

**PRONTO ATENDIMENTO INFANTIL
PRÓ-CRIANÇA**

**RELATÓRIO TÉCNICO DAS ATIVIDADES REALIZADAS REFERENTE AOS
MESES ABRIL A JUNHO/2025**

ARUJÁ/SP

2025

Apresentação

Este relatório tem como objetivo apresentar uma breve descrição das atividades desenvolvidas entre os dias 01 de abril/2025 a 30 de junho/2025 referente à assistência prestada e as metas e indicadores pactuados no contrato de gestão nº 3769 de 24 de junho de 2024; chamada pública nº 002/2024 processo nº 330.491/2024 que entre si celebram a Prefeitura Municipal de Arujá - SP, e o Hospital Mahatma Gandhi, para “ regulamentar o desenvolvimento das ações e serviços de saúde no Pronto Atendimento Infantil – 24 horas – Pró-Criança” .

Conforme o item 2.1.2.4.1. MONITORIZAÇÃO DOS INDICADORES QUANTI-QUALITATIVOS do Plano de Trabalho apresentado pela Associação Mahatma Gandhi no chamamento público 02/2024, segue o quadro abaixo com os indicadores e metas pactuados, resultados obtidos, e justificativas técnicas a respeito de cada indicador.

A fonte de informação utilizada se trata do sistema de informação vigente no serviço Saúde Simples. Importante ressaltar que o mesmo se encontra em implantação gradativa, desta forma os relatórios disponíveis ainda não atendem totalmente a necessidade do serviço e está em processo de aprimoramento dos dados. Para o presente relatório foram utilizados os dados extraídos em: Saúde Simples (OM30) – Relatório de atendimentos médicos – atendimentos por período – filtro por data 01/04/2025 a 30/06/2025 e também os dados obtidos em: planilha em Excel contendo dados de exames laboratoriais, de raio x e planilha de transferências realizadas no mês obtido no sistema CROSS, onde foram aplicados filtros e tabelas dinâmicas para obter a apresentação adequada dos dados.

QUADRO DE INDICADORES E METAS QUALITATIVAS

Item	Indicado / descrição	Meta	Desempenho obtido no mês de Agosto
1.	Implantação SAU	Serviço de Atendimento ao usuário implantado em até 3 meses	100% implantado
2.	Implantação dos protocolos assistenciais.	Implantação de todos os protocolos assistenciais em até 3 meses	100% implantados.
3.	Implantação dos POPs para as atividades de enfermagem e recepção	Implantação dos POPs para as atividades de enfermagem e recepção em até 3 meses	100% implantados.
4	Elaboração e descrição dos fluxos de atendimento e rotinas administrativas específicas do serviço	Implantação dos POPs para as atividades de enfermagem e recepção em até 3 meses	100% implantados.
4.	Pontualidade na entrega dos relatórios mensais de Prestação	100% de pontualidade para todos os relatórios.	A entrega da prestação de contas é enviada via sistema de informação 1Doc sendo o prazo de entrega trimestral.

	de Contas Assistencial e Financeira.		
5.	Apresentação e execução do Plano de Educação Continuada e Humanização, conforme cronograma, com no mínimo uma atividade por categoria profissional por mês.	100% das atividades previstas, realizadas com 80% de adesão dos profissionais.	Elaborado cronograma.

QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS

	Quantitativo	Média/ Dia
Atendimentos médicos	16.628	185
Classificação de risco realizadas pelo enfermeiro	16.697	185
Raio X	3.752	42
Laboratoriais	5.091	56

JUSTIFICATIVA DOS INDICADORES QUALITATIVOS

ITEM 1. Implantação SAU - Serviço de Atendimento ao usuário implantado em até 3 meses.

JUSTIFICATIVA:

No mês de julho de 2024 deu-se a inauguração do serviço em 04/07/2024, com início dia 08/07/2024. Desta forma, o mês de julho foi dedicado a implantação do serviço, desenvolvimento dos fluxos e processos de trabalho assistenciais e reconhecimento das demandas e características do serviço. Entretanto, reconhecendo que realizar pesquisas de satisfação de forma regular e sistemática pode transformar significativamente a qualidade dos serviços prestados, beneficiando tanto os pacientes quanto os profissionais de saúde envolvidos, foi iniciada ainda no período de implantação do serviço, a pesquisa de satisfação dos usuários de forma impressa, conforme modelo de formulário a seguir e os resultados obtidos no meses de abril a junho/2025 seguem tabulados abaixo.



HOSPITAL Mahatma Gandhi
Uma nova vida é possível!

PESQUISA DE SATISFAÇÃO PRONTO ATENDIMENTO PRÓ CRIANÇA 04 A 06/2025

ABRIL A JUNHO/2025	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Não sei Informar
					
COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO?	25	11	-	-	-
COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE LIMPEZA?	24	12	-	-	-
COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO DO SERVIÇO DE ENFERMAGEM?	26	10	-	-	-
COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO MÉDICO?	27	7	-	1	1
COMO VOCÊ AVALIA O TEMPO DE ESPERA PARA O PRIMEIRO ATENDIMENTO?	19	14	-	3	-
COMO VOCÊ AVALIA A ATENÇÃO E RESPEITO DOS PROFISSIONAIS?	28	6	1	-	1
COMO VOCÊ AVALIA O ATENDIMENTO GERAL PRESTADO NA UNIDADE?	28	6	1	1	-

TOTAL DE PESSOAS QUE RESPONDERAM A PESQUISA: 36

Considerando o período previsto para implantação do SAU de 90 dias, cabe informar que neste período a pesquisa de satisfação do usuário será aprimorada e adaptada de acordo com as necessidades e o perfil assistencial do Pró-Criança, bem como os relatórios de apresentação dos dados já tabulados. Para levantamento dos dados apresentados, foi utilizado o modelo abaixo de instrumento de pesquisa de satisfação:



**PESQUISA DE SATISFAÇÃO – UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO INFANTIL PRÓ – CRIANÇA
MUNICÍPIO DE ARUJÁ-SP**

Para participar da pesquisa, basta seguir a legenda assinalando com **X** uma alternativa em seu grau de satisfação:

- 01 Como você avalia o atendimento da recepção?
- MUITO SATISFEITO SATISFEITO INSATISFEITO MUITO INSATISFEITO NÃO SEI INFORMAR
- 02 Como você avalia o atendimento do serviço de Limpeza?
- MUITO SATISFEITO SATISFEITO INSATISFEITO MUITO INSATISFEITO NÃO SEI INFORMAR
- 03 Como você avalia o atendimento do serviço de enfermagem?
- MUITO SATISFEITO SATISFEITO INSATISFEITO MUITO INSATISFEITO NÃO SEI INFORMAR
- 04 Como você avalia o atendimento médico?
- MUITO SATISFEITO SATISFEITO INSATISFEITO MUITO INSATISFEITO NÃO SEI INFORMAR
- 05 Como você avalia o tempo de espera para o primeiro atendimento?
- MUITO SATISFEITO SATISFEITO INSATISFEITO MUITO INSATISFEITO NÃO SEI INFORMAR
- 06 Como você avalia a atenção e respeito dos profissionais?
- MUITO SATISFEITO SATISFEITO INSATISFEITO MUITO INSATISFEITO NÃO SEI INFORMAR
- 07 Como você avalia o atendimento geral prestado na Unidade?
- MUITO SATISFEITO SATISFEITO INSATISFEITO MUITO INSATISFEITO NÃO SEI INFORMAR

● Escreva aqui suas sugestões, elogios e/ou críticas:

OBS: sua identificação é opcional, porém é por meio dela que podemos dar-lhe um retorno sobre as nossas ações.

Nome _____ Contato telefônico () _____

ITEM 2. Implantação dos protocolos assistenciais em até 3 meses.

Justificativa:

A implementação de protocolos assistenciais em unidade de pronto atendimento é fundamental para garantir a qualidade e a eficiência do atendimento, pois assegura consistência, minimiza variabilidade das práticas, diminuem ocorrências de erros, melhoram o fluxo de trabalho no serviço de saúde, otimizam recursos e embasam a capacitação contínua dos profissionais baseando-se em evidências e recomendações; resultando em benefícios significativos tanto para os pacientes quanto para os profissionais de saúde.

A construção de protocolos assistenciais de acordo com as características específicas do serviço, é um processo detalhado e estruturado que deve considerar diversas variáveis e aspectos do ambiente de atendimento. A Associação Mahatma Gandhi procederá a construção e implantação dos protocolos contemplando as seguintes etapas:

Avaliação do Contexto e Necessidades do Serviço: Identificar as características demográficas e epidemiológicas da população atendida e levantar os principais problemas e desafios enfrentados pela unidade, como tipos de emergências mais frequentes e condições crônicas predominantes. Estabelecer objetivos claros para o tratamento e manejo das condições mais comuns e emergenciais e definir metas específicas de desempenho, como redução do tempo de espera, aumento da taxa de resolução de casos, e melhoria na satisfação do paciente.

Desenvolvimento do Protocolo: Definir grupo de trabalho incluindo profissionais de saúde de diferentes áreas (médicos, enfermeiros, farmacêuticos, administradores) para garantir uma abordagem abrangente e multifacetada; realizar uma revisão abrangente da literatura científica e das melhores práticas nacionais e internacionais; definir a estrutura do protocolo, que geralmente inclui introdução, objetivos, indicações, contraindicações, procedimentos, fluxogramas facilitar a compreensão e a aplicação prática do protocolo, e critérios de avaliação.

Revisão e Validação: Submeter o protocolo a uma revisão interna rigorosa por membros da equipe técnica da Associação Mahatma Gandhi e outros profissionais. Realizar ajustes e refinamentos com base no feedback recebido.

Após este processo, os protocolos serão implementados de maneira gradual de acordo com o cronograma que está sendo elaborado pela equipe e será apresentado a posterior, monitorando de perto a adesão e a eficácia desde o início.

Ainda que não haja cronograma de implantação de protocolos assistenciais finalizado; nos meses de abril a junho foram realizados os seguintes treinamentos relacionados a processos assistenciais:

 ROTEIRO TREINAMENTOS/ORIENTAÇÕES EDUCAÇÃO PERMANENTE - 2025 						
MÊS	TEMA	SETOR	PERÍODO	PÚBLICO ALVO	PALESTRANTE	NOME PALESTRANTE
abr/25	Atualizações e Reciclagem de Enfermagem / Padronização de diluições	TODOS	Diurno/Noturno	Enfermeiros / Auxiliares e Técnicos	Ed.Continuada	Crislaine Kelly
abr/25	Você é a Primeira porta do cuidado	TODOS	Diurno/Noturno	Recepção e Controlador de Acesso	Ed.Continuada	Crislaine Kelly
abr/25	Manejo de Doenças Respiratórias em Crianças - Reciclagem do protocolo de Oxigenoterapia	TODOS	Diurno/Noturno	Enfermeiros / Auxiliares e Técnicos	Ed.Continuada	Crislaine Kelly
abr/25	Novo Fluxo: Orientação sobre o uso de Crachás de identificação para visitantes e Prestadores de serviços	TODOS	Diurno/Noturno	Enfermeiros / Auxiliares e Técnicos	Ed.Continuada	Crislaine Kelly
abr/25	Dinâmica: O mundo Sob um Novo Olhar - Abril Azul Dia Mundial da Conscientização do Autismo	TODOS	Diurno/Noturno	Todos da Unidade	Ed.Continuada	Crislaine Kelly

 ROTEIRO TREINAMENTOS/ORIENTAÇÕES EDUCAÇÃO PERMANENTE - 2025 						
MÊS	TEMA	SETOR	PERÍODO	PÚBLICO ALVO	PALESTRANTE	NOME PALESTRANTE
mai/25	Tabuleiro da Segurança - Rumo ao Cuidado Seguro - META 1 E META 2	TODOS	Diur/Not	Multiprofissional	Ed.Permanente + Coord. Assistencial	Crislaine Kelly
mai/25	Maio Laranja - Violência Sexual Infantil: Reconhecer, Proteger e Agir.	TODOS	Diur/Not	Multiprofissional	Ed. Permanente + Serviço Social e Psicologia	Crislaine Kelly
mai/25	Central de Materiais e Esterilização (CME) Definição, Infraestrutura e Processos	TODOS	Diur/Not	Enfermeiros e Técnicos	Ed.Permanente + Coord. Assistencial	Crislaine Kelly
mai/25	Semana da Enfermagem e Especial dia das Mães - Cuidando de quem cuida	TODOS	Diur/Not	Multiprofissional	Ed. Permanente	Crislaine Kelly

 ROTEIRO TREINAMENTOS/ORIENTAÇÕES EDUCAÇÃO PERMANENTE - 2025 						
MÊS	TEMA	SETOR	PERÍODO	PÚBLICO ALVO	PALESTRANTE	NOME PALESTRANTE
jun/25	Implementação e Treinamento - Protocolo EPA	ASSISTENCIAL	Diur/Not	Enfermagem	Ed.Permanente	Crislaine Kelly
jun/25	Reforço de Orientação Meta 1 - Identificação Correta	TODOS	Diur/Not	Multiprofissional	Ed. Permanente + Coord. Assistencial	Crislaine Kelly e Mariane Harada
jun/25	Simulação Prática de Emergência - Na vida real é Agora	ASSISTENCIAL	Diur/Not	Enfermagem	Ed.Permanente	Crislaine Kelly
jun/25	Caminho da Segurança - Caça aos Erros META 3 e 4	ASSISTENCIAL	Diur/Not	Enfermagem	Ed.Permanente	Crislaine Kelly
jun/25	Campanha de Vacinação contra Influenza	TODOS	Diur/Not	Multiprofissional	Ed. Permanente + Coord. Assistencial	Crislaine Kelly e Mariane Harada