

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
CONTRATO DE GESTÃO: 099/2019
EXERCÍCIO: 2020
OF 032/20 – PALGR

Vargem Grande Paulista (SP) 12 de Novembro de 2020.

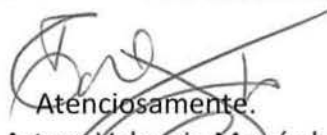
De: PA Luiz Gonzaga da Rocha – Gestão Santa Casa de Misericórdia de Birigui
Para: Secretario de Saúde

Ref.: **PRESTAÇÃO DE CONTAS – OUTUBRO / 2020**

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

Excelentíssimo Senhor,
João de Deus Júnior
Secretário Municipal de Saúde


Maria Aparecida M. S. Prado
Assistente de Secretaria
14.12.20.
14:45.

**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA**

RELATÓRIO ASSISTÊNCIAL

COMPETÊNCIA OUTUBRO 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE PAULISTA

2020



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	7
2.4	Tempo médio para o atendimento	8
3.	OUVIDORIAS	11
4.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	12
4.1	Avaliação Recepção	12
4.2	Avaliação Controle de acesso	13
4.3	Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem	14
4.4	Avaliação Atendimento Médico	15
4.5	Avaliação Administrativo	16
4.6	Avaliação Limpeza	17
4.7	Avaliação Instalações	18
4.8	Avaliação por nota	19
5.	OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	20
6.	CONCLUSÃO	21

INTRODUÇÃO

O presente Relatório abrange o décimo quarto 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.

Ainda em função da Pandemia do COVID-19, o número de atendimentos segue abaixo da meta quantitativa, ressaltando que trata-se de um equipamento de Pronto Atendimento, ou seja, demanda de atendimento espontâneo.

Neste mês foram atendidos **6899** pacientes, o que corresponde a **62,71%** da meta estipulada em contrato, destes **727** foram crianças **10,54%** e **6172** adultos **89,46%**. O atendimento correspondeu a 13,12% 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 no novo formato, o número baixo de pesquisas realizadas se deu em função da baixa adesão dos funcionários e usuários a este processo, os colaboradores foram 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 **6899**, o que corresponde a **62,71%** 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 - De:
01/10/2020 a 31/10/2020 Adulto/Infantil

Dia	Adulto	Infantil	Total
1	198	26	224
2	191	22	213
3	138	10	148
4	147	21	168
5	234	30	264
6	221	25	246
7	231	30	261
8	205	28	233
9	136	12	148
10	143	15	158
11	146	26	172
12	154	23	177
13	235	38	273
14	223	21	244
15	214	21	235
16	197	27	224
17	154	16	170
18	137	21	158
19	264	24	288
20	247	32	279
21	251	27	278
22	208	32	240
23	206	30	236
24	181	24	205
25	153	21	174
26	311	26	337
27	271	27	298
28	227	23	250
29	211	14	225
30	181	16	197
31	157	19	176
TOTAL	6172	727	6899
%	89,46%	10,54%	100,00%
Nº de habitantes			52.597
Nº de notificações (NTF) geradas			6899
Nº de notificações (NTF) corretas			6899
Índice			13,12%
Índice NTF			100,00%

2. METAS QUALITATIVAS

2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

2.2 Preenchimento correto das FAA:

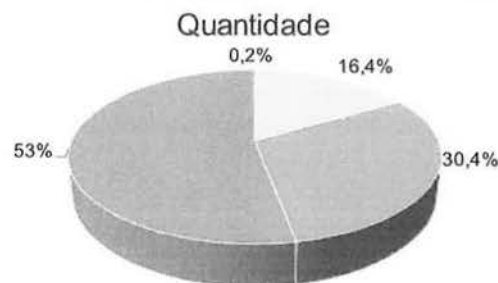
Todas as 6899 FAAs foram preenchidas corretamente.



2.3 Classificação de risco:

No que refere a classificação de risco, no mês de referência o atendimento vermelho (atendimento imediato), correspondeu a 0,2% do total de atendidos. Já o atendimento amarelo (atendimento em até 30 minutos), correspondeu a 16,4% dos atendidos. Quanto ao atendimento verde (atendimento em até 90 minutos), a demanda correspondeu a 30,4% dos atendimentos. Por fim, o atendimento azul (atendimento em até 180 minutos), correspondeu a 53,0% dos atendimentos. Por meio dos dados apresentados verificamos a necessidade de ajustes para diminuição do tempo de atendimento, posto que a maioria dos atendimentos ultrapassaram os 90 minutos, o que corresponde a 83,4% das mensurações. Ressaltamos que os números totais ainda não estão em consonância com a totalização de atendimentos, dado problemas no lançamento da Classificação pelos funcionários.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	Quantidade	% de classificados
Contato imediato com o médico	11	0,2%
Contato com o médico em até 30 minutos	1011	16,4%
Contato com o médico em até 90 minutos	1874	30,4%
Contato com o médico em até 180 minutos	3263	53,0%
Total de classificados	6159	100,0%



- Contato imediato com o médico
- Contato com o médico em até 30 minutos
- Contato com o médico em até 90 minutos
- Contato com o médico em até 180 minutos

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																																	
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	3	2	4	1	0	2	1	2	3	4	1	1	1	1	1	3	2	1	4	4	3	1	0	3	1	2	3	3	3	9	1	70	2,26
De 01:01 até 02:00	1	2	3	3	1	2	3	0	1	3	8	2	2	1	2	0	1	1	0	0	1	1	0	2	3	2	0	1	1	4	2	53	1,71
De 02:01 até 03:00	0	0	2	1	3	0	1	1	2	0	3	1	0	1	0	0	4	0	2	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	30	0,97
De 03:01 até 04:00	4	2	2	0	0	2	0	1	2	0	1	1	1	0	2	1	1	1	1	1	3	1	2	0	0	1	1	0	0	0	1	32	1,03
De 04:01 até 05:00	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	0	1	0	1	0	1	4	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	30	0,97
De 05:01 até 06:00	0	1	3	1	3	2	0	1	2	1	2	1	5	1	1	0	2	1	1	0	1	2	2	1	0	1	2	2	0	0	3	42	1,35
De 06:01 até 07:00	3	8	1	2	9	7	6	3	4	1	4	5	5	9	3	4	2	3	7	4	3	5	4	3	2	4	13	3	3	6	4	140	4,52
De 07:01 até 08:00	13	9	1	6	10	14	9	12	13	5	6	5	8	23	8	12	3	7	13	14	10	10	13	11	8	14	10	15	10	6	7	305	9,84
De 08:01 até 09:00	17	20	8	4	28	17	17	21	22	7	8	8	19	17	13	10	8	6	23	20	10	17	11	10	7	24	21	18	20	14	9	454	14,65
De 09:01 até 10:00	15	12	11	11	15	22	21	20	21	12	6	12	17	18	25	20	19	9	23	23	20	18	16	16	15	21	24	15	18	10	10	515	16,61
De 10:01 até 11:00	16	17	11	13	14	24	23	16	17	14	13	14	27	18	14	16	10	17	31	21	29	27	25	19	15	36	18	20	24	19	16	594	19,16
De 11:01 até 12:00	19	20	13	13	23	11	15	10	11	14	12	20	12	17	11	18	12	17	25	26	27	10	17	19	14	27	30	17	12	15	15	522	16,84
De 12:01 até 13:00	10	10	5	10	23	16	20	9	10	12	15	10	18	10	21	19	11	14	21	16	21	13	15	13	10	24	14	12	15	12	17	446	14,39
De 13:01 até 14:00	15	15	12	11	9	17	12	15	16	12	10	10	22	9	16	14	18	17	18	19	15	19	8	13	9	30	15	20	14	8	7	445	14,35
De 14:01 até 15:00	8	8	10	9	11	14	25	16	17	14	8	6	24	22	23	17	9	9	22	24	18	14	7	13	14	21	21	19	17	13	5	450	14,52
De 15:01 até 16:00	12	15	9	15	9	13	7	25	26	10	10	10	23	18	23	16	10	6	19	23	32	21	18	11	8	24	16	10	16	12	14	466	15,03
De 16:01 até 17:00	11	7	7	9	21	15	22	16	17	7	8	11	10	13	13	8	8	10	16	16	15	14	15	6	12	15	19	11	12	9	9	373	12,03
De 17:01 até 18:00	13	11	6	10	13	16	11	12	13	6	13	8	14	10	7	12	8	8	13	11	11	14	14	11	12	18	22	8	12	13	9	352	11,35
De 18:01 até 19:00	18	11	4	13	17	8	20	13	14	12	11	16	12	13	13	12	7	8	16	15	11	8	23	8	10	19	8	8	6	14	12	377	12,16
De 19:01 até 20:00	14	9	9	6	16	15	18	10	11	6	12	14	19	14	13	17	10	10	7	6	18	15	11	10	12	17	17	17	12	13	10	382	12,32
De 20:01 até 21:00	10	17	5	10	12	13	11	16	17	6	4	4	8	12	4	7	6	5	10	5	12	5	16	10	4	17	14	23	10	2	6	290	9,35
De 21:01 até 22:00	11	6	11	8	15	7	8	9	10	3	8	9	17	10	4	4	10	2	10	6	11	10	10	9	7	8	11	4	9	8	9	259	8,35
De 22:01 até 23:00	6	4	7	5	8	3	3	3	4	5	5	7	6	6	7	5	4	2	2	6	4	2	10	12	7	4	6	9	1	4	3	160	5,16
De 23:01 até 00:00	3	5	2	5	3	4	7	1	2	3	3	0	3	2	6	1	6	3	0	7	3	3	4	4	2	5	6	5	4	4	6	112	3,61
Total Geral:	224	212	148	168	264	245	261	233	257	158	172	177	273	246	230	217	171	158	288	268	279	232	242	205	173	336	292	241	220	197	176	6899	9,2



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	0	2	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	10	0,32
De 01:01 até 02:00	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	8	0,26
De 02:01 até 03:00	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3	0,1
De 03:01 até 04:00	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,16
De 04:01 até 05:00	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	0	0	1	0,03
De 05:01 até 06:00	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0,06
De 06:01 até 07:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	8	0,26
De 07:01 até 08:00	2	1	0	1	1	1	0	2	0	1	0	0	1	2	0	0	0	2	0	1	1	0	1	0	0	0	1	2	0	1	2	23	0,74
De 08:01 até 09:00	0	1	0	0	1	1	2	2	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	4	1	1	0	0	0	1	1	0	2	4	0	0	26	0,84
De 09:01 até 10:00	1	1	1	0	0	1	0	2	3	0	0	1	2	0	3	0	1	3	0	2	1	1	1	1	1	3	2	0	0	2	2	35	1,13
De 10:01 até 11:00	3	1	1	1	2	3	1	1	2	1	0	3	4	1	0	2	2	1	2	4	1	7	3	5	0	6	1	0	1	2	1	62	2
De 11:01 até 12:00	2	1	1	1	1	0	2	1	0	0	2	3	0	1	0	3	0	1	2	3	2	0	1	3	1	2	5	0	0	1	0	39	1,26
De 12:01 até 13:00	6	3	0	1	5	2	4	1	1	4	3	1	3	1	3	1	1	1	3	4	2	2	1	4	2	1	1	0	2	0	2	65	2,1
De 13:01 até 14:00	1	2	1	0	1	1	3	2	3	1	1	2	2	1	0	0	2	0	2	1	1	2	0	0	2	1	1	3	1	0	0	37	1,19
De 14:01 até 15:00	1	1	1	1	2	1	1	1	0	1	3	0	2	1	4	4	1	3	1	4	1	2	2	1	2	0	0	4	2	0	0	47	1,52
De 15:01 até 16:00	0	3	0	3	2	2	0	4	0	0	0	0	6	2	1	4	1	2	3	2	2	6	3	1	1	2	1	0	1	0	3	55	1,77
De 16:01 até 17:00	1	1	1	1	2	1	2	2	0	2	1	3	0	1	1	1	0	1	1	0	4	3	3	0	3	2	2	1	0	0	1	41	1,32
De 17:01 até 18:00	0	0	0	1	1	2	2	2	3	0	2	1	0	1	0	0	1	1	0	2	1	2	1	0	2	1	3	1	2	3	0	35	1,13
De 18:01 até 19:00	2	1	0	1	4	1	5	2	4	3	2	2	4	3	1	3	0	1	2	3	0	0	4	1	0	0	0	1	0	3	2	55	1,77
De 19:01 até 20:00	3	1	0	1	4	1	3	0	0	0	1	3	5	2	2	2	2	3	2	0	4	1	4	1	2	1	2	2	1	1	2	56	1,81
De 20:01 até 21:00	1	2	1	3	1	2	3	3	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	0	1	3	1	0	3	0	3	5	4	0	0	0	51	1,65
De 21:01 até 22:00	0	1	1	1	2	4	0	0	1	1	2	1	3	1	0	0	1	0	1	1	3	2	1	2	1	0	0	0	0	2	0	32	1,03
De 22:01 até 23:00	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	2	0	0	0	12	0,39
De 23:01 até 00:00	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	3	0	1	2	0	0	1	0	1	0	1	2	19	0,61
Total Geral:	26	22	10	21	30	25	30	27	19	15	25	23	38	21	21	27	14	21	24	32	27	30	30	24	21	26	27	23	14	16	18	727	0,9



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	3	2	2	0	0	2	1	2	3	4	0	1	1	1	1	1	2	1	4	4	3	1	0	3	0	2	1	3	3	8	1	60	1,94
De 01:01 até 02:00	0	1	3	1	1	2	3	0	1	3	5	2	2	1	2	0	1	1	0	0	1	1	0	1	3	2	0	1	1	4	2	45	1,45
De 02:01 até 03:00	0	0	2	1	3	0	0	1	2	0	2	1	0	1	0	0	4	0	2	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	27	0,87
De 03:01 até 04:00	3	1	2	0	0	2	0	1	2	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	2	1	1	0	0	1	2	0	0	0	1	27	0,87
De 04:01 até 05:00	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	0	1	0	1	0	1	2	0	1	1	0	0	0	2	1	0	1	1	0	29	0,94
De 05:01 até 06:00	0	2	3	1	2	2	0	1	2	1	2	1	4	1	1	0	2	1	1	0	1	2	2	1	0	1	1	2	0	0	3	40	1,29
De 06:01 até 07:00	3	8	1	2	9	7	6	3	4	1	2	5	4	8	3	0	2	3	7	4	3	5	3	3	1	3	13	3	3	6	4	132	4,26
De 07:01 até 08:00	11	8	1	5	9	13	9	10	11	4	6	5	7	21	8	11	3	5	13	9	9	10	12	11	8	14	14	15	10	5	5	282	9,1
De 08:01 até 09:00	17	19	8	4	27	16	15	19	20	7	8	8	16	16	12	10	8	6	19	21	9	20	11	10	6	15	21	16	21	14	9	428	13,81
De 09:01 até 10:00	14	11	10	11	15	21	21	18	19	12	6	11	15	18	22	20	18	6	23	21	19	11	15	15	14	18	22	21	18	8	7	480	15,48
De 10:01 até 11:00	13	16	10	12	12	21	22	15	16	13	13	11	23	17	20	14	7	16	29	22	24	19	22	14	15	24	17	20	23	17	15	532	17,16
De 11:01 até 12:00	17	19	12	12	22	11	13	9	10	14	10	17	12	16	11	15	12	16	23	23	25	10	16	16	13	25	26	17	12	14	15	483	15,58
De 12:01 até 13:00	4	7	5	9	18	14	16	8	15	8	12	9	15	7	18	18	10	13	18	12	19	11	10	9	8	23	13	12	13	12	15	381	12,29
De 13:01 até 14:00	14	13	11	11	8	16	9	13	14	11	9	13	20	8	15	11	14	17	16	18	14	22	8	13	7	25	14	17	13	8	6	408	13,16
De 14:01 até 15:00	7	7	9	8	9	13	24	15	16	13	5	6	22	21	19	13	8	6	21	20	17	12	5	7	12	21	21	15	13	13	5	403	13
De 15:01 até 16:00	12	12	9	12	7	11	7	21	22	10	10	10	17	16	18	6	9	4	16	21	30	15	15	10	7	22	15	10	15	12	10	411	13,26
De 16:01 até 17:00	10	6	6	8	13	14	20	14	15	5	7	8	10	12	12	7	8	9	15	16	11	11	12	6	9	13	16	10	12	9	8	332	10,71
De 17:01 até 18:00	13	11	6	9	12	14	9	10	11	6	11	7	14	9	7	12	7	7	13	9	10	11	13	11	10	17	12	7	10	10	9	317	10,23
De 18:01 até 19:00	16	10	4	12	13	7	15	10	11	9	8	14	8	10	10	9	7	7	14	12	11	8	19	7	10	19	8	7	6	11	10	322	10,39
De 19:01 até 20:00	11	8	9	5	12	14	15	10	11	6	11	11	14	12	11	15	8	7	5	6	10	14	7	9	10	16	13	15	11	12	8	326	10,52
De 20:01 até 21:00	9	15	4	7	11	11	8	13	10	5	3	2	6	10	3	5	5	4	10	4	9	4	11	7	4	14	9	19	9	2	6	239	7,71
De 21:01 até 22:00	11	5	10	7	13	3	8	9	10	2	6	8	7	9	4	4	9	2	9	5	8	8	9	7	6	8	11	5	9	6	9	227	7,32
De 22:01 até 23:00	5	4	7	4	8	3	3	2	3	5	5	6	6	6	6	4	3	2	2	6	4	2	9	11	7	4	6	7	1	4	3	148	4,77
De 23:01 até 00:00	3	5	2	4	3	3	6	0	1	3	2	0	3	2	5	0	6	2	0	4	3	2	2	5	2	4	6	4	4	3	4	93	3
Total Geral:	198	191	138	147	228	221	231	205	231	143	145	159	227	223	208	180	154	137	263	239	243	202	203	177	153	294	262	227	208	180	155	6172	8,2



3. OUVIDORIA

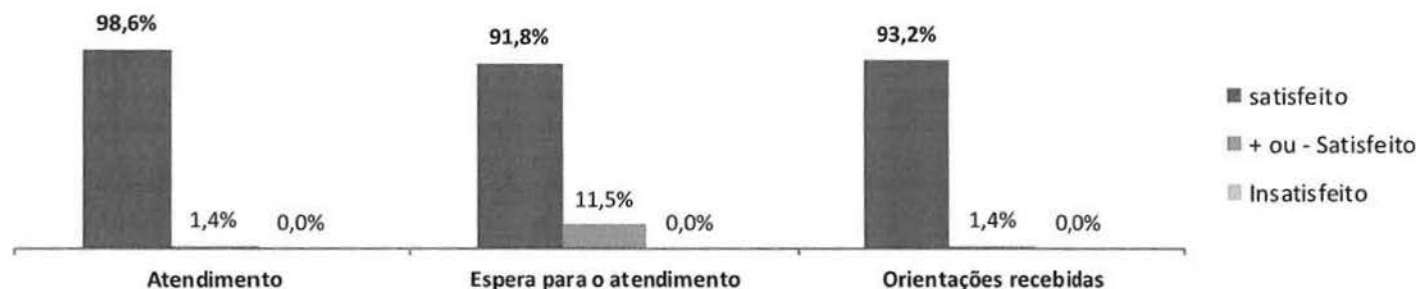
- ✓ Não tivemos ouvidorias no mês de referência.

4. 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.

4.1 Avaliação Recepção:

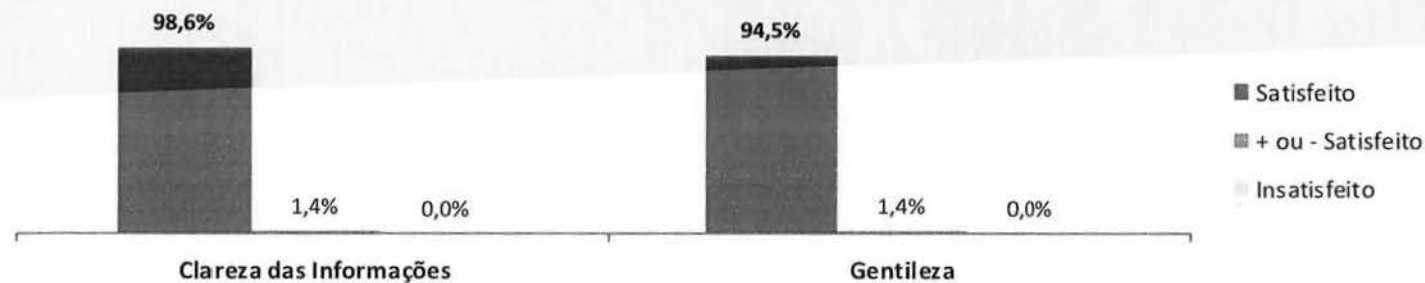
1. Recepção	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Atendimento	72	98,6	1	1,4	0	0,0	0	0,0	73
Espera para o atendimento	67	91,8	2	2,7	0	0,0	4	5,5	73
Orientações recebidas	68	93,2	1	1,4	0	0,0	4	5,5	73



No que refere ao atendimento da recepção, 98,6% dos entrevistados se disseram satisfeitos, 1,4% mais ou menos satisfeitos. Em relação a espera pelo atendimento 91,8% a consideram satisfatória e 11,5% mais ou menos satisfatória. Já em relação às orientações recebidas 93,2% se declaram satisfeitos e 1,4% mais ou menos satisfeitos. 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.

4.2 Avaliação Controle de acesso:

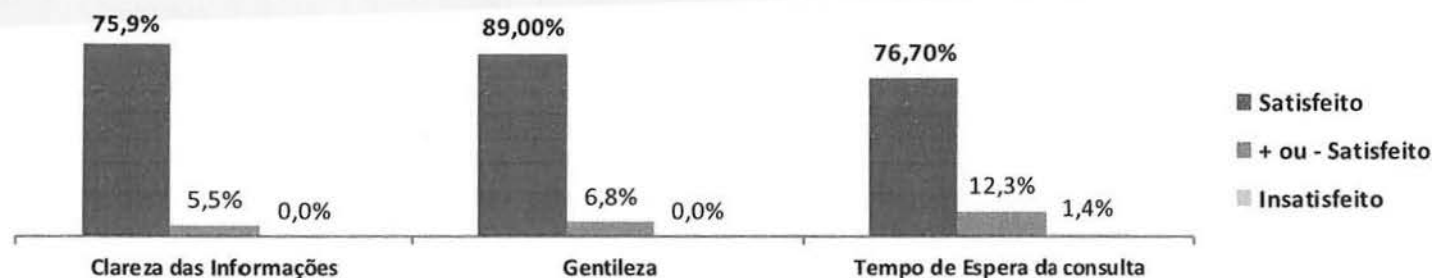
2. Controle de acesso	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	72	98,6	1	1,4	0	0,0	0	0,0	73
Gentileza	69	94,5	1	1,4	0	0,0	3	4,1	73



No que refere a Clareza das Informações prestadas, 98,6% dos usuários se dizem satisfeitos e 1,4% mais ou menos satisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Gentileza 94,5% consideram satisfatória e 1,4% mais ou menos satisfatória. Avaliação que demanda maior adesão na realização da pesquisa assim como maior empenho da equipe na qualificação do serviço executado.

4.3 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	68	93,2	4	5,5	0	0,0	1	1,4	73
Gentileza	65	89,0	5	6,8	0	0,0	3	4,1	73
Tempo de espera para o atendimento	56	76,7	9	12,3	1	1,4	7	9,6	73



Em relação a equipe de Enfermagem, 75,9% declara-se satisfeito com a clareza das informações e 5,5% mais ou menos satisfeito; 89,00% declara-se satisfeito com a gentileza e 6,8% mais ou menos satisfeito; 76,70% se disseram satisfeitos com o tempo de espera para o atendimento e 12,3% mais ou menos satisfeito, podendo-se notar o impacto do quantitativo de pesquisas na demonstração da realidade do serviço.

4.4 Avaliação Atendimento médico:

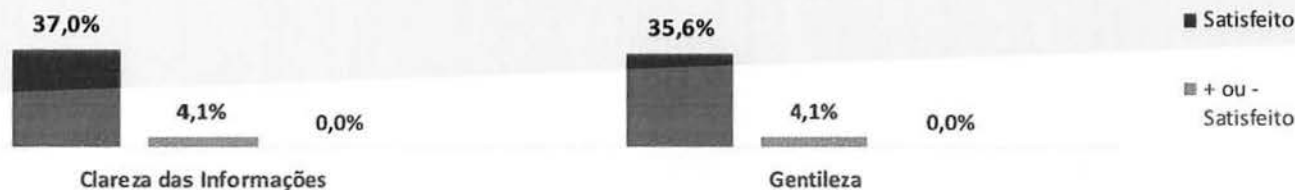
4. Atendimento Médico	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	69	94,5	4	5,5	0	0,0	0	0,0	73
Gentileza	68	93,2	4	5,5	0	0,0	1	1,4	73
Tempo de espera para o atendimento	58	79,5	9	12,3	0	0,0	6	8,2	73



Da clareza das informações ofertadas pelo corpo médico 94,5% dos usuários se apresentam satisfeitos, 5,5% mais ou menos satisfeitos. Referente a Gentileza 93,2% afirma como satisfeito e 5,5% se disseram mais ou menos satisfeitos; Quanto ao tempo de espera para o atendimento 79,5% se disseram satisfeitos, 12,3% se mostraram mais ou menos satisfeitos. Observamos uma sensível melhoria no que refere ao atendimento do Corpo Médico em relação ao usuário quanto a clareza das informações, gentileza e também tempo de espera.

4.5 Avaliação Administrativo:

5. Administrativos	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	27	37,0	3	4,1	0	0,0	43	58,9	73
Gentileza	26	35,6	3	4,1	0	0,0	44	60,3	73

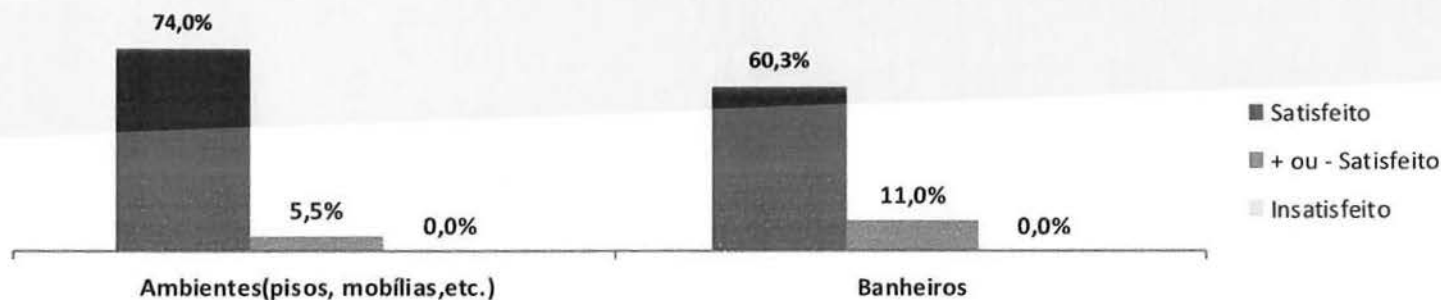


No que tange a clareza das informações 37,0% dos usuários afirmam como satisfeitos, 4,1% de disseram mais ou menos satisfeitos. Em relação a gentileza 35,6% também declara-se satisfeito e 4,1% mais ou menos satisfeito. Neste quesito apresenta-se a demanda de orientação da equipe administrativa no serviço ao usuário, assim como a maior adesão na realização das pesquisas de satisfação.



4.6 Avaliação Limpeza:

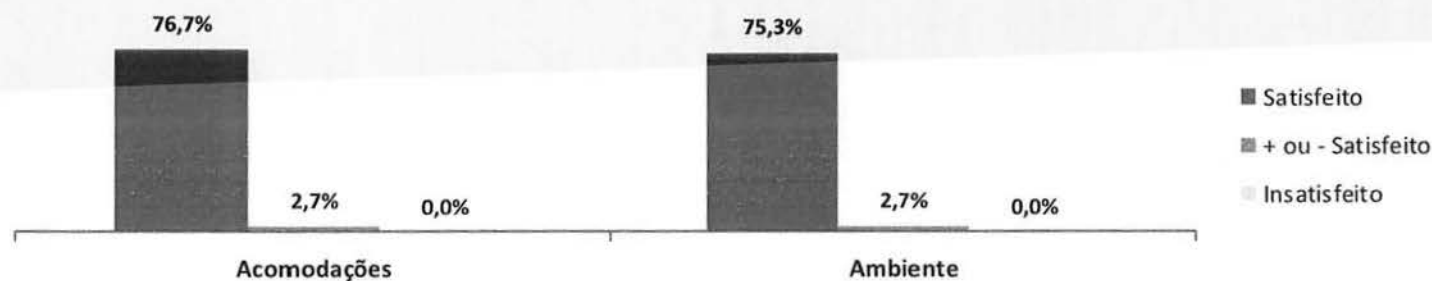
6. Limpeza	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Ambientes(pisos, mobílias,etc.)	54	74,0	4	5,5	0	0,0	15	20,5	73
Banheiros	44	60,3	8	11,0	0	0,0	21	28,8	73



Referente a limpeza, 74,0% destes usuários afirmam satisfação e 5,5% se disseram mais ou menos satisfeitos. Quanto aos banheiros 60,3% se declaram satisfeitos e 11,0% se declararam mais ou menos satisfeitos. Demandando maior empenho da equipe de limpeza nestes ambientes para um atendimento de excelência dos usuários.

4.7 Avaliação Instalações

7. Instalações	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Acomodações	56	76,7	2	2,7	0	0,0	15	20,5	73
Ambiente	55	75,3	2	2,7	0	0,0	16	21,9	73



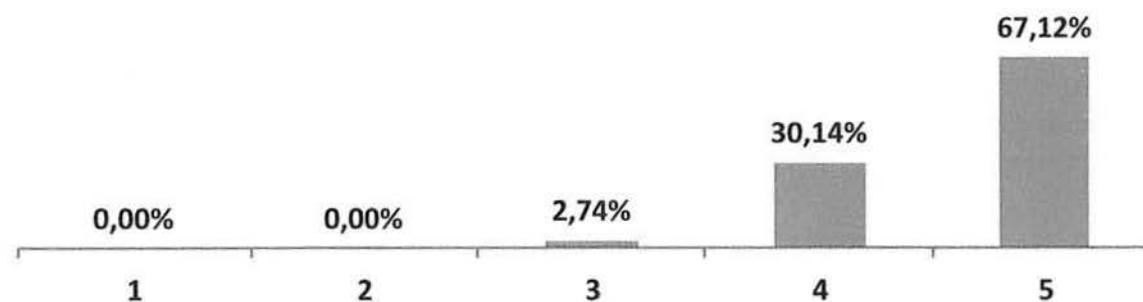
Das acomodações 76,7% se disseram satisfeitos e 2,7%, se disseram mais ou menos satisfeitos. Referente ao ambiente 75,3% declaram-se satisfeitos e 2,7% mais ou menos satisfeitos. Qualitativo positivo quanto as acomodações e ambiente do equipamento.



3.8 Avaliação por Nota

AVALIAÇÃO GERAL POR NOTA

1	2	3	4	5	Na/Nr	Total de entrevistados
0	0	2	22	49	0	73
0,00	0,00	2,74	30,14	67,12	0,00	61,9



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados **67,12%** aplicaram nota 5, **30,14%** nota 4, **2,74%** deram nota 3. Se somarmos a nota 5 e a 4, verificamos que **96,55%** dos entrevistados avaliaram positivamente os serviços prestados no PA – Luiz Gonsaga da Rocha.

5. OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS:

- Orientações abertura preenchimento do Sistematização em Enfermagem com 04 horas de permanência;
- Implantação da planilha de estabilidade de medicamentos multidoses;
- Elaboração de novas ferramentas de trabalho (rotinas, fluxos) em andamento;
- Calibração dos monitores Cardiacos sob o contrato de Gestão Equipamed mensal;
- Orientações sobre fluxo de atendimento com animais peçonhentos;
- Revisão para o Coren Novo Calculo de Dimensionamento Pessoal (Enfermagem);
- Padronização de Validade dos frascos (Farmácia x Enfermagem);
- Reorganização sobre fluxo de fichas:(controladores de acesso,enfermagem);
- Orientações sobre notificações dos casos de diarreia e conjutivite;
- Recebimento de Equipamentos novos (Otoscópios, Oxímetro de pulso portátil, Sonar Portátil, Termômetros Infra-vermelho);
- Cotação de Empresa para suporte de corretivas de equipamentos de pequeno porte;
- Cotação e Aquisição de Enxovais para suprir demanda VIA OFICIO;
- Implantação do fluxo de Atendimento com a Classificação de Risco Manualmente e aguardamos posteriormente a informatização (Aguardando reestruturação predial elétrica);
- Elaboração de Manual de Procedimentos Médicos (Dra. Clayre);
- Elaboração de protocolo de diluição de medicamentos (Dra. Clayre);
- Implantação da Comissão de Ética de Enfermagem e Médica (Dra. Clayre, Daniel e Maria Luíza).

6. CONCLUSÃO

A gestão no mês de Julho se caracterizou pela continuação do enfrentamento a pandemia de COVID-19, impactando diretamente na relação de atendimentos ao mês. Os fluxos seguem funcionando adequadamente. As equipes técnicas, seja de enfermeiros, técnicos, médicos e a equipe administrativa estão completas e praticamente toda a equipe necessária ao bom andamento dos serviços é contratada pela OSS. A farmácia e o almoxarifado estão devidamente abastecidos.

A queda significativa nos atendimentos trata-se de uma nova realidade encarada no equipamento referido, isso se dá pela demanda de porta aberta, diretamente afetada dada a pandemia do COVID-19, contudo, o mês de referência apresenta quantidade de atendimentos superior se comparado ao mês anterior (setembro).

Referente a pesquisa de satisfação, no mês referido houve menor adesão por parte dos colaboradores na realização e dos usuários na participação. Trazendo uma mensuração menos específica acerca da realidade do serviço.