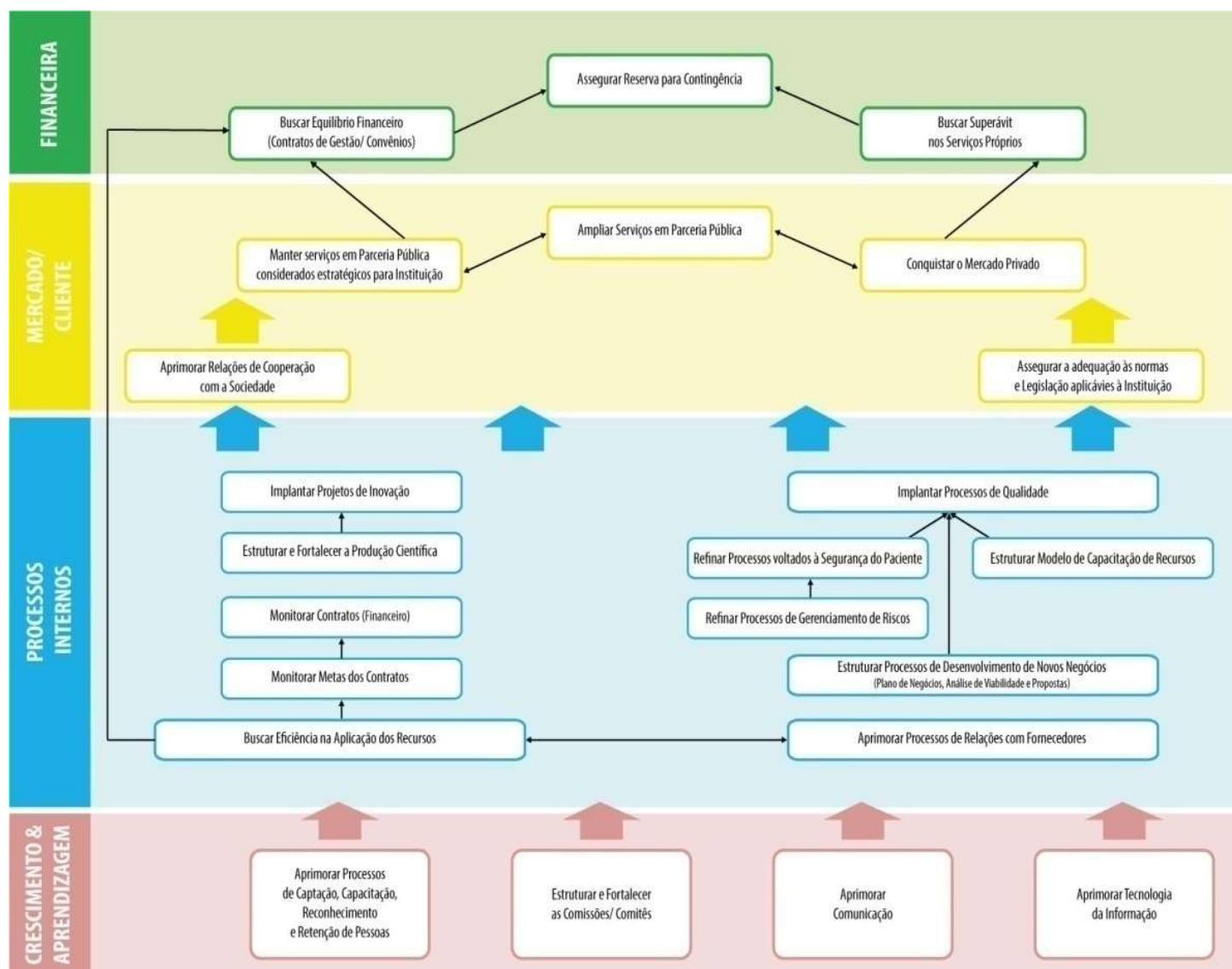
Consonantes as melhores práticas administrativas da atualidade e à identidade organizacional do CEJAM, visando a excelência na gestão de seus processos e melhoria contínua, em 2015 as lideranças da instituição construíram o primeiro planejamento estratégico do CEJAM, com 23 objetivos estratégicos, os quais foram formulados por meio de indicadores e projetos estratégicos. Neste processo foram definidas as análises de cenário e as partes interessadas que se relacionam com a instituição e possuem influência, bem como são imprescindíveis às atividades fim.

PLANEJAMENTO CEJAM – PRIORIZAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS.



Com base na priorização das partes interessadas, o CEJAM reafirma a importância dos seus clientes/usuários das Unidades e Serviços de Saúde, os quais são alvo de todas as ações institucionais na busca constante da redução dos agravos, recuperação e reabilitação da saúde da população. Além disso, é reconhecida a força de trabalho, seus colaboradores como força motriz do sistema e grandes realizadores da assistência aos usuários de forma direta ou indireta. A seguir, apresentamos o diagrama que representa o Balanced Score Card (BSC) institucional.

PLANEJAMENTO CEJAM – BALANCED SCORE CARD 2015-2020.



CARACTERIZAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO

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 30.10.2019foi 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 execuções das ações e serviços de saúde no Pronto Socorro Vila Dirce pelo Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim – CEJAM.

FIGURA. ORDEM DE SERVIÇO 50/2019



Prefeitura de Carapicuíba
Secretaria de Saúde

Carapicuíba, 30 de Outubro de 2019

ORDEM DE SERVIÇOS - 50

Contratada (o): CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM".

Processo: 24681/2019

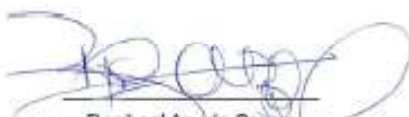
Empenho: 2723/2019

Autorização de Fornecimento: 827/2019

JUSTIFICATIVA:

QUALIFICAÇÃO E SELEÇÃO DE ENTIDADE DE DIREITO PRIVADO SEM FINS LUCRATIVOS, OBJETIVANDO O GERENCIAMENTO, OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE, NO PRONTO SOCORRO DA VILA DIRCE.

A Prefeitura Municipal de Carapicuíba, SP, por meio da Secretaria Municipal de Saúde, vem por meio desta ORDEM DE SERVIÇO, à empresa **CENTRO DE ESTUDOS E PESQUISAS "DR. JOÃO AMORIM"** inscrita no CNPJ: 66.518.267/0001-83, conforme a ORDEM DE SERVIÇO Nº 50/2019 e AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO Nº 827/2019, a realizar a **EXECUÇÃO DO SERVIÇO DESCRITO NA PRESENTE AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO, OBJETO: O GERENCIAMENTO, OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE, NO PRONTO SOCORRO DA VILA DIRCE COM INÍCIO NO DIA 11/11/2019.**

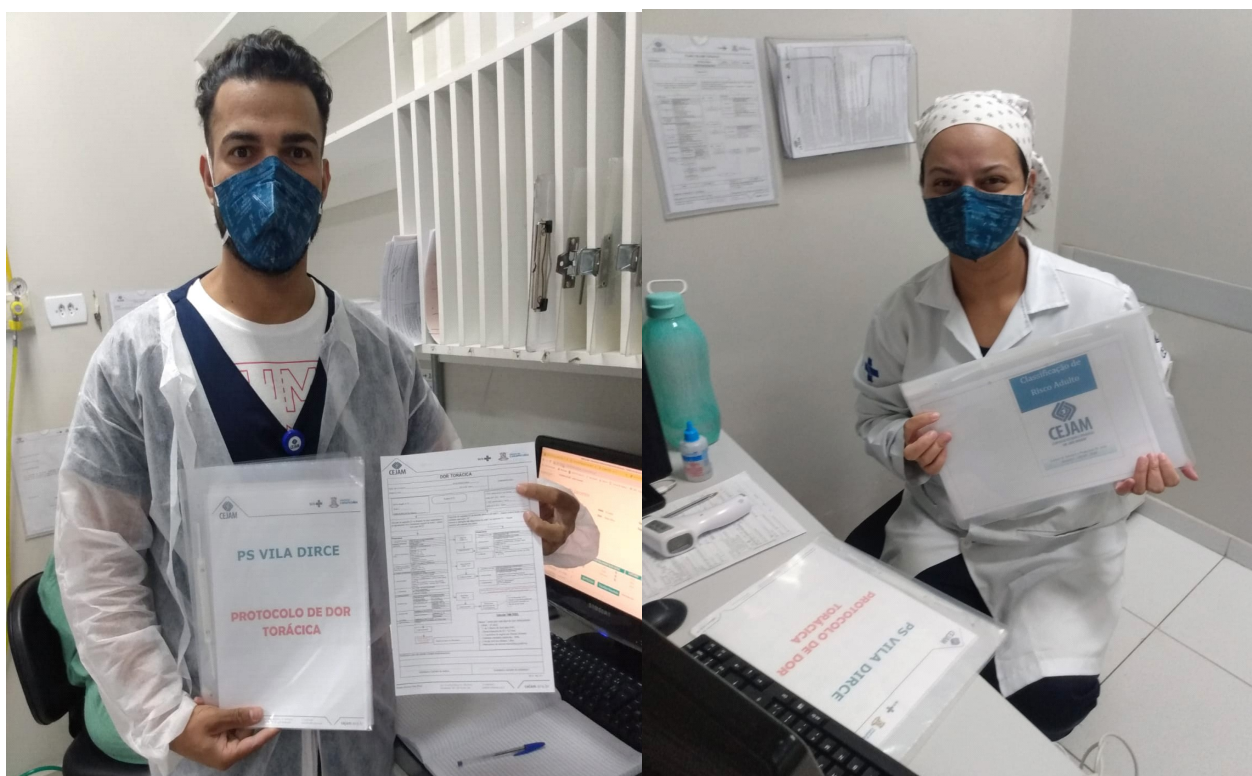


Raphael Ap. de Souza
Secretário-Adjunto da Saúde

ATIVIDADES – IMPLANTAÇÕES REALIZADAS NO PERÍODO

IMPLANTAÇÃO DO PROTOCOLO DE DOR TORÁCICA

No mês de Julho, foi implantado o protocolo de dor torácica com o objetivo de identificar e prevenir possíveis casos de alterações cardíacas e mal prognóstico.



IMPLANTAÇÃO DA COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIO, GERENCIAMENTO DE RISCO E CCIH.

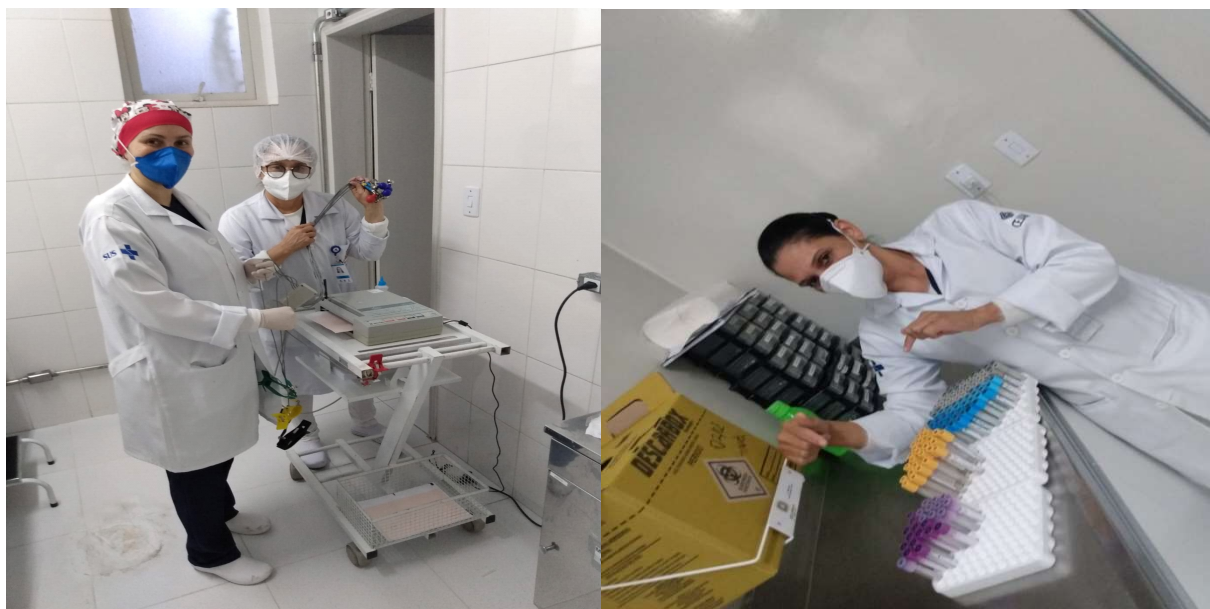
No Mês de Julho foram implantadas comissões com os objetivos:

- **Gerenciamento de Risco:** Tem como objetivo promover melhorias relativas à segurança do usuário, de forma a prevenir e reduzir a incidência de eventos adversos no atendimento à população.
- **Comissão de Controle de Infecção Hospitalar:** Tem o objetivo de prevenir e reduzir a incidência ou a gravidade da infecção relacionada à assistência em saúde.
- **Comissão de Revisão de Prontuários:** Tem como objetivo padronizar as documentações e garantir a qualidade na assistência aos clientes, bem como a comunicação e informação de forma segura para a equipe multiprofissional.

- **Observação:** Tais comissões foram implantadas no mês de Julho conforme registro em ATA, com reuniões subsequentes com início no mês de Agosto de 2021.

ATIVIDADES ASSISTENCIAIS/TREINAMENTOS

Capacitação referente à manipulação do eletrocardiógrafo e coleta de exames laboratoriais, tais capacitações foram atribuídas aos Enfermeiros e Técnicos de Enfermagem.



ALCANCE DAS METAS PREVISTAS E ANÁLISES DE EVENTUAIS JUSTIFICATIVAS

METAS DE PRODUÇÃO

Apresentamos as metas quantitativas mensais, pactuadas no Contrato de Gestão:

METAS DE PRODUÇÃO PACTUADAS EM JULHO DE 2021

	Atividade realizada	Valor a pagar
Urgência / Emergência 100%	Acima do volume contratado	100% do peso percentual da atividade Urgência/Emergência.
	Entre 85% e 100% do volume contratado	100% do peso percentual da atividade Urgência/Emergência.
	Entre 70% e 84, 99% do volume contrato	90% X do orçamento Destinado à atividade Urgência/Emergência.
	Menos de 70% do volume contratado	70% X do orçamento destinado à atividade da Urgência/Emergência.

RESULTADOS ALCANÇADOS – JULHO 2021

PRONTO ATENDIMENTO

TABELA DE ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA – JULHO 2021

Especialidades	Meta de Atendimentos de Urgência	Atendimentos de Urgência Realizados	Porcentagem Atingida
Clínica Médica	13.000	9.490	84,93%
Ortopedia		1.551	
Total		11.041	

Fonte: FastMedic– PS Vila Dirce e Sistema de saúde Pública

Dados: 01 a 31 de JULHO de 2021.

Total de Consultas Médicas realizadas: 11.041, neste mês não alcançamos a meta prevista, porém tivemos um aumento significativo em relação ao mês anterior, sinalizamos conforme o esperado ocorreu diminuição de pacientes na unidade, devido a fase de isolamento decretada desde o início da pandemia e outros pacientes de queixa respiratória que se direcionaram para Centro de Enfrentamento COVID-19 próximo da Unidade.

DADOS DE PRODUÇÃO POR PROCEDIMENTOS REALIZADOS NO MÊS DE JULHO DE 2021

TABELA DE FICHAS DE ATENDIMENTOS E PROCEDIMENTOS REALIZADOS – JULHO2021

ATENDIMENTOS E PROCEDIMENTOS	JULHO /2021
ACOLHIMENTO COM CLASSIFICACAO DE RISCO	11.063
ADMINISTRACAO DE MEDICAMENTOS EM ATENCAO BASICA (POR PACIENTE)	6.239
AFERICAO DE PRESSAO ARTERIAL	10.722
ATENDIMENTO DE URGENCIA C/ OBSERVACAO ATE 24 HORAS EM ATENCAO ESPECIALIZADA	91
ATENDIMENTO DE URGENCIA EM ATENCAO BASICA C/ REMOCAO	153
TRANSFERÊNCIAS	250
ATENDIMENTO MEDICO EM UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO	8.996
ATENDIMENTO ORTOPEDICO COM IMOBILIZACAO PROVISORIA	1.551
CATETERISMO VESICAL DE ALIVIO	27
CATETERISMO VESICAL DE DEMORA	34
COLETA DE MATERIAL P/ EXAME LABORATORIAL	351
CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NIVEL SUPERIOR NA ATENCAO BASICA	150
CURATIVO	86
ENEMA	2
ELETRCARDIOGRAMA	248
EXCISAO DE LESAO E/OU SUTURA DE FERIMENTO DA PELE ANEXOS E MUCOSA	139
GLICEMIA CAPILAR	754
INALACAO / NEBULIZACAO	34
RADIOGRAFIA	2.906
RETIRADA DE PONTOS DE CIRURGIAS BASICAS (POR PACIENTE)	2
SONDAGEM NASOENTERAL	65
TOTAL	43.886

Compatível com as atividades de um pronto atendimento foram realizados, em sua maioria, procedimentos como: Acolhimento com classificação de risco, Consultas Médicas, Administração de medicamentos em atenção básica, Glicemia capilar, Radiografias e aferição de Pressão Arterial. Com um total de remoção no mês de 403 onde 250 foram transferências, tomografia 153. Em casos de paciente para realização de tomografias com contraste e vagas de UTI deslocamos para tripulação da ambulância um médico e um técnico de enfermagem ou enfermeiro, estamos com apoio da prefeitura nas remoções de COVID tripulada com enfermeiro, remoções de ortopedia sempre acompanhadas com um

técnico continuamos com um número grande de remoção diária e diminuição do número de atendimento geral em relação ao mês anterior. Ressaltando que muitos dos atendimentos de casos respiratórios são atendidos no Centro de Enfrentamento COVID-19, próximo a Unidade.

INTERNAÇÃO

No PSDV foram estimadas 50 internações/mês e para tal existe estrutura de equipe multiprofissional (médica, enfermagem, fisioterapia e farmacêutica), necessária para ofertar uma assistência segura até a alta/transferência do usuário a unidade hospitalar.

A seguir são apresentados os volumes de internação e tempo médio de permanência dos pacientes.

DADOS PACIENTES DA INTERNAÇÃO – JULHO 2021

Dados Internação	JULHO/2021	% em relação ao estimado (50 internações/mês)
Número de Pacientes Internados	113	226%
Tempo Médio de Internação	3,4	—

No período apurado houve 226% de internações em relação ao estimado.

De acordo com o fluxo estabelecido na unidade para internação de pacientes, ficamos em Julho com 113 pacientes internado no mês, com um aumento de 07 pacientes em relação ao mês anterior.

Mantivemos o perfil de pacientes internados, com patologias crônicas severas, COVID-19 porém com aumento em relação ao mês anterior os quais aguardaram transferência para outras unidades através do CROSS.

Desfecho dos Pacientes Internados:

- Alta Médica: 63 pacientes,
- Transferências: 37 pacientes;
- Óbitos: 11 pacientes;
- Evasão: 02 pacientes;

A média do tempo de permanência dos pacientes na unidade foi de 3,4 dias por paciente, houve alta variação de dias de internação, sendo mínimo de 01 dia e máximo de 27. Alguns dos pacientes que aguardavam liberação de vaga no CROSS para leitos de clínica médica, apresentando piora do quadro clínico ocasionando óbito.

PRODUÇÃO DAS INTERNAÇÕES – JULHO DE 2021

PROCEDIMENTO	QUANTIDADE
CONSULTA/AVALIAÇÃO EM PACIENTE INTERNADO	439
ASSISTENTE SOCIAL	150
AFERICAÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL	1008
GLICEMIA CAPILAR	1015
INALAÇÃO / NUBULIZAÇÃO	186
ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS	438
COLETA DE MATERIAL P/ EXAME LABORATORIAL	111
ELETROCARDIOGRAMA	30
CURATIVO GRAU I C/ OU S/ DEBRIDAMENTO	7
OXIGENOTERAPIA	62
SONDAGEM NASOENTERICA - SNE	16
CATETERISMO VESICAL DE DEMORA	14
RAIO X DE TORAX (PA)	24
RAIO X DE LOMBAR	1
RAIO X DE ABDOME	2
TOTAL	3503

CENSO DE ORIGEM – PACIENTE POR BAIRROS JULHO

BAIRROS	QUANTIDADE
MORADOR DE RUA	23
ALDEIA DA FAZENDINHA	1
ALTO DA VILA MENCK	6
ALTO DE SANTA LUCIA	243
CENTRO	120
CENTRO (AMELIOPOLIS)	1
CHACARA ADRIANA APARECIDA	69
CHACARA DAS FLORES	82
CHACARA DAS PAINEIRAS	3
CHACARA DE LA ROCCA	15
CHACARA DO REFUGIO	1
CHACARA DOS JUNQUEIRAS	1

CHACARA DOS LAGOS	2
CHACARA QUIRIRI	2
CHACARA SANTA LUCIA DOS YPES	3
CHACARA SAO JOAO	6
CHACARA VALE DO RIO COTIA	2
CIDADE ARISTON ESTELA AZEVEDO	633
CONJUNTO HABITACIONAL 120 CASAS	18
CONJUNTO HABITACIONAL PRESIDENTE CASTELO BRANCO	252
GOLF PARK	2
GRANJA VIANA	1
JARDIM ALFREDO SONCINI	101
JARDIM ALICE	38
JARDIM AMPERMAG	56
JARDIM ANA ESTELA	873
JARDIM ANA MARIA	51
JARDIM ANGELA MARIA	121
JARDIM ANGELICA	297
JARDIM BOA VISTA	2
JARDIM BOA VISTA (ZONA OESTE)	3
JARDIM BOM PASTOR	82
JARDIM BOM SUCESSO	217
JARDIM CARAPICUIBA	76
JARDIM CECILIA CRISTINA	38
JARDIM CIBELE	42
JARDIM COLONIAL	4
JARDIM DANGELO	17
JARDIM DAS BELEZAS	42
JARDIM DAS PALMEIRAS	24
JARDIM DAS PEDRAS	59
JARDIM DOS MANACAS	91
JARDIM EDI	12
JARDIM ELZINHA	137
JARDIM ERCY	2
JARDIM FELIPE	13
JARDIM GUAPIUVA	27
JARDIM GUIOMAR	64
JARDIM HELENA	147
JARDIM HERMINIA	5
JARDIM LEONOR	27
JARDIM LEOPOLDINA	42
JARDIM LICE	41
JARDIM MARIA BEATRIZ	349
JARDIM MARIA HELENA	13
JARDIM MARIA RITA	6
JARDIM MARILU	134
JARDIM MESQUITA	13
JARDIM NOVO HORIZONTE	105
JARDIM PIGNATARY	1

JARDIM PLANALTO	335
JARDIM POPULAR	50
JARDIM PRIMAVERA	4
JARDIM PRIMEIRO DE MAIO	81
JARDIM ROSA MARIA	33
JARDIM ROSELI	53
JARDIM SANDRA REGINA	17
JARDIM SANTA BRIGIDA	171
JARDIM SANTA RITA	21
JARDIM SANTA TEREZA	117
JARDIM SANTO ESTEVAO	44
JARDIM SAO PEDRO	1
JARDIM STELLA MARIS	1
JARDIM STER-ZA	3
JARDIM TONATO	195
JARDIM TUCUNDUVA	25
JARDIM YAYA	79
NOVA FAZENDINHA	1
PALOS VERDES	5
PARQUE FLORIDA	51
PARQUE JANDAIA	403
PARQUE JOSE ALEX ANDRE	18
PARQUE PRIMAVERA	2
PARQUE ROSEIRA	205
PARQUE SAMPAIO VIANA	114
PARQUE SANTA TERESA	196
POUSADA DOS BANDEIRANTES	6
RECANTO CAMPY	68
RECANTO IMPLA	9
RESIDENCIAL EUROVILLE	1
SAO PEDRO	4
SITIO GUAREHY	1
TERRAS DO MADEIRA	4
VILA AMERICA	47
VILA ANUNCIATA	43
VILA APPIA ANTICA	2
VILA ARTEM	33
VILA BELA	19
VILA BOLIVAR	2
VILA CALDAS	18
VILA CAPRIOTTI	88
VILA CLARA	29
VILA CONQUISTA	11
VILA CRETÍ	87
VILA CRISTINA	86
VILA DA OPORTUNIDADE	128
VILA DIRCE	255
VILA DIVA	7
VILA DOS ANDRADES	1

VILA EMA	24
VILA ESTER	42
VILA FREITAS	31
VILA GOBBI	23
VILA GUARANI	24
VILA GUSTAVO CORREIA	52
VILA HELEMAR	6
VILA IZA	25
VILA JANETE	21
VILA JUSSARA	5
VILA LEOPOLDO	12
VILA LISBOA	34
VILA LOURDES	41
VILA MARCONDES	45
VILA MARGARIDA	49
VILA MARIA HELENA	19
VILA MARTINS	30
VILA MENK	58
VILA MERCES	97
VILA MUNICIPAL	68
VILA NOSSA SENHORA APARECIDA	104
VILA OLIVINA	67
VILA QUINTINO	24
VILA ROSA	23
VILA SANTA LUCIA	11
VILA SANTA TEREZINHA	55
VILA SANTO ANTONIO	16
VILA SAO JORGE	105
VILA SAO JOSE	43
VILA SILVA RIBEIRO	34
VILA SILVIANIA	1219
VILA SUL AMERICANA	21
VILA TAMBORY	13
VILA TERESA	35
VILA TEREZINHA	6
VILA TRES IRMAOS	29
VILA VELOSO	403
Total parcial	10946
Total Geral	11041

OUTROS MUNICIPIOS	QUANTIDADE
ITAPEVI	10
OSASCO	32
COTIA	3
SÃO JOSÉ DOS CAMPOS	2
SÃO PAULO	18
SANTANA DE PARNAÍBA	1
BARUERI	15
JANDIRA	12
CAMPINAS	1
SANTO ANDRÉ	1
TOTAL DE OUTROS MUNICIPIOS	95

METAS E INDICADORES

1-ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO/TEMPO DE ESPERA NA URGÊNCIA/EMERGÊNCIA

O acolhimento é uma ação tecno-assistencial que pressupõe a mudança da relação profissional/usuário e sua rede social através de parâmetros técnicos, éticos, humanitários e de solidariedade, reconhecendo o usuário como sujeito e participante ativo no processo de produção da saúde.

Utilizado a metodologia do HumanizaSus, Ministério da Saúde, o acolhimento com classificação de risco tem o importante papel de identificação dos pacientes que necessitam de tratamento imediato, de acordo com o potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento.

Desde o início das atividades, houve a implantação do acolhimento com classificação de risco, e no período apurado de Julho de 2021 apresentamos os percentuais estratificados por classificação:

Prioridades Clínicas – Julho de 2021	%
Prioridade 0 - Emergência, necessidade de atendimento imediato.	2,2 %
Prioridade 1 - Urgência, atendimento o mais rápido possível.	28,6%
Prioridade 2 - Não urgente, com prioridade clínica e por direito	65,2%
Prioridade 3 - Consultas de baixa complexidade, atendimento de acordo com o horário de chegada.	4,0%

Conforme dados obtidos é possível observar maiores percentuais nas classificações de risco (prioridades 1, 2), com destaque para o paciente não urgente com 65,2% classificação verde, com uma mudança importante nos pacientes de urgência, principalmente os com suspeita de COVID 19/ Síndrome Gripal, com necessidade de oxigênio terapia em grande escala. Emergências ficaram com 2,2%, nossos casos de emergência são atendidos prontamente na sala de emergência.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO - RESULTADOS DA ANÁLISE DOS TEMPOS DE ATENDIMENTO

Indicador	Tempo médio
Tempo Médio Abertura da Ficha / Classificação de Risco	0:16:34
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento médico AZUL	0:52:20
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento médico VERDE	1:10:35
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento médico AMARELO	0:41:35
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento médico VERMELHO	0:14:49
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento ortopedista AZUL	0:24:34
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento ortopedista VERDE	0:12:17
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento ortopedista AMARELO	0:10:58
Tempo Médio Classificação de Risco / Atendimento ortopedista VERMELHO	0:09:57

Os tempos apurados no mês de Julho demonstram espera de atendimento pelo usuário compatível em média com as prioridades classificadas, podemos notar o tempo médio de espera maior na classificação amarelo e verde, uma vez que maiorias dos atendidos eram de não urgência nos meses anteriores, neste mês a quantidade de pacientes verdes foram predominantes na unidade, sofreram impacto no tempo de espera. Os tempos de atendimento dos pacientes vermelhos continuam superestimados, uma vez que o período é medido pelo registro no sistema e os pacientes são classificados posteriormente ao atendimento.

Sinalizamos no mês anterior e reforçamos este mês, que a ausência de profissionais na escala médica e a dificuldade de cobertura, repercutiu bastante no tempo de espera do amarelo e verde.

A mudança de fluxo melhorou no atendimento dos pacientes e nos tempos de permanência na unidade, de pacientes clínicos, graças à adequação e adaptação dos ortopedistas, onde tivemos menor tempo de espera no atendimento.

2- ATENÇÃO AO USUÁRIO

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. Além do formato físico através do formulário em papel, a unidade conta com um totem eletrônico, solicitado pela secretaria de saúde em visita às outras unidades gerenciadas pelo CEJAM OSS pactuando-se que o número de manifestações seria acrescido dos formulários de pesquisa de satisfação com caixas disponibilizadas por toda a unidade, onde o paciente pode de forma informatizada deixar sua avaliação, as perguntas disponíveis no formulário e no totem são as mesmas, a fim de consolidarmos os dados, além do SAU numerado como manifestação escrita pelo paciente que temos um prazo de 7 dias para realizar a devolutiva.

Na pesquisa de satisfação dos usuários, obtivemos no consolidado geral do mês de Julho de 2021 um total de 1.098 manifestações via formulário e totem.

Em anexo para ciência dos resultados.

Dentre as 1.098 avaliações registradas ao item Serviço de Saúde pelos pacientes, 42,5% avaliaram o serviço como ótimo, 37,8% bom, 7,7% manifestações foram relativas à ruim e 6,2% péssimo, representando 94,2% dos registros, 5,8% usuários não expressaram opinião.

Conseguimos esses resultados na pesquisa de satisfação com o apoio de toda a equipe, sinalizando a importância de estarmos ciente de como os municípios estão avaliando e qualificando nosso atendimento.

Dos usuários que realizaram manifestações escritas além da pesquisa, tais como elogios, crítica, sugestões e dúvidas, obteve-se 92 manifestações:

- 53 elogios;
- 13 sugestões;
- 26 críticas;

No mês de Julho 1006 não fizeram comentário.

Justificativa: Para contabilização dos índices de satisfação para o mês de Julho utilizamos as duas metodologias disponíveis na unidade, método eletrônico (totem) e manual (formulário de papel).

Conseguimos esses resultados na pesquisa de satisfação com a colaboração de toda equipe, sinalizamos aos colaboradores a importância de estarmos ciente de como os municípios estão avaliando e qualificando nosso atendimento, com objetivo de avaliação criteriosa para um planejamento estratégico contínuo de melhorias.

RESOLUÇÃO DE QUEIXAS

As manifestações, queixas, foram recebidas via Ouvidoria do Município, via e-mail com determinação de prazos para resposta, em julho de 2021 foram:

TABELA DE OUVIDORIAS – JULHO DE 2021

Ouvidorias recebidas	Ouvidorias respondidas no prazo	Data da resposta no prazo das ouvidorias
07/07/2021	5	13/07/2021
13/07/2021	5	21/07/2021
17/07/2021	5	19/07/2021

O Quadro acima demonstra as manifestações e seus respectivos prazos, conforme estabelecido pela Ouvidoria do Município.

Sobre as manifestações recebidas em 07/07/2021 e 13/07/2021 houve necessidade de dilação do prazo para melhor análise e condução das tratativas.

A ferramenta padronizada para análise das manifestações contém dimensões objetivas sobre as evidências dos fatos e providências adotadas para resolução da queixa do usuário.

Foram realizadas tratativas junto aos usuários para apuração e esclarecimentos dos fatos e encaminhamento da resposta conclusiva para a ouvidoria do município.

3 - QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

TABELA DE OFÍCIOS RECEBIDOS – JULHO 2021

Ofícios Recebidos	Prazo para resposta	Data protocolo de envio de retorno aos ofícios	Porcentagem de conformidade do indicador
0	0	0	0

Os ofícios são respondidos e protocolados na Secretaria Municipal de Saúde dentro dos prazos estabelecidos nos documentos. Também, comporá este indicador a entrega deste relatório assistencial e demais anexos da prestação de contas.

Com base nos indicadores apresentados no contrato de gestão, foi elaborado cronograma para entrega dos relatórios trimestrais dos indicadores de qualidade:

No mês de Julho não recebemos ofício.

APURAÇÃO DAS METAS DE QUALIDADE

Indicador	Mês 01	Mês 02	Mês 03	Mês 04	Mês 05	Mês 06	Mês 07	Mês 08	Mês 09	Mês 10	Mês 11	Mês 12
	Jan/21	Fev/21	Mar/21	Abr/21	Mai/21	Jun/21	Jul/21	Ago/21	Set/21	Out/21	Nov/21	Dez/21
1 – Acolhimento e Classificação de Risco e Tempo de espera na Urgência e Emergência	x			x			x			x		
2 – Atenção ao Usuário – Resolução das queixas e pesquisa de satisfação	x			x			x			x		
3 – Qualidade da Informação	x			x			x			x		

Carapicuíba, 06 de agosto de 2021.



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

Patrícia de S. Lemos
Gerente Administrativa



Alexandre G. G. de Araújo
Gerente Assistencial - Enfermagem
PS VILA DIRCE

Alexandre G. G. de Araújo
Gerente Assistencial

APÊNDICE A - HISTÓRICO DA INSTITUIÇÃO

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.

Sua denominação deu-se em homenagem ao **Dr. João Amorim**, médico Obstetra, um dos seus fundadores e o 1.º Diretor Clínico do Hospital Pérola Byington, com ampla experiência na administração em saúde.

Nos seus primeiros dez anos de existência, o CEJAM concentrou suas ações na Atenção Integral à Saúde da Mulher, por meio de convênio com a Secretaria de Estado da Saúde, encerrado em 2001.

Desde então, nesses mais de 25 anos, o **CEJAM** atua como parceiro do poder público, no desenvolvimento de projetos na Assistência à Saúde da Mulher, Atenção Básica/Estratégia Saúde da Família, Urgências e Emergências, Gestão Hospitalar e Serviços de Apoio Diagnóstico Destaca-se pelo seu empreendedorismo nos municípios de São Paulo, Embu das Artes, Mogi das Cruzes, Arujá e Rio de Janeiro.

Em 1998, o CEJAM recebeu os Títulos de Utilidade Pública Municipal, Estadual, Federal e o Certificado de Entidade para Fins Filantrópicos. Em 2003, obteve o COMAS – Certificado do Conselho Municipal de Assistência Social. Em 2006 a primeira qualificação, como Organização Social na área da Saúde no município de São Paulo. Em 2010, se qualifica como Organização Social no Município de Mogi das Cruzes e em 2012, obtém qualificação de Organização Social, na cidade do Rio de Janeiro e no município de Arujá.

A História do **CEJAM** representa uma seqüência de **sucessos e inovações**, com o Lema “Prevenir é Viver com Qualidade”, atualmente o CEJAM destina suas ações na área de Saúde, Educação e Responsabilidade Social, onde destacamos:

- **1995** - Primeira Equipe de Agentes Comunitários de Saúde da Mulher, na Unidade Básica de Saúde Jardim Souza, que antecedeu a implantação do Programa Saúde da Família na Cidade de São Paulo;
- **2002** - Convenio com a Prefeitura do Município de São Paulo - Implantação do Programa de Saúde da Família;

- **2005** - Primeira Unidade de Apoio e Retaguarda de Saúde, reproduzida como Assistência Médica Ambulatorial – AMA, na cidade de São Paulo;
- **2007** - Parceria com o Hospital Israelita Albert Einstein, que possibilitou em abril de 2008 a inauguração do Hospital Municipal Dr. Moysés Deutsch do M Boi Mirim – São Paulo em uma gestão hospitalar compartilhada pelas duas instituições;
- **2008** - Primeira AMA – Especialidades, na cidade de São Paulo;
- **2009** - Escola de Saúde **CEJAM**, reconhecida pela **American Heart Association**, como Centro de Excelência para América Latina e Caribe, por capacitar centenas de profissionais de saúde;
- **2010** - Inaugura o primeiro Centro de Reabilitação Municipal de São Paulo, que em 2013 torna-se o primeiro Centro Especializado em Reabilitação – CER IV, do Brasil;
- **2011** – Saúde em Casa. O 1º serviço de atendimento domiciliar em saúde da Cidade de Embu das Artes;
- **2012** - Primeira Unidade Clínica Ambulatorial, com Academia da Terceira Idade, centro de especialidades, apoio diagnóstico e saúde bucal da Cidade de Mogi das Cruzes;
- **2012** - Na Cidade do Rio de Janeiro a Primeira Coordenação de Emergência Regional – CER, com salas amarela e vermelha;
- **2013** – Segunda Unidade Básica de Saúde Integral – Vera Cruz, na Cidade de São Paulo, modelo que alia a Estratégia Saúde da Família com médicos de especialidades básicas, equipe de saúde mental, saúde bucal e programa de acompanhamento do idoso;
- **2013** – Em fevereiro inaugura o Hospital Municipal Evandro Freire, na Ilha do Governador cidade do Rio de Janeiro que hoje tem 103 leitos;
- **2014** – Implantou o Laboratório Municipal de Exames e Diagnóstico, na cidade de Mogi das Cruzes, em parceria com o Albert Einstein Medicina Diagnóstica;
- **2014** – Implantou na cidade de Embu das Artes o 1º Consultório de Rua do município.
- **2015** – CEJAM participa do Edital de chamamento público e assume o Contrato de Gestão R006 2015 para o gerenciamento da Rede Assistencial dos Distritos Administrativos do Jardim Ângela e Capão Redondo.

Em novembro deste mesmo ano é assinado o Termo Aditivo 01 contemplando o gerenciamento das Unidades do DA Jardim São Luís (AMA Especialidades Jardim São Luís e Hora Certa M’Boi Mirim I) e no Distrito de Campo Limpo da Unidade AMA Especialidades Jardim Pirajussara que, em janeiro do ano seguinte passa a ter a denominação de Unidade da Rede Hora Certa Campo Limpo.

- **2015-** Certificação pela ONA (Organização Nacional de Acreditação) das Unidades de Saúde: UBS Vila Calú e AMA Especialidades Jardim São Luiz.
- **2015-** Lançamento do Código de Ética e Conduta CEJAM (http://www.cejam.org.br/pdf/codigo_etica_2015_final.pdf)
- **2016** – É inaugurada a Unidade da Rede Hora Certa Campo Limpo. Reforma e mudança de Sede da AMA Especialidades Capão Redondo.
- **2016** – Certificação pela ONA (Organização Nacional de Acreditação) do Centro Especializado de Reabilitação, CER IV M’Boi Mirim, totalizando 03 Unidades Acreditadas na Rede Assistencial do Contrato de Gestão R 006 2015.
- **2016** – Inicia-se em setembro as atividades do Programa de Acompanhante do Idoso - PAI na UBS Jardim Maracá, está prevista a inauguração para dezembro do Centro de Especialidades Odontológicas – CEO Vera Cruz, no prédio das atuais UBS Integral Vera Cruz e Hora Certa M’Boi Mirim II.
- **2016** – Inaugura o Centro Especialidades Odontológicas (CEO) Vera Cruz. A UNICA–Mogi das Cruzes e o CER IV–M’ Boi Mirim recebem a certificação ONA Nível I.
- **2017** – UBS Vila Calú e AMA Especialidades Jardim São Luiz conquistam o Nível II – Pleno pela ONA. CEJAM passa a atuar no município de Poá.
- **2018** – Amplia seu Contrato de Gestão na região do M’ Boi Mirim ao assumir quatro UPAs. Assina contrato de Gestão em Poá para o gerenciamento dos serviços de Diagnóstico por Imagem, Ortopedia e Traumatologia. Inicia suas atividades no gerenciamento de equipes médicas no Complexo Hospitalar Prefeito Edivaldo Orsi, em Campinas. Qualifica-se como Organização Social no Estado de São Paulo e no município de Carapicuíba
- **2019** -Amplia contratos com o Estado de SP, para gerenciamento do Hospital Estadual de Francisco Morato, assume o gerenciamento do Hospital Municipal de Cajamar e amplia contratos no Complexo Ouro Verde em Campinas. Assume a equipe médica da UTI do Hospital do Servidor Público Municipal de SP. As Unidades certificadas conquistam a excelência no método- nível 3 e a primeira Rede Hora Certa do município é certificada como nível 2- Acreditado Pleno (Hospital Dia da Rede Hora Certa Campo Limpo). Assina contrato de Gestão em Carapicuíba para o gerenciamento do Pronto Socorro Vila Dirce.

Essas atividades fazem do **CEJAM** uma instituição de apoio ao SUS – Sistema Único de Saúde, com a expertise no gerenciamento de Redes de Atenção à Saúde.

Desde a sua fundação, o **CEJAM** teve como alicerce, a Responsabilidade Social. Inicialmente, com o programa 'Dr. Conforto', disponibilizando apoio médico voluntário e domiciliar, auxílio psicológico e social às famílias de pacientes e posteriormente com o Programa Deficiente Saudável. Atualmente, o Instituto de Responsabilidade Social **CEJAM** atua em cinco diferentes programas, sendo: Programa de Voluntariado Dr. Conforto, Programa de Atenção Integral à Saúde da Mulher, Programa de Integração com a Comunidade, Programa de Meio Ambiente e Programa Deficiente Saudável.

Preocupado desde o princípio, com a transparência e a ética de sua gestão, o **CEJAM** lançou em 2.000 o seu site: www.saudeprev.com.br. Primeiro com o objetivo de oferecer informações de saúde e serviços aos usuários e, atualmente, disponibilizando por meio do portal: www.cejam.org.br, as prestações de contas, balanços financeiros e relatórios anuais de todos os seus Contratos de Gestão, à disposição de toda a sociedade.

Atualmente, o **CEJAM** conta, para desenvolver suas atividades, com mais de **8.000** colaboradores próprios e cerca de outros 3.000 mil colaboradores de empresas contratadas.

Ética, Transparência, Cidadania, Valorização das Pessoas, Qualidade na Gestão, Inovação e Responsabilidade Social. São esses os valores que o **CEJAM** tem desenvolvido ao longo de sua história.