



**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA**



**CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
CONTRATO DE GESTÃO: 099/2019
EXERCÍCIO: 2020
OF 038/2021 – PALGR**

Vargem Grande Paulista (SP) 22 de Fevereiro de 2021.

De: PA Luiz Gonzaga da Rocha – Gestão Santa Casa de Misericórdia de Birigui

Para: Secretário de Saúde

Ref.: PRESTAÇÃO DE CONTAS – JANEIRO / 2021

Em cumprimento ao estabelecido na **Lei Municipal nº 554**, datada de 30 de novembro de 2010, e no Contrato de Gestão nº 099/2019, no ITEM II DAS RESPONSABILIDADES DA ORGANIZAÇÃO SOCIAL – Cláusula 7 –, item J, letra “V”, firmado entre a municipalidade de Vargem Grande Paulista e a Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui, com compromisso entre as partes para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde no Pronto Atendimento Luiz Gonzaga da Rocha vem mui respeitosamente encaminhar o Relatório Técnico Assistencial e Financeiro, conforme abaixo relacionado:

➡ **Relatório Assistencial/financeiro:**

No ensejo, apresentamos os nossos protestos de elevada estima e distinta consideração, nos colocando a sua inteira disposição para toda sorte de esclarecimentos que se fizerem necessários.


Atenciosamente,
Tito Arturo Valencia Monárdez
Diretor Administrativo


Marlene Freire S. Marchi
Diretora Administrativa
04/03/21

Excelentíssimo Senhor,
Caio César Rocha Dolfini
Secretário Municipal de Saúde



**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA**



**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA**

RELATÓRIO ASSISTÊNCIAL

COMPETÊNCIA JANEIRO 2021

PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE PAULISTA

2021



SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO	4
1.	METAS QUANTITATIVAS	5
2.	METAS QUALITATIVAS	6
2.1	Faturamento SUS	6
2.2	Preenchimento das FAAs	6
2.3	Classificação de risco	6
2.4	Tempo médio para o atendimento	7
3.	OUVIDORIAS	10
4.	TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	10
5.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	10
5.1	Amostra	10
5.2	Avaliação Recepção	11
5.3	Avaliação Controle de acesso	11
5.4	Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem	12
5.5	Avaliação Atendimento Médico	12
5.6	Avaliação Administrativo	13
5.7	Avaliação Limpeza	13
5.8	Avaliação Instalações	14
5.9	Avaliação por nota	15
5.	OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	16
6.	MOVIMENTAÇÃO FUNCIONAL	17
6.1	Relação de Funcionários	18
6.2	Relação de Prestadores de Serviço	19
7.	CONCLUSÃO	20

INTRODUÇÃO

O presente Relatório abrange o décimo sexto mês de gestão da OSS Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui no Pronto Atendimento Luis Gonzaga da Rocha do Jd. Helena Maria – Vargem Grande Paulista.

O número de atendimentos segue abaixo da meta quantitativa, ainda pelos impactos da Pandemia do COVID-19, porém o primeiro mês do ano de 2021 foi caracterizado pelo sensível aumento no número de pacientes na unidade, ressaltando que se trata de um equipamento de Pronto Atendimento, ou seja, demanda de atendimento espontâneo.

Neste mês foram atendidos **9387** pacientes, o que corresponde a **85,34%** da meta estipulada em contrato, destes **985** foram crianças **10,5%** e **8402** adultos **89,5%**. O atendimento correspondeu a **17,84%** em relação ao número de habitantes do município (segundo estimativas do IBGE para 2019). Neste mês também foi realizada a pesquisa de opinião dos usuários, os colaboradores são rotineiramente orientados e sensibilizados quanto a importância do instrumental na qualificação do serviço executado na unidade.

A seguir a descrição dos resultados.

1. METAS QUANTITATIVAS

O número mensal de atendimentos ficou em **9387**, o que corresponde a **85,34%** da meta estipulada em contrato da média estimada em 11.000 atendimentos/mês. Lembramos que a demanda é de porta aberta e em face da pandemia do COVID-19 tem havido uma queda significativa de pacientes no PA;

Relatório de Atendidos por DIA: 01/01/2021 a
31/01/2021 Adulto/Infantil

DIA	ADULTO	INFANTIL	TOTAL
1	165	23	188
2	247	31	278
3	210	28	238
4	344	39	383
5	323	33	356
6	318	34	352
7	279	29	308
8	272	27	299
9	249	31	280
10	175	37	212
11	370	31	401
12	278	38	316
13	269	27	296
14	276	36	312
15	317	32	349
16	246	32	278
17	198	19	217
18	352	34	386
19	297	36	333
20	293	34	327
21	265	34	299
22	296	31	327
23	235	27	262
24	194	31	225
25	321	28	349
26	314	37	351
27	308	34	342
28	297	44	341
29	253	24	277
30	219	25	244
31	222	39	261
TOTAL	8402	985	9387
%	89,5%	10,5%	100,0%
Nº de habitantes			52.597
Nº de notificações (NTF) geradas			9387
Nº de notificações (NTF) corretas			9387
Índice			17,84%
Índice NTF			100%



2. METAS QUALITATIVAS

2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

2.2 Preenchimento correto das FAA:

Todas as **9387** FAAs foram preenchidas corretamente.

2.3 Classificação de risco:

No que refere a classificação de risco, no mês de referência o atendimento vermelho (atendimento imediato), correspondeu a 0,05% do total de atendidos. Já o atendimento amarelo (atendimento em até 30 minutos), correspondeu a 14,00% dos atendidos. Quanto ao atendimento verde (atendimento em até 90 minutos), a demanda correspondeu a 24,20% dos atendimentos. Por fim, o atendimento azul (atendimento em até 180 minutos), correspondeu a 61,75% dos atendimentos registrados na classificação de risco.

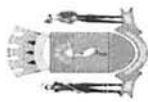
Por meio dos dados apresentados verificamos que a quantificação se dá pelo número de pacientes classificados, e não o tempo médio de atendimento para cada classificação específica. Constantemente vem sendo solicitado a prestadora de serviços que realize o ajuste em sistema para mensuração de tempo médio de atendimento.

Ressaltamos que os números totais ainda não estão em consonância com a totalização de atendimentos, devido problemas no lançamento da Classificação pelos funcionários.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	QUANTIDADE	% DE CLASSIFICADOS
Contato imediato com o médico	1	0,05%
Contato com o médico em até 30 minutos	238	14,00%
Contato com o médico em até 90 minutos	411	24,20%
Contato com o médico em até 180 minutos	1049	61,75%
TOTAL DE CLASSIFICADOS	1699	100,00%

QUANTIDADE DE CLASSIFICAÇÃO



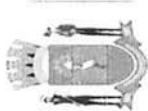


2.4 Tempo médio para o atendimento:

Continuamos apresentando as tabelas de atendimento médico por faixa de horário.

Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO e INFANTIL

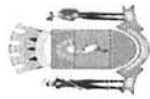
FAIXA DE HORÁRIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	6	5	4	3	4	5	7	6	9	2	5	2	2	4	2	4	4	3	3	3	1	2	3	6	4	2	3	2	2	5	1	114	3,8
De 01:01 até 02:00	1	1	2	3	2	0	2	1	4	2	3	2	1	4	2	4	0	1	3	3	0	0	5	5	1	0	1	2	1	0	5	61	2,03
De 02:01 até 03:00	2	1	1	2	0	3	0	1	2	0	0	1	1	4	1	4	3	1	0	4	3	3	0	1	1	1	2	1	3	1	5	52	1,73
De 03:01 até 04:00	2	2	1	1	0	2	2	1	1	0	0	0	0	0	2	2	1	5	0	2	0	3	1	4	0	3	0	1	1	2	41	1,37	
De 04:01 até 05:00	0	0	1	1	2	4	0	2	0	5	0	3	2	1	3	1	0	1	4	2	1	1	2	3	4	1	2	1	4	0	2	53	1,77
De 05:01 até 06:00	1	2	2	1	1	3	3	1	1	4	2	3	0	2	0	2	1	1	2	2	2	1	3	1	1	3	3	4	1	2	2	57	1,9
De 06:01 até 07:00	4	2	1	6	14	6	8	9	5	5	8	9	3	7	8	1	3	7	16	11	7	9	4	0	14	2	6	8	9	5	3	200	6,67
De 07:01 até 08:00	4	14	10	12	18	13	19	16	8	8	19	27	8	12	18	18	6	15	21	21	11	10	14	16	11	15	13	17	16	6	4	420	14,03
De 08:01 até 09:00	5	9	12	24	25	33	18	24	13	6	23	21	20	30	25	14	14	25	26	21	30	27	23	13	21	23	29	30	23	18	16	641	21,37
De 09:01 até 10:00	11	31	14	31	20	41	20	28	24	19	41	25	26	21	26	25	17	36	20	30	18	29	17	13	33	31	27	30	24	18	19	765	25,5
De 10:01 até 11:00	9	20	26	34	28	23	22	28	23	16	37	29	25	29	38	18	23	43	30	23	24	31	21	24	40	25	29	26	18	17	26	805	26,87
De 11:01 até 12:00	11	18	22	41	29	20	22	18	30	16	46	16	21	25	25	22	24	30	21	26	34	32	27	16	36	31	29	30	18	25	19	780	26
De 12:01 até 13:00	17	29	12	27	21	23	17	16	17	12	25	20	24	21	16	17	17	23	15	18	19	18	14	17	31	23	24	22	11	17	16	599	19,97
De 13:01 até 14:00	17	18	19	21	30	24	21	20	20	16	15	23	26	15	21	13	11	28	18	26	23	22	10	11	28	18	27	12	17	16	17	603	20,1
De 14:01 até 15:00	11	27	9	22	22	25	20	22	19	8	31	18	18	18	32	17	16	27	24	24	18	25	15	13	17	30	25	24	18	12	21	628	20,93
De 15:01 até 16:00	14	17	14	21	22	21	15	23	15	7	17	14	12	13	24	17	7	23	21	11	13	21	10	4	21	20	21	21	19	12	13	503	16,77
De 16:01 até 17:00	8	18	14	17	15	14	20	14	18	16	14	13	19	16	8	16	8	27	20	11	17	14	15	11	16	25	16	22	14	15	15	486	16,2
De 17:01 até 18:00	9	11	13	15	12	17	16	15	16	9	16	7	19	16	17	14	9	18	12	20	25	16	12	15	13	16	16	14	15	13	13	449	14,97
De 18:01 até 19:00	11	13	14	14	23	21	19	11	11	10	20	20	15	15	16	16	6	18	17	17	12	18	9	11	14	23	12	15	13	17	13	464	15,47
De 19:01 até 20:00	14	12	15	35	27	11	24	6	10	12	15	22	14	16	16	11	11	30	18	19	15	11	16	14	20	20	19	16	14	19	513	17,1	
De 20:01 até 21:00	9	21	15	16	12	18	18	12	9	19	24	14	11	17	17	16	12	11	13	14	7	13	15	6	25	17	14	16	16	8	19	454	15,13
De 21:01 até 22:00	7	4	5	18	10	12	3	9	14	7	16	15	12	12	13	12	10	12	6	9	9	7	13	11	0	8	13	10	7	9	4	297	9,9
De 22:01 até 23:00	10	3	6	11	11	9	7	12	10	9	16	8	9	6	13	8	6	13	7	6	2	8	7	6	3	7	5	11	7	8	6	250	8,33
De 23:01 até 00:00	5	0	6	7	8	5	5	4	2	4	8	4	8	8	6	6	8	7	4	5	4	2	11	2	1	6	5	2	4	4	1	152	5,07
TOTAL GERAL	188	278	238	383	356	353	308	299	281	212	401	316	296	312	349	278	217	386	333	327	327	327	262	225	349	351	342	341	277	244	261	9387	13,04



**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA**

Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO

FAIXA DE HORÁRIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	6	4	4	3	4	3	6	6	8	2	5	1	2	2	1	4	3	2	3	3	1	2	3	6	2	2	1	1	2	5	1	98	3,27
De 01:01 até 02:00	0	1	2	3	2	0	2	1	3	1	2	2	1	4	1	3	0	1	3	3	0	0	5	5	1	0	1	1	1	0	5	54	1,8
De 02:01 até 03:00	1	1	0	2	0	2	0	1	2	0	0	1	1	3	1	4	3	1	0	4	3	2	0	1	1	1	2	1	3	1	5	47	1,57
De 03:01 até 04:00	2	2	1	1	0	2	2	1	1	0	0	0	0	0	2	2	1	5	0	1	0	3	1	4	0	3	0	1	1	2	2	40	1,33
De 04:01 até 05:00	0	0	1	1	2	4	0	1	0	5	0	3	1	0	3	1	0	1	4	1	1	1	2	2	4	1	1	1	3	0	2	46	1,53
De 05:01 até 06:00	1	2	2	1	1	2	2	1	0	4	2	3	0	2	0	2	1	1	2	2	2	1	3	1	1	3	3	2	1	2	1	51	1,7
De 06:01 até 07:00	4	2	1	6	12	6	8	8	5	5	8	9	3	7	8	1	2	7	15	11	7	8	4	0	13	2	6	7	9	2	3	189	6,3
De 07:01 até 08:00	4	12	9	12	16	11	17	16	7	7	19	27	8	11	18	18	6	15	20	19	11	10	14	13	10	15	12	15	13	5	3	393	13,1
De 08:01 até 09:00	5	9	12	23	24	29	16	22	11	5	22	18	16	28	22	13	13	24	22	21	25	24	19	13	21	21	25	28	21	16	12	580	19,33
De 09:01 até 10:00	10	27	13	31	19	37	19	24	22	18	41	21	26	18	26	22	17	34	18	28	15	25	17	11	33	29	24	29	23	16	15	708	23,6
De 10:01 até 11:00	7	18	22	31	25	22	17	28	21	13	35	24	22	29	35	16	20	41	26	22	24	28	19	22	36	24	26	23	15	22	728	24,27	
De 11:01 até 12:00	10	14	20	36	25	17	18	16	28	13	43	12	21	23	23	20	20	27	21	23	29	28	23	13	33	23	27	27	18	24	17	692	23,07
De 12:01 até 13:00	15	25	10	25	20	23	17	16	16	11	24	17	20	19	16	14	16	22	14	15	18	18	12	13	28	20	20	20	11	16	15	546	18,2
De 13:01 até 14:00	14	16	17	18	29	20	20	18	15	12	14	19	24	14	17	11	10	23	17	23	23	21	9	11	26	16	23	9	17	16	14	536	17,87
De 14:01 até 15:00	10	24	7	19	20	23	19	18	17	7	25	18	16	16	30	14	14	23	24	20	14	25	11	10	16	25	24	21	15	12	17	554	18,47
De 15:01 até 16:00	12	16	12	20	19	20	14	23	14	5	17	12	11	10	21	15	7	21	19	9	13	17	10	4	20	19	20	18	11	11	458	15,27	
De 16:01 até 17:00	7	16	14	17	14	11	17	12	17	13	13	12	18	15	7	15	8	24	16	8	15	11	13	10	15	25	16	21	13	14	11	438	14,6
De 17:01 até 18:00	8	10	12	12	9	15	16	12	15	8	15	5	19	12	17	13	8	15	11	19	20	16	11	12	12	14	14	10	13	11	12	396	13,2
De 18:01 até 19:00	10	12	12	13	22	18	18	10	11	6	18	18	13	12	16	12	6	17	12	17	10	16	7	9	13	21	11	14	12	15	13	414	13,8
De 19:01 até 20:00	11	11	13	26	25	11	22	5	10	9	13	21	12	15	15	9	9	10	23	13	15	14	11	13	12	18	17	16	14	10	17	440	14,67
De 20:01 até 21:00	9	20	12	15	9	18	16	10	2	15	20	11	10	14	11	15	11	11	10	12	7	12	15	5	21	15	13	15	14	8	15	391	13,03
De 21:01 até 22:00	6	3	4	16	9	10	2	8	13	5	14	15	10	9	12	8	10	10	6	9	8	6	12	9	0	6	12	8	7	8	4	259	8,63
De 22:01 até 23:00	8	2	6	9	9	9	7	11	10	8	12	7	7	6	11	8	6	11	7	6	2	6	4	5	2	6	5	8	6	7	5	216	7,2
De 23:01 até 00:00	5	0	4	4	8	5	4	4	1	3	8	2	8	7	4	6	7	6	4	4	2	2	10	2	1	5	5	1	3	3	0	128	4,27
TOTAL GERAL	165	247	210	344	323	318	279	272	249	175	370	278	269	276	317	246	198	352	297	293	265	296	235	194	321	314	308	297	253	219	222	8402	11,6



PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - INFANTIL

FAIXA DE HORÁRIO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	0	1	0	0	0	2	1	0	1	0	0	1	0	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	1	0	0	16	0,53
De 01:01 até 02:00	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	7	0,23	
De 02:01 até 03:00	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,17	
De 03:01 até 04:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03	
De 04:01 até 05:00	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	7	0,23	
De 05:01 até 06:00	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	6	0,2
De 06:01 até 07:00	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	3	0	11	0,37
De 07:01 até 08:00	0	2	1	0	2	2	2	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3	1	0	1	3	3	1	1	28	0,93
De 08:01 até 09:00	0	0	0	1	1	4	2	2	1	1	1	3	4	2	3	1	1	1	4	0	5	3	4	0	0	2	4	2	2	2	4	60	2
De 09:01 até 10:00	1	4	1	0	1	4	1	4	2	1	0	4	0	3	0	3	0	2	2	2	3	4	0	2	0	2	3	1	1	2	4	57	1,9
De 10:01 até 11:00	2	2	4	3	3	0	5	0	2	3	2	5	3	0	3	2	3	2	4	1	0	3	2	2	4	2	3	3	3	2	4	77	2,57
De 11:01 até 12:00	1	4	2	5	4	3	4	2	2	3	3	4	0	2	2	2	4	3	0	3	5	4	4	3	3	8	2	3	0	1	2	88	2,93
De 12:01 até 13:00	2	4	2	2	1	0	0	0	1	1	1	3	4	2	0	3	1	1	1	3	1	0	2	4	3	3	4	2	0	1	1	53	1,77
De 13:01 até 14:00	3	2	2	3	1	4	1	2	5	4	1	4	2	1	4	2	1	5	1	3	0	1	1	0	2	2	4	3	0	0	3	67	2,23
De 14:01 até 15:00	1	3	2	3	2	2	1	4	2	1	6	0	2	2	2	3	2	4	0	4	4	0	4	3	1	5	1	3	3	0	4	74	2,47
De 15:01 até 16:00	2	1	2	1	3	1	1	0	1	2	0	2	1	3	3	2	0	2	2	2	0	4	0	0	1	1	1	1	3	1	1	45	1,5
De 16:01 até 17:00	1	2	0	0	1	3	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	0	3	4	3	2	3	2	1	1	0	0	1	1	1	4	48	1,6
De 17:01 até 18:00	1	1	1	3	3	2	0	3	1	1	1	2	0	4	0	1	1	3	1	1	5	0	1	3	1	2	2	4	2	2	1	53	1,77
De 18:01 até 19:00	1	1	2	1	1	3	1	1	0	4	2	2	2	3	0	4	0	1	5	0	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	0	50	1,67
De 19:01 até 20:00	3	1	2	9	2	0	2	1	0	3	2	1	2	1	1	2	2	1	7	5	4	1	0	3	2	2	3	3	2	4	2	73	2,43
De 20:01 até 21:00	0	1	3	1	3	0	2	2	7	4	4	3	1	3	6	1	1	0	3	2	0	1	0	1	4	2	1	1	2	0	4	63	2,1
De 21:01 até 22:00	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	0	2	3	1	4	0	2	0	0	1	1	1	2	0	2	1	2	0	1	0	38	1,27
De 22:01 até 23:00	2	1	0	2	2	0	0	1	0	1	4	1	2	0	2	0	0	2	0	0	0	2	3	1	1	1	1	0	3	1	1	34	1,13
De 23:01 até 00:00	0	0	2	3	0	0	1	0	1	1	0	2	0	1	2	0	1	1	0	1	2	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	24	0,8
TOTAL GERAL	23	31	28	39	33	34	29	27	31	37	31	38	27	36	32	32	19	34	36	34	31	31	27	31	28	37	34	44	24	25	39	985	1,3

3. OUVIDORIA

✓ Não tivemos ouvidorias no mês de referência.

JANEIRO			
	QUANTIDADE	RESOLVIDAS	TAXA %
OUVIDORIAS			
TOTAL	0	0	0%
% DE RESOLUÇÕES		100%	

4. TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS

TAXA DE SATISFAÇÃO/ INSATISFAÇÃO	JAN
SATISFAÇÃO	79,00%
INSATISFAÇÃO	21,00%

5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Neste mês a pesquisa de satisfação traz breve panorama do serviço executado, com amostragem mínima para mensuração, resultado da baixa adesão dos colaboradores em sua aplicação, e dos usuários em sua resposta. O número de questionários aplicados trouxe impacto negativo na avaliação dos serviços executados, uma vez que tivemos quantidade considerável de usuários que foram classificados como “não sabem ou não responderam”.

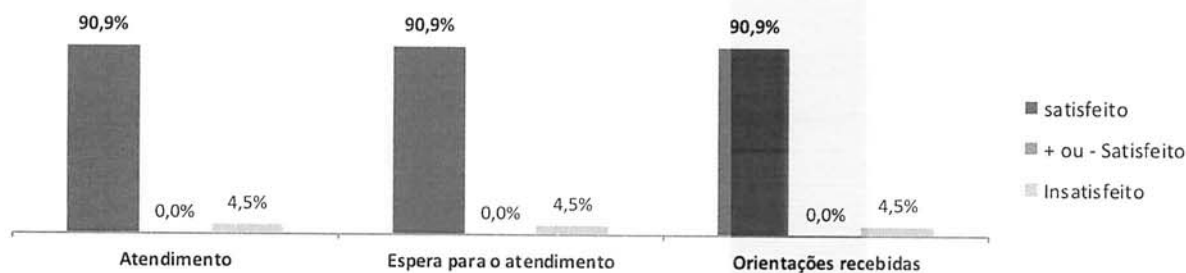
5.1 Amostra:

AMOSTRA DO MÊS DE JANEIRO - 2021			
	TOTAL ATENDIMENTOS	QUESTIONARIOS APLICADOS	% SOBRE O NUMERO DE ATENDIDOS
JANEIRO	9387	22	0,23%



5.2 Avaliação Recepção:

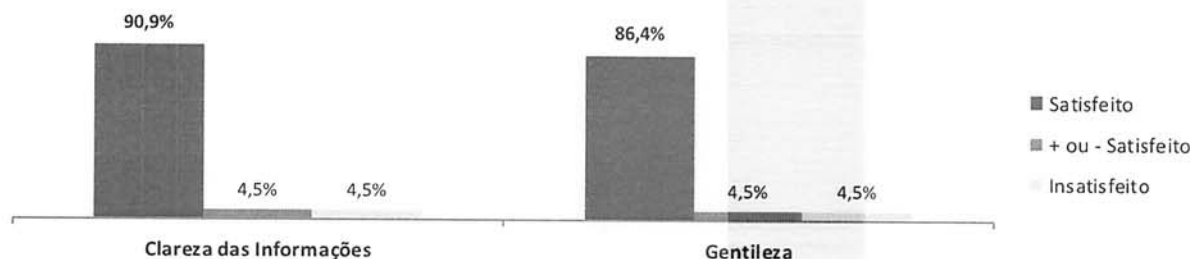
1. Recepção	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Atendimento	20	90,9	0	0,0	1	4,5	1	4,5	22
Espera para o atendimento	20	90,9	0	0,0	1	4,5	1	4,5	22
Orientações recebidas	20	90,9	0	0,0	1	4,5	1	4,5	22



No que refere ao atendimento da recepção, 90,9% dos entrevistados se disseram satisfeitos e 4,5% insatisfeitos. Em relação a espera pelo atendimento 90,9% a consideram satisfatória 4,5% insatisfeitos. Das orientações recebidas, tivemos o mesmo cenário: 90,9% se declaram satisfeitos e 4,5% insatisfeitos. Compreendemos a necessidade de maior adesão nas realizações de pesquisa por parte dos colaboradores e usuários do serviço, visando maior compreensão da realidade do serviço.

5.3 Avaliação Controle de acesso:

2. Controle de acesso	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	20	90,9	1	4,5	1	4,5	0	0,0	22
Gentileza	19	86,4	1	4,5	1	4,5	1	4,5	22

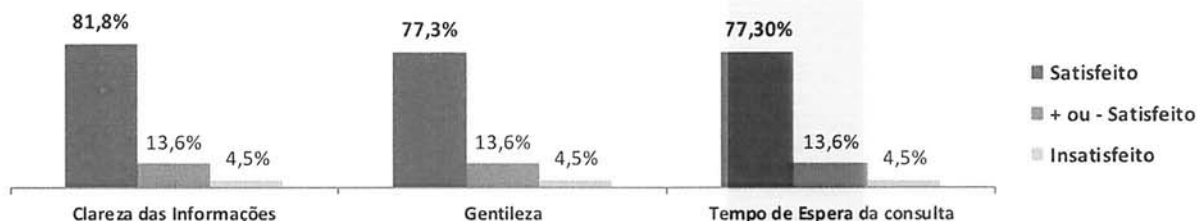


No que refere a Clareza das Informações prestadas, 90,9% dos usuários se dizem satisfeitos e 4,5% mais ou menos satisfeitos e 4,5% insatisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Gentileza 86,4% consideram satisfatória e 4,5% mais ou menos satisfatória, dos insatisfeitos foram 4,5% também. Avaliação que demanda maior empenho no que diz respeito a gentileza do setor supracitado.



5.4 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

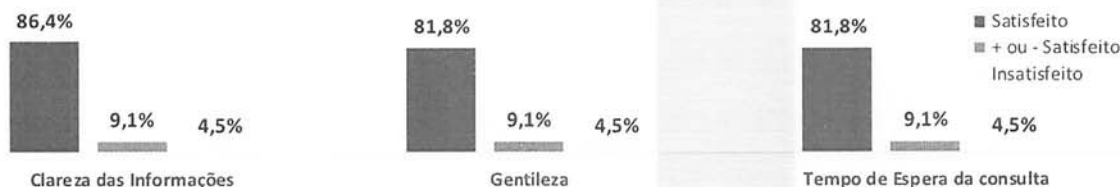
3. Enfermagem/Técnicos de Enfermagem	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	18	81,8	3	13,6	1	4,5	0	0,0	22
Gentileza	17	77,3	3	13,6	1	4,5	1	4,5	22
Tempo de espera para o atendimento	17	77,3	3	13,6	1	4,5	1	4,5	22



Em relação a equipe de Enfermagem, 81,8% declara-se satisfeito com a clareza das informações e 13,6% mais ou menos satisfeito e 4,5% insatisfeitos; 77,3% declara-se satisfeito com a gentileza e 13,6% mais ou menos satisfeito e 4,5% também insatisfeitos; 76,3% se disseram satisfeitos com o tempo de espera para o atendimento, 13,6% mais ou menos satisfeito, dos insatisfeitos foram 4,5%, é possível notar a queda significativa da avaliação da equipe de enfermagem. A pesquisa de satisfação é instrumental para gestão da unidade, visando a qualificação das equipes.

5.5 Avaliação Atendimento médico:

4. Atendimento Médico	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	19	86,4	2	9,1	1	4,5	0	0,0	22
Gentileza	18	81,8	2	9,1	1	4,5	1	4,5	22
Tempo de espera para o atendimento	18	81,8	2	9,1	1	4,5	1	4,5	22

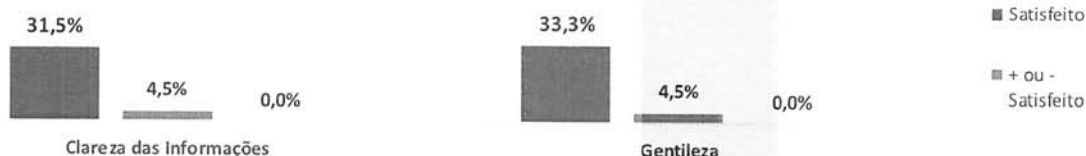


Da clareza das informações ofertadas pelo corpo médico 86,4% dos usuários se apresentam satisfeitos, 9,1% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 4,5%. Referente a Gentileza 81,8% afirma como satisfeito e 9,1% se disseram mais ou menos satisfeitos, 4,5% também se disseram insatisfeitos; Quanto ao tempo de espera para o atendimento também 81,8% se disseram satisfeitos, 9,1% se mostraram mais ou menos satisfeitos e 4,5% insatisfeitos. Observamos a necessidade de melhoria quanto a avaliação da equipe médica, certo prezamos pelo atendimento de qualidade dos usuários do equipamento.



5.6 Avaliação Administrativo:

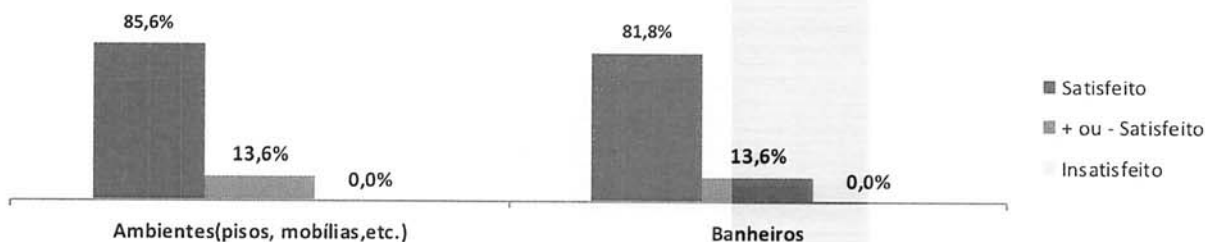
5. Administrativos	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	10	45,5	0	0,0	0	0,0	12	54,5	22
Gentileza	10	45,5	0	0,0	0	0,0	12	54,5	22



No que tange a clareza das informações 31,5% dos usuários afirmam como satisfeitos, 4,5% de disseram mais ou menos satisfeitos. Em relação a gentileza 33,3% declara-se satisfeito e 4,5% mais ou menos satisfeito. Neste quesito apresenta-se a demanda de orientação da equipe administrativa no serviço ao usuário, assim como a maior adesão na realização das pesquisas de satisfação. Cabe ressaltar que a baixa satisfação desta avaliação se da pelo fato de que 54,5% dos usuários entrevistados não responderam as questões relacionadas ao serviço administrativo.

5.7 Avaliação Limpeza:

6. Limpeza	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Ambientes(pisos, mobílias,etc.)	19	86,4	3	13,6	0	0,0	0	0,0	22
Banheiros	18	81,8	3	13,6	0	0,0	1	4,5	22

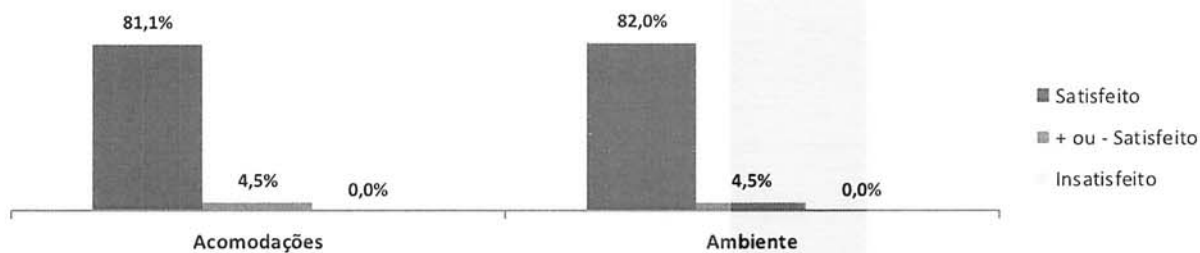


Referente a limpeza, 85,6% destes usuários afirmam satisfação e 13,6% se disseram mais ou menos satisfeitos. Quanto aos banheiros 81,8% se declaram satisfeitos e 13,6% se declararam mais ou menos satisfeitos. Demandando maior empenho da equipe de limpeza nestes ambientes para um atendimento de excelência dos usuários.



5.8 Avaliação Instalações

7. Instalações	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Acomodações	18	81,8	3	13,6	0	0,0	1	4,5	22
Ambiente	18	81,8	3	13,6	0	0,0	1	4,5	22



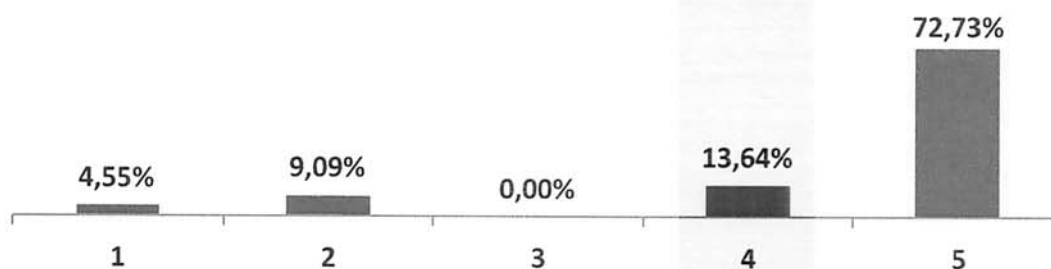
Das acomodações 81,1% se disseram satisfeitos e 4,5%, se disseram mais ou menos satisfeitos. Referente ao ambiente 82,0% declaram-se satisfeitos e 4,5% mais ou menos satisfeitos. Qualitativo positivo quanto as acomodações e ambiente do equipamento.



5.9 Avaliação por Nota

AVALIAÇÃO GERAL POR NOTA

1	2	3	4	5	Na/Nr	Total de entrevistados
1	2	0	3	16	0	22
4,55	9,09	0,00	13,64	72,73	0,00	100,0



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados **72,73%** aplicaram nota 5, **13,64%** nota 4, **0,00%** deram nota 3. Se somarmos a nota 5 e a 4, verificamos que **86,37%** dos entrevistados avaliaram positivamente os serviços prestados no PA – Luiz Gonsaga da Rocha.

6. OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

- Solicitado troca do aparelho de ECG a empresa Opus devido a constante manutenção;
- Troca das lâmpadas dos laringoscópios;
- Implantado painel de senha no setor de classificação de risco;
- Recebimento dos materiais solicitados a OSS para reestruturação da sala de emergência (caixas organizadoras e gaveteiros para armazenamento de medicações);
- Implantação de kits de emergência para fácil acesso a equipe (Kit intubação adulto e infantil, cateterismo vesical, sondagem vesical de alívio, Kit parto e recepção do recém nascido, Kit aspiração, Kit de sonhem nasogástrica, Kit acesso venoso central;
- Solicitado junto a farmácia material para drenagem de Tórax;
- Readequação da disposição das medicações na sala de emergência, com gaveteiros solicitados anteriormente.
- Levantamento da relação dos colaboradores para vacinação contra a COVID;
- Administração da primeira dose da vacina Coronavac nos colaboradores da linha de frente do PA;
- Levantamento dos dados estatísticos dos atendimentos para prestação de contas ao Tribunal e ao Conselho Municipal de Saúde;



7. MOVIMENTAÇÃO FUNCIONAL – JANEIRO 2021

ROTATIVIDADE DE FUNCIONÁRIOS	
	<u>Quantidade</u>
Nº Admissões	3
Nº Demissões	0
Nº Total de funcionários (CLT)	64
Médicos Especialistas	
	<u>Quantidade</u>
Nº Médicos com Título de Especialista	27
Nº Total de Médicos	27
Serviços Terceirizados	
	<u>Quantidade</u>
Nº Total de Profissionais Prestadores de Serviços	
Controle de Acesso	12
Nº de Funcionários	
	<u>Quantidade</u>
Nº Total Funcionários (Todos os Vínculos)	76
Enfermeiros	
	<u>Quantidade</u>
Nº Total Enfermeiros	17
Técnicos de Enfermagem	
	<u>Quantidade</u>
Nº Total de Técnicos de Enfermagem	20



7.1 Relação de Funcionários

RELAÇÃO DE FUNCIONARIOS SANTA CASA UNIDADE VARGEM GRANDE PAULISTA			
Nº	COLABORADORES	FUNÇÃO	ADMISSÃO
1	CARINE CRISTINA BATISTA	Assist.Administrativo	20/07/2020
2	CLEIDE GOMES	Assist.Administrativo	02/08/2019
3	ÉLERTON JOSÉ SANTOS	Assist.Administrativo	17/12/2020
4	LEONINA MARINHO DE OLIVEIRA ROSA	Assist.Administrativo	02/08/2019
5	JHONATAS DE ALMEIDA PENA	Aux.Farmacia	15/08/2019
6	MACAULAY WILLIAN DUTRA DO NASCIMENTO	Auxiliar Administrativo	05/10/2020
7	ROSILANE PYRAMO	Coordenador Administrativo (a)	02/08/2019
8	BEATRIZ JADE GARCIA CARDOSO GODINHO	Enfermeira (o)	02/12/2019
9	BRUNA DA SILVA CORDEIRO CAVALCANTE	Enfermeira (o)	04/12/2019
10	CELMA YASUMI YAMAGUTI	Enfermeira (o)	25/04/2020
11	CELSON RODRIGUES DE SOUZA	Enfermeira (o)	17/02/2020
12	EDIMARIA RODRIGUES MIRANDA	Enfermeira (o)	07/05/2020
13	ELIANE ALVES DA SILVA	Enfermeira (o)	03/12/2019
14	ELY PEREIRA DE QUEIROZ	Enfermeira (o)	06/12/2019
15	JOELMA SILVA MACHADO	Enfermeira (o)	11/02/2021
16	KATIA LUCIANA DA CRUZ	Enfermeira (o)	19/07/2020
17	KELLEN PAULA DE OLIVEIRA	Enfermeira (o)	04/12/2019
18	LEIRIANA XIMENES MARTINS	Enfermeira (o)	15/07/2020
19	MARCELA DA PAZ LOPES GUIMARAES	Enfermeira (o)	02/12/2019
20	MARIANA DE OLIVEIRA	Enfermeira (o)	03/12/2019
21	ROSEMAR JESUS NUNES	Enfermeira (o)	15/01/2021
22	SILVIA APARECIDA MORALES VIANA	Enfermeira (o)	10/09/2020
23	TATYANA INDYRA B. DE PAULA SAMPAIO	Enfermeira (o)	14/11/2020
24	KAREN FREIRE MENDES PRADO	Enfermeira RT	17/02/2020
25	CECILIA CATARINA RODRIGUES	Farmaceutica (o)	09/05/2020
26	JACQUELINE EUZEBIO DE OLIVEIRA	Farmaceutica (o)	08/05/2020
27	PAULA DA CONCEICAO PEROTTI	Farmaceutica (o)	19/05/2020
28	SILVIANE DE SOUZA TOMAZ VIANA	Farmaceutica (o)	18/06/2020
29	BRUNA MACEDO BAEDER	Farmaceutico RT	02/08/2019
30	JAQUELINE ADERIGES MESSIAS RODRIGUES	Operador de PABX	09/04/2020
31	LUANA DA CRUZ VEIGA	Operador de PABX	02/09/2019
32	ANA CLAUDIA ALVES DE OLIVEIRA	Recepcionista (o)	03/02/2021
33	APARECIDA DA PENHA FERNANDES CARDOSO	Recepcionista (o)	17/04/2020
34	BEBIANA DAS NEVES SILVA	Recepcionista (o)	06/01/2020
35	CACILDA DE ARAUJO	Recepcionista (o)	07/05/2020
36	EVANIA GOMES DA CRUZ	Recepcionista (o)	13/11/2020
37	GENI TERESINHA RAMOS	Recepcionista (o)	02/08/2019
38	JANAINA MODESTO MARIM	Recepcionista (o)	02/08/2019
39	LAYS AMANDA DA SILVA SANTANA	Recepcionista (o)	03/02/2021
40	MARQUELE DA SILVA LEMES	Recepcionista (o)	02/08/2019
41	NATHALI DOTE BARBOZA	Recepcionista (o)	02/08/2019
42	REBECCA DE LIMA GARCIA	Recepcionista (o)	08/04/2020
43	STEFANIE MADELEIN RODRIGUES MARIANO	Recepcionista (o)	16/04/2020
44	TAILONE REIS RIBEIRO	Recepcionista (o)	18/01/2021
45	ANA PAULA TRINDADE BARBOSA DE CAMPOS	Tecnico de Enfermagem	15/07/2020
46	AGUMARA SUITBERTA ATSUI DE GOES FUKUI	Tecnico de Enfermagem	02/12/2019
47	ANNE REGINA SANTOS	Tecnico de Enfermagem	03/12/2019
48	ARISTIDES DA SILVA PINTO	Tecnico de Enfermagem	03/12/2019
49	BEATRIZ NAOMI AMEOMO	Tecnico de Enfermagem	07/04/2020
50	BRUNA NERERS DOS SANTOS	Tecnico de Enfermagem	03/12/2019
51	CAROLINA COUTINHO DA SILVA	Tecnico de Enfermagem	09/04/2020
52	CRICIA DUARTE DA MOTA	Tecnico de Enfermagem	20/02/2020
53	DAMARES MARTINS DA SILVA PAZ	Tecnico de Enfermagem	04/12/2019
54	DESIREE MAXINE RAMOS DE OLIVEIRA	Tecnico de Enfermagem	04/12/2019
55	FLAVIA CLARIM PEREIRA	Tecnico de Enfermagem	02/12/2019
56	GISLAINE DE OLIVEIRA	Tecnico de Enfermagem	03/12/2019
57	JACKLINE BAPTISTA RODRIGUES	Tecnico de Enfermagem	04/04/2020
58	JONATHAN ALEXANDRE F. DOS SANTOS	Tecnico de Enfermagem	03/12/2019
59	KAROLINE GONCALVES NOGUEIRA	Tecnico de Enfermagem	07/04/2020
60	MARIANA CRISTINA RAMOS	Tecnico de Enfermagem	11/09/2020
61	SIMONE ODILA HELFENSTENS	Tecnico de Enfermagem	14/01/2021
62	TAISE LANGKAMMER	Tecnico de Enfermagem	13/12/2019
63	TATIANE APARECIDA DA SILVA ALBUQUERQUE	Tecnico de Enfermagem	02/12/2019
64	VERIDIANA MARIA DE ANDRADE	Tecnico de Enfermagem	02/12/2019



7.2 Relação dos Prestadores de Serviço

RELAÇÃO DE FUNCIONARIOS SANTA CASA UNIDADE VARGEM GRANDE PAULISTA			
Nº	COLABORADORES	FUNÇÃO	ADMISSÃO
1	ADEMILSON DE SOUZA MARTINS	Controlador de Acesso	02/08/2019
2	ANDERSON MORAES AMORIM SANTANA	Controlador de Acesso	02/08/2019
3	ELVIS SODRE SOARES	Controlador de Acesso	09/04/2020
4	FERNANDO TADEU PEDROSO	Controlador de Acesso	02/12/2019
5	GILCINEY FRANTHISCO SIMÃO C. DOS SANTOS	Controlador de Acesso	05/02/2021
6	JOAO RODRIGUES DE ALMEIDA	Controlador de Acesso	11/09/2019
7	LEANDRO PERES LAURINDO	Controlador de Acesso	15/01/2020
8	MARCELO NASCIMENTO SILVA	Controlador de Acesso	19/12/2020
9	NORIO DONIZETE APARECIDO UEMURA	Controlador de Acesso	02/08/2019
10	PAULO SERGIO MARQUES BRAZ DE BARROS	Controlador de Acesso	02/08/2019
11	REGINALDO MARTINS GOMES	Controlador de Acesso	02/08/2019
12	RONALDO FERNANDES DE OLIVEIRA	Controlador de Acesso	02/08/2019



8. CONCLUSÃO

A gestão no mês de Janeiro se caracterizou pela continuação do enfrentamento a pandemia de COVID-19, impactando ainda, na relação de atendimentos ao mês, porém com considerável melhora. Os fluxos seguem funcionando adequadamente. As equipes técnicas, seja de enfermeiros, técnicos, médicos e administrativa estão completas e preparadas para continuidade no bom andamento dos serviços prestado pela OSS. A farmácia e o almoxarifado estão devidamente abastecidos.

A queda significativa nos atendimentos em relação a meta contratual trata-se de uma realidade encarada no equipamento referido, isso se dá pela demanda de porta aberta, diretamente afetada dada pandemia do COVID-19, contudo, ainda assim, o mês de referência apresentou quantidade de atendimentos superior ao mês anterior (Dezembro), correspondendo a 11,93% de aumento.

Ressaltamos que rotineiramente são realizadas orientações, capacitações e treinamentos com as equipes.



9. ANEXOS