

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 035/2021 – PALGR

Vargem Grande Paulista (SP) 18 de Janeiro de 2020.

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

Ref.: PRESTAÇÃO DE CONTAS – DEZEMBRO / 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:

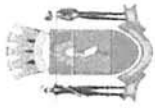
➡ **Relatório Assistencial/financeiro:**

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 Adriano Valência Monárdez
Diretor Administrativo

Excelentíssimo Senhor,
João de Deus Júnior
Secretário Municipal de Saúde

Maria A. P. Prado
Assistente de Secretária
18.02.21
13:40



PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA



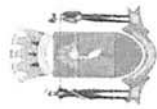
PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA

RELATÓRIO ASSISTENCIAL

COMPETÊNCIA DEZEMBRO 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE PAULISTA

2020



PREFEITURA DE
**VARGEM GRAN
PAULISTA**
Nosso tempo. Nossa história

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



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



PREFEITURA DE
**VARGEM GRAN
PAULISTA**
Novo tempo. Nova vida

PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA



INTRODUÇÃO

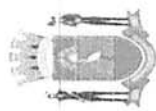
O presente Relatório abrange o décimo quinto mês de gestão da OSS Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui no Pronto Atendimento Luis Gonzaga da Rocha do Jd. Helena Maria – Vargem Grande Paulista.

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 **8386** pacientes, o que corresponde a **76,23%** da meta estipulada em contrato, destes **759** foram crianças **9,05%** e **8386** adultos **90,95%**. O atendimento correspondeu a **15,94%** 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, os colaboradores são rotineiramente orientados e sensibilizados quanto a importância do instrumental na qualificação do serviço executado na unidade.

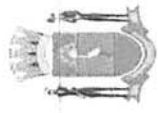
A seguir a descrição dos resultados.



1. METAS QUANTITATIVAS

O número mensal de atendimentos ficou em 8386, o que corresponde a 76,23% 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: 01/12/2020 a 31/12/2020 Adulto/Infantil				
Dia	Adulto	Infantil	Total	
1	304	20	324	
2	354	31	385	
3	295	22	317	
4	260	28	288	
5	199	16	215	
6	206	22	228	
7	331	26	357	
8	259	23	282	
9	297	17	314	
10	307	35	342	
11	266	35	301	
12	247	15	262	
13	198	30	228	
14	335	33	368	
15	266	23	289	
16	247	24	271	
17	250	13	263	
18	237	22	259	
19	182	31	213	
20	207	24	231	
21	283	24	307	
22	227	30	257	
23	218	24	242	
24	134	20	154	
25	165	27	192	
26	218	31	249	
27	172	19	191	
28	293	21	314	
29	271	15	286	
30	209	25	234	
31	190	33	223	
total	7627	759	8386	
%	90,95%	9,05%	100,00%	
Nº de habitantes				52.597
Nº de notificações (NTF) geradas				8386
Nº de notificações (NTF) corretas				8386
Índice				15,94%
Índice NTF				100,00%



PREFEITURA DE
VARGEM GRAN
PAULISTA
Novo tempo. Novo horizonte

PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA



2. METAS QUALITATIVAS

2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

2.2 Preenchimento correto das FAA:

Todas as 8386 FAAs foram preenchidas corretamente.



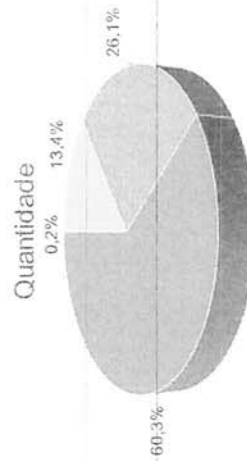
2.3 Classificação de risco:

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 13,4% dos atendidos. Quanto ao atendimento verde (atendimento em até 90 minutos), a demanda correspondeu a 26,1% dos atendimentos. Por fim, o atendimento azul (atendimento em até 180 minutos), correspondeu a 60,3% dos atendimentos registrados na classificação de risco.

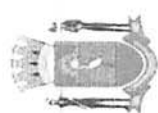
Por meio dos dados apresentados verificamos que a quantificação se da pelo numero de pacientes classificados, e não o tempo médio de atendimento para cada classificação especifica. Constatante vem sendo solicitado a prestadora de serviços que realize o ajuste em sistema para mensuração de tempo médio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

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

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	Quantidade	% de classificados
Contato imediato com o médico	7	0,2%
Contato com o médico em até 30 minutos	497	13,4%
Contato com o médico em até 90 minutos	967	26,1%
Contato com o médico em até 180 minutos	2235	60,3%
Total de classificados	3706	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



PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA



2.4 Tempo médio para o atendimento:

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

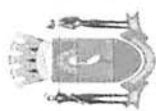
Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO e INFANTIL

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	0	2	3	3	0	3	1	7	8	5	1	5	6	0	1	3	0	2	8	5	3	2	2	2	4	3	3	3	0	2	4	91	2,94	
De 01:01 até 02:00	3	4	3	3	2	4	1	1	2	0	4	0	2	6	1	0	1	2	3	2	3	5	3	2	5	3	2	4	2	2	3	78	2,52	
De 02:01 até 03:00	0	4	0	3	0	4	2	0	1	0	3	0	2	2	2	1	1	2	0	5	3	2	3	0	4	2	1	1	1	2	1	52	1,68	
De 03:01 até 04:00	2	2	0	0	2	0	2	1	2	1	2	3	1	3	1	2	1	1	1	1	2	4	0	2	0	1	3	0	1	0	3	44	1,42	
De 04:01 até 05:00	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	2	0	3	1	1	0	1	1	0	4	3	1	1	2	0	0	0	2	0	2	3	35	1,13	
De 05:01 até 06:00	3	4	2	2	2	4	2	2	3	2	2	4	0	0	1	1	1	3	3	3	2	1	2	4	2	2	1	1	1	0	2	62	2	
De 06:01 até 07:00	5	10	7	7	7	3	6	5	6	8	4	6	5	13	10	8	8	3	4	5	10	6	9	3	4	3	2	6	10	5	5	193	6,23	
De 07:01 até 08:00	20	28	22	14	12	5	11	16	17	10	13	10	8	15	21	13	13	9	8	7	10	15	10	17	4	4	4	19	12	8	6	381	12,29	
De 08:01 até 09:00	24	21	30	24	15	17	28	24	25	20	15	16	10	20	23	22	18	19	23	12	23	15	19	11	6	11	8	14	17	18	13	561	18,1	
De 09:01 até 10:00	31	33	32	45	16	22	31	28	29	26	22	16	17	36	21	19	25	18	19	15	31	19	17	14	12	15	8	30	31	17	25	720	23,23	
De 10:01 até 11:00	25	33	26	42	24	13	36	20	21	34	32	18	18	29	35	26	25	26	16	18	40	18	16	17	13	32	20	25	21	20	28	767	24,74	
De 11:01 até 12:00	26	22	20	19	13	20	38	20	21	18	22	23	25	30	13	19	20	21	17	20	19	24	19	11	13	26	19	23	22	16	14	633	20,42	
De 12:01 até 13:00	14	23	16	13	12	17	15	16	17	16	19	14	16	25	20	14	11	21	14	14	22	18	21	16	22	22	10	18	12	32	16	536	17,29	
De 13:01 até 14:00	22	27	16	11	15	17	22	16	17	20	26	16	15	21	20	18	20	15	11	11	18	11	12	10	8	15	14	18	17	17	13	509	16,42	
De 14:01 até 15:00	24	32	19	20	20	12	24	17	18	36	23	16	10	32	24	22	16	18	10	12	21	16	16	7	10	26	8	18	18	16	11	572	18,45	
De 15:01 até 16:00	23	28	20	18	7	12	20	17	18	16	14	13	11	20	16	24	8	15	10	7	20	11	12	7	25	8	7	25	16	4	13	465	15	
De 16:01 até 17:00	10	15	14	9	12	12	15	11	12	26	9	17	10	18	13	11	18	15	18	20	9	11	8	9	13	11	5	15	23	8	14	411	13,26	
De 17:01 até 18:00	8	18	18	8	11	14	25	16	17	18	15	21	16	28	18	10	13	10	11	10	14	12	20	6	7	17	10	16	19	18	6	450	14,52	
De 18:01 até 19:00	22	25	11	11	8	10	18	17	18	17	12	12	12	17	11	6	11	8	12	13	12	12	12	6	10	13	15	24	26	12	7	420	13,55	
De 19:01 até 20:00	19	18	18	16	12	12	21	17	18	16	24	15	16	20	9	17	14	19	9	16	16	12	13	7	13	11	11	16	12	13	9	459	14,81	
De 20:01 até 21:00	14	17	13	16	11	7	12	13	14	19	15	17	9	13	4	17	13	7	7	11	11	14	5	8	9	7	7	12	15	5	6	349	11,26	
De 21:01 até 22:00	10	10	13	3	4	9	11	12	13	19	15	4	8	7	4	9	9	8	3	7	5	10	11	2	8	9	9	11	11	6	8	263	8,48	
De 22:01 até 23:00	11	3	8	0	7	7	10	4	5	9	5	10	2	9	20	2	12	5	6	9	4	6	9	4	6	7	8	8	5	5	7	213	6,87	
De 23:01 até 00:00	7	6	5	0	2	4	5	1	1	4	2	6	6	3	0	5	4	8	5	4	6	5	2	3	1	1	1	3	3	9	3	8	122	3,94
TOTAL GERAL	324	385	317	288	215	229	357	282	303	341	301	262	228	368	289	269	263	256	218	231	307	250	242	170	199	249	185	315	286	234	223	8386	11,2	



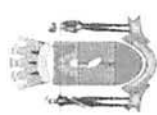
Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - INFANTIL

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	7	0,23
De 01:01 até 02:00	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6	0,19
De 02:01 até 03:00	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	7	0,23	
De 03:01 até 04:00	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	9	0,29
De 04:01 até 05:00	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	0	0	0	0	1	0,03	
De 05:01 até 06:00	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	7	0,23
De 06:01 até 07:00	0	1	0	1	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	11	0,35	
De 07:01 até 08:00	3	3	1	1	0	0	1	0	0	1	1	2	2	1	4	1	1	0	1	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	1	28	0,9
De 08:01 até 09:00	1	1	2	2	0	0	2	3	0	0	1	1	0	1	3	2	2	0	0	2	0	3	0	1	0	1	1	1	1	0	1	32	1,03
De 09:01 até 10:00	1	2	0	4	1	1	1	2	3	4	1	1	2	2	1	1	1	1	4	1	0	0	1	2	2	1	0	0	1	2	5	48	1,55
De 10:01 até 11:00	1	4	1	3	0	1	3	3	4	0	2	1	2	1	0	5	1	1	3	2	1	1	0	2	5	2	2	2	2	3	4	62	2
De 11:01 até 12:00	3	1	0	4	1	2	2	0	1	1	4	1	5	0	1	2	0	2	1	2	1	4	2	0	0	3	2	0	0	0	1	46	1,48
De 12:01 até 13:00	0	1	0	0	1	2	1	1	0	3	1	1	3	2	2	1	0	5	4	0	2	0	1	3	5	2	0	3	0	8	1	53	1,71
De 13:01 até 14:00	1	2	1	1	2	3	1	1	2	0	2	1	0	3	2	2	0	1	3	0	3	3	0	0	1	3	3	1	0	0	2	44	1,42
De 14:01 até 15:00	1	3	7	1	1	1	1	0	1	5	3	2	4	3	3	3	3	2	0	1	2	3	1	3	1	3	1	2	2	2	2	65	2,1
De 15:01 até 16:00	1	1	0	1	0	2	1	2	0	6	1	0	3	6	0	3	0	1	0	1	1	4	2	1	4	1	1	0	1	0	2	46	1,48
De 16:01 até 17:00	1	0	3	1	0	0	0	0	0	3	1	1	1	0	1	0	1	1	3	2	0	3	0	0	1	1	0	1	2	1	1	29	0,94
De 17:01 até 18:00	0	2	1	2	1	2	1	1	2	0	1	1	1	4	0	1	1	2	2	1	0	2	0	1	0	3	1	2	1	2	1	39	1,26
De 18:01 até 19:00	2	2	1	1	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	1	0	0	2	1	1	2	1	4	0	0	2	2	3	2	0	1	45	1,45
De 19:01 até 20:00	2	1	2	1	3	1	2	2	3	3	8	0	2	3	1	0	0	3	2	4	3	0	2	1	2	3	0	2	1	3	2	62	2
De 20:01 até 21:00	1	3	0	3	0	1	2	2	3	0	2	0	1	3	0	2	1	0	0	3	0	1	1	3	3	2	1	1	0	1	0	40	1,29
De 21:01 até 22:00	1	1	1	0	1	1	2	2	1	3	3	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	2	3	1	0	1	0	0	2	2	1	33	1,06
De 22:01 até 23:00	0	1	1	0	1	2	3	0	0	3	0	1	0	1	3	0	1	1	1	0	1	0	2	0	0	0	1	1	0	1	0	25	0,81
De 23:01 até 00:00	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	2	1	0	0	0	1	0	0	0	1	14	0,45
TOTAL GERAL	20	31	22	28	16	22	26	22	26	35	35	15	30	33	23	24	13	22	31	23	24	30	24	20	25	30	19	21	15	25	29	759	24,48



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	0	2	3	3	0	3	1	7	8	5	1	5	6	0	1	3	0	5	3	5	2	1	2	1	4	2	3	3	0	2	3	84	2,71
De 01:01 até 02:00	3	3	3	2	2	3	1	1	2	0	4	0	2	5	1	0	1	2	0	2	2	5	3	2	5	3	2	6	2	2	3	72	2,32
De 02:01 até 03:00	0	4	0	2	0	4	2	0	1	0	3	0	1	2	2	1	1	2	0	4	2	2	2	0	1	1	1	1	1	2	3	45	1,45
De 03:01 até 04:00	2	2	0	0	2	0	2	1	2	0	1	3	1	2	1	2	0	1	0	1	0	4	0	2	0	1	2	0	1	0	2	35	1,13
De 04:01 até 05:00	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	2	0	3	1	1	0	1	1	0	4	3	0	1	2	0	0	0	2	0	2	3	34	1,1
De 05:01 até 06:00	3	4	2	2	1	3	2	1	2	2	2	4	0	0	0	3	1	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	0	1	0	1	55	1,77
De 06:01 até 07:00	5	9	7	6	6	3	6	4	5	8	4	6	5	13	10	8	8	3	4	4	9	6	8	2	6	3	2	3	10	5	4	182	5,87
De 07:01 até 08:00	17	25	21	13	12	5	10	16	17	9	12	8	6	14	17	12	12	9	7	7	10	14	10	15	4	4	4	18	12	8	5	353	11,39
De 08:01 até 09:00	23	20	28	22	15	17	26	21	22	20	14	15	10	19	20	20	16	19	23	10	23	16	19	10	6	10	7	13	16	17	12	529	17,06
De 09:01 até 10:00	30	31	32	41	15	21	30	26	27	22	21	15	15	34	20	18	24	17	15	14	31	19	16	12	10	14	10	30	28	15	19	672	21,68
De 10:01 até 11:00	24	29	25	39	24	11	33	17	18	34	30	17	16	28	35	21	24	25	13	16	39	17	16	15	8	30	18	24	19	17	23	705	22,74
De 11:01 até 12:00	23	21	20	15	12	18	36	20	21	17	18	22	20	30	12	17	20	19	16	18	20	17	10	13	23	17	23	22	16	13	587	18,94	
De 12:01 até 13:00	14	22	16	13	11	15	14	15	16	13	18	13	13	23	18	13	11	16	10	14	20	19	20	13	17	20	10	15	12	24	15	483	15,58
De 13:01 até 14:00	21	25	15	10	13	14	21	15	16	20	24	15	15	18	18	16	20	14	8	11	15	8	12	7	6	12	11	17	20	17	11	465	15
De 14:01 até 15:00	23	29	12	19	19	11	23	17	18	31	20	14	6	29	21	19	14	18	9	10	18	15	13	3	9	23	7	16	18	14	9	507	16,35
De 15:01 até 16:00	22	27	20	17	7	10	19	15	16	10	13	13	8	14	16	21	8	14	10	6	19	7	10	8	21	7	6	25	15	4	11	419	13,52
De 16:01 até 17:00	9	15	11	8	12	12	15	11	12	23	8	16	9	18	12	11	17	14	15	18	9	8	7	10	8	10	9	14	21	7	13	382	12,32
De 17:01 até 18:00	8	16	17	6	10	12	24	15	16	19	14	20	15	24	18	9	12	8	9	9	14	7	21	5	7	13	9	14	18	16	6	411	13,26
De 18:01 até 19:00	20	23	10	10	6	9	16	15	16	15	10	11	10	16	10	6	11	6	11	12	10	11	8	6	10	11	13	21	24	12	6	375	12,1
De 19:01 até 20:00	17	17	16	15	9	11	19	15	16	13	16	15	14	17	8	17	14	16	7	12	13	12	11	4	9	8	15	14	11	9	7	397	12,81
De 20:01 até 21:00	13	14	13	13	11	6	10	11	12	19	13	17	8	10	4	15	12	7	7	7	11	13	4	4	6	5	11	14	5	6	8	309	9,97
De 21:01 até 22:00	9	9	12	3	3	8	9	10	11	16	12	3	7	7	4	8	9	7	3	7	4	8	8	1	8	8	11	11	5	6	3	230	7,42
De 22:01 até 23:00	11	2	7	0	6	5	7	4	5	6	5	9	2	8	17	2	11	4	5	9	3	6	7	2	6	7	7	9	5	4	7	188	6,06
De 23:01 até 00:00	6	5	4	0	2	4	4	1	1	4	1	6	6	3	0	5	3	8	1	4	6	3	1	3	1	1	2	3	9	4	7	108	3,48
Total Geral	304	354	295	260	199	206	331	259	280	307	266	247	198	335	266	247	250	237	179	207	283	222	218	140	167	218	177	297	275	209	194	7627	10,25



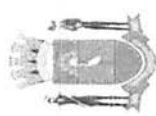
PREFEITURA DE
VARGEM GRAN
PAULISTA
Novo tempo. Nova vida.

PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA



3. OUVIDORIA

- ✓ Não tivemos ouvidorias no mês de referência.



PREFEITURA DE
VARGEM GRAN
PAULISTA
Novo tempo. Nova vida

PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA

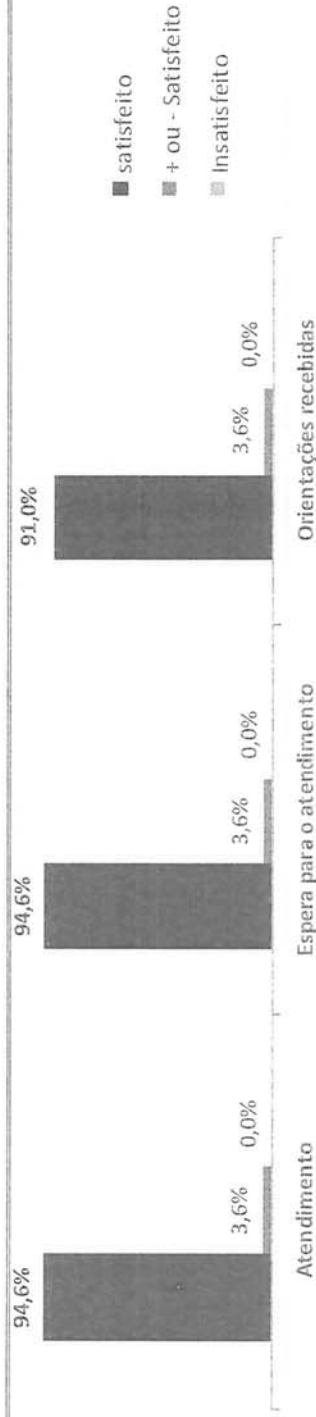


4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

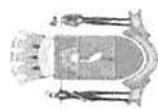
Neste mês a pesquisa de satisfação traz breve panorama do serviço executado, com amostragem mínima para mensuração, resultado da baixa adesão dos colaboradores em sua aplicação, e dos usuários em sua resposta.

4.1 Avaliação Recepção:

1. Recepção	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	% tou - S.	Insatisfeito % Insat	Na/N.R	%	Total
Atendimento	105	94,6	4	3,6	0	2	1,8	111
Espera para o atendimento	105	94,6	4	3,6	0	2	1,8	111
Orientações recebidas	101	91,0	4	3,6	0	6	5,4	111

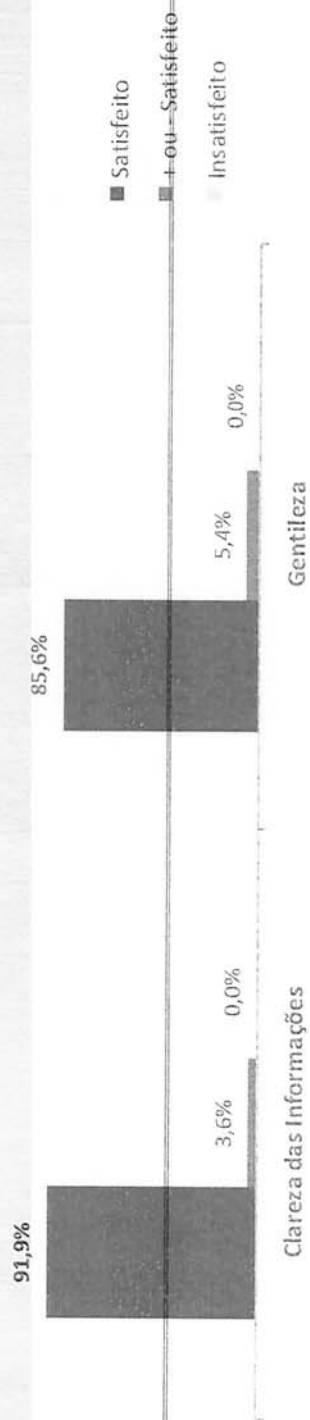


No que refere ao atendimento da recepção, 94,6% dos entrevistados se disseram satisfeitos, 3,6% mais ou menos satisfeitos. Em relação a espera pelo atendimento 94,6% a consideram satisfatória e 3,6% mais ou menos satisfatória. Já em relação às orientações recebidas 91,0% se declaram satisfeitos e 3,6% 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.

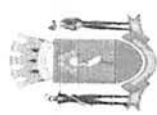


4.2 Avaliação Controle de acesso:

2. Controle de acesso	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito % Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	102	91,9	4	3,6	0	5	4,5	111
Gentileza	95	85,6	6	5,4	0	10	9,0	111

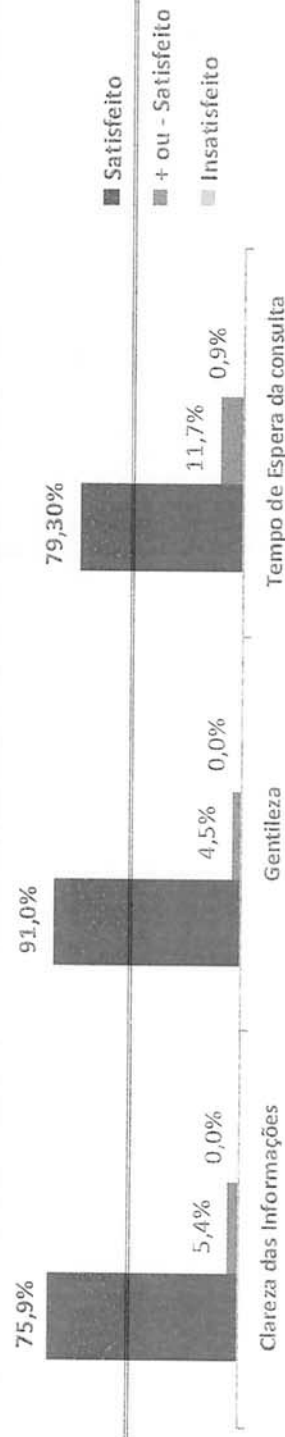


No que refere a Clareza das Informações prestadas, 91,9% dos usuários se dizem satisfeitos e 3,6% mais ou menos satisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Gentileza 85,6% consideram satisfatória e 5,4% mais ou menos satisfatória. Avaliação que demanda maior empenho no que diz respeito a gentileza do setor supracitado.



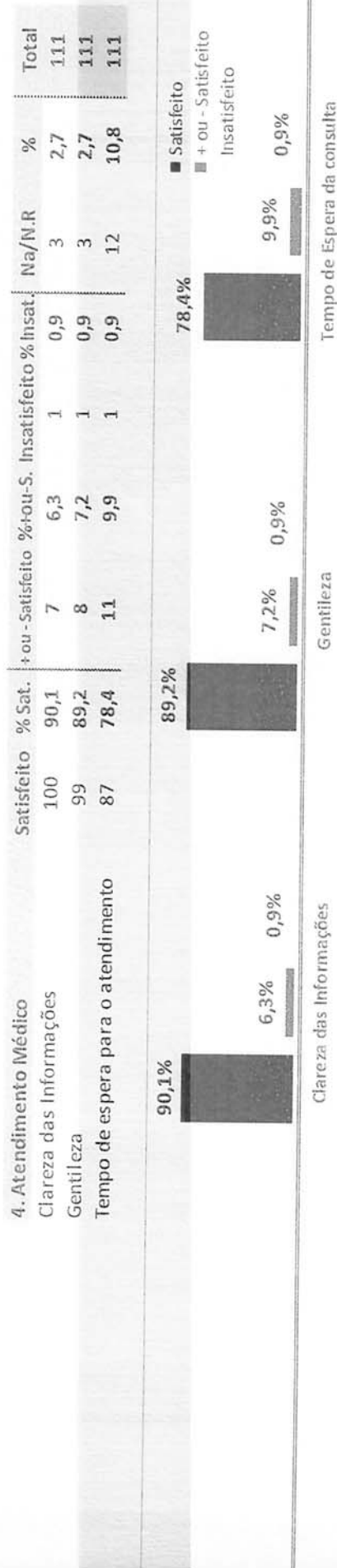
4.3 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

3. Enfermagem/Técnicos de Enfermagem	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	% + ou - S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	103	92,8	6	5,4	0	0,0	2	1,8	111
Gentileza	101	91,0	5	4,5	0	0,0	5	4,5	111
Tempo de espera para o atendimento	88	79,3	13	11,7	1	0,9	9	8,1	111

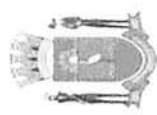


Em relação a equipe de Enfermagem, 75,9% declara-se satisfeito com a clareza das informações e 5,4% mais ou menos satisfeito; 91,0% declara-se satisfeito com a gentileza e 4,5% mais ou menos satisfeito; 76,30% se disseram satisfeitos com o tempo de espera para o atendimento e 11,7% mais ou menos satisfeito, dos insatisfeitos foram 0,9%, podendo-se notar o impacto do quantitativo de pesquisas na demonstração da realidade do serviço.

4.4 Avaliação Atendimento médico:



Da clareza das informações ofertadas pelo corpo médico 90,1% dos usuários se apresentam satisfeitos, 6,3% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 0,9%. Referente a Gentileza 89,2% afirma como satisfeito e 7,2% se disseram mais ou menos satisfeitos, 0,9% também se disseram insatisfeitos; Quanto ao tempo de espera para o atendimento 78,4% se disseram satisfeitos, 9,9% se mostraram mais ou menos satisfeitos e 0,9% insatisfeitos. 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.



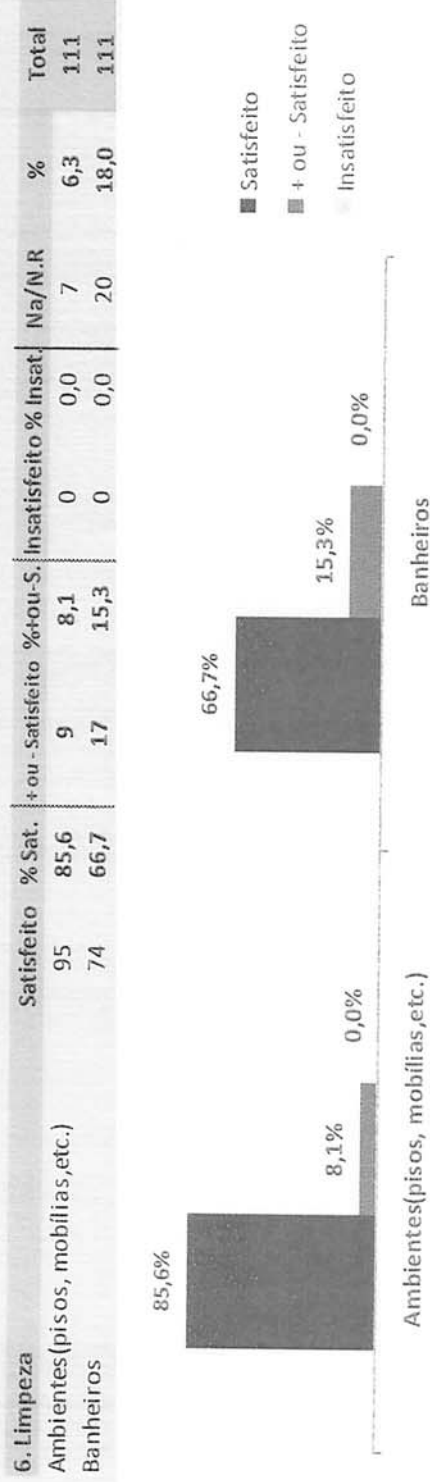
4.5 Avaliação Administrativo:

5. Administrativos	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	35	31,5	5	4,5	0	0,0	71	64,0	111
Gentileza	37	33,3	5	4,5	0	0,0	69	62,2	111

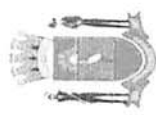
■ Satisfeito
■ + ou - Satisfeito

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 64,0% dos usuários entrevistados não responderam as questões relacionadas ao serviço administrativo.

4.6 Avaliação Limpeza:

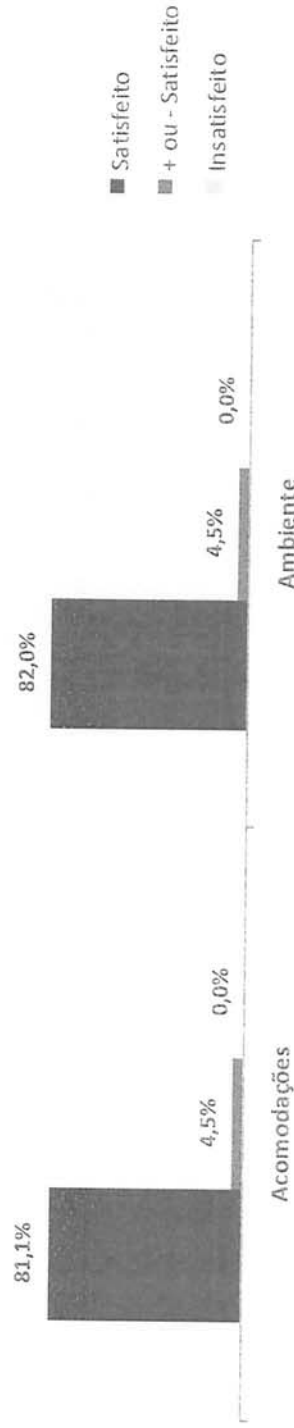


Referente a limpeza, 85,6% destes usuários afirmam satisfação e 8,1% se disseram mais ou menos satisfeitos. Quanto aos banheiros 66,7% se declararam satisfeitos e 15,3% se declararam mais ou menos satisfeitos. Demandando maior empenho da equipe de limpeza nestes ambientes para um atendimento de excelência dos usuários. Quanto a higiene dos banheiros, também houve baixa adesão na participação dos usuários, totalizando 18,0% dos que não responderam.

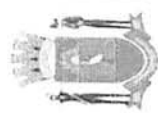


4.7 Avaliação Instalações

7. Instalações	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Acomodações	90	81,1	5	4,5	0	0,0	16	14,4	111
Ambiente	91	82,0	5	4,5	0	0,0	15	13,5	111



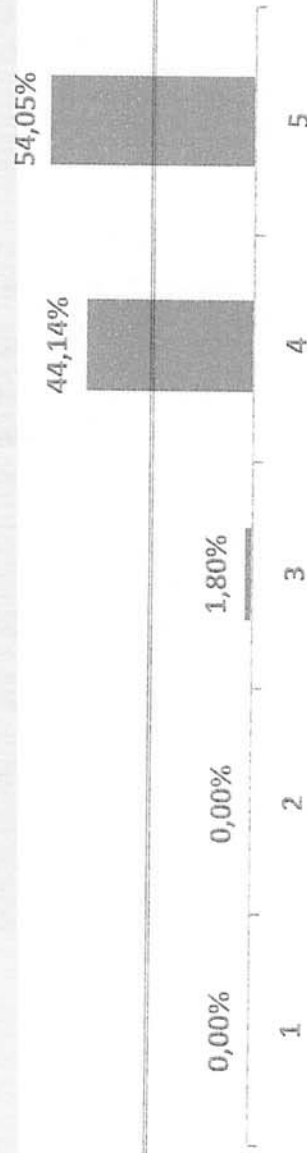
Das acomodações 81,1% se disseram satisfeitos e 4,5%, se disseram mais ou menos satisfeitos. Referente ao ambiente 82,0% declararam-se satisfeitos e 4,5% mais ou menos satisfeitos. Qualitativo positivo quanto as acomodações e ambiente do equipamento. Dos entrevistados que não responderam as questões pertinentes, foram 14,4%.



3.8 Avaliação por Nota

AValiação GERAL POR NOTA

1	2	3	4	5	Na/Nr	Total de entrevistados
0	0	2	49	60	0	111
0,00	0,00	1,80	44,14	54,05	0,00	100,0



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados 54,05% aplicaram nota 5, 44,14% nota 4, 1,80% deram nota 3. Se somarmos a nota 5 e a 4, verificamos que 98,19% 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;
- Realizado reunião com os colaboradores, assuntos abordados:
 - Apresentação – Enfermeira RT;
 - Escala de folgas e Férias;
 - Assiduidade;
 - Comprometimento;
 - Trabalho em equipe;
 - Liderança;
- Treinamento de colaboradores novos para aprendizado de fluxo e rotina;
- ~~Programação de Escalas da Equipe Técnica;~~
- Reorganização e envio ao RH da planilha de férias;
- Reorientação sobre preenchimento de SINAN;
- Troca da empresa de equipamentos, contrato com Opus Medical;
- Troca dos equipamentos da unidade (ECG, monitores, aspirador, desfibrilador)
- Solicitado troca do aspirador e ECG por mau funcionamento e calibração dos monitores.
- Troca junto ao serviço de manutenção da trava do carro de emergência para mudança no fluxo de conferência;
- Troca das lâmpadas;
- Implantação do impresso "Termo de responsabilidade e orientação-Guia de retirada de Cadáver/Declaração de Óbito";

6. CONCLUSÃO

A gestão no mês de Dezembro se caracterizou pela continuação do enfrentamento a pandemia de COVID-19, impactando ainda, na relação de atendimentos ao mês. 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 trata-se de uma nova realidade encarada no equipamento referido, isso se da pela demanda de porta aberta, diretamente afetada dada pandemia do COVID-19, contudo, o mês de referencia apresentou quantidade de atendimentos superior ao mês anterior (Novembro), correspondendo a 5,34% de aumento.

Referente a pesquisa de satisfação, no mês referido houve menor adesão por parte dos colaboradores na realização e dos usuários na participação, contudo seu resultado se mostra positivo com aprovação de 98,19% dos usuários.

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