

Araçatuba, 15 de Agosto de 2022.

ENCAMINHAMENTO DE PRESTAÇÃO DE CONTAS

OFÍCIO: 227/2022

CONTRATANTE: Prefeitura Municipal de Araçatuba
CONTRATO DE GESTÃO: 002/2018
PROJETO: Araçatuba – PSM/REGULAÇÃO/SAMU
CNPJ: 45.383.106/0010-40
1º Semestre /2022

Exercício: 2022

Ilustríssima Senhora:

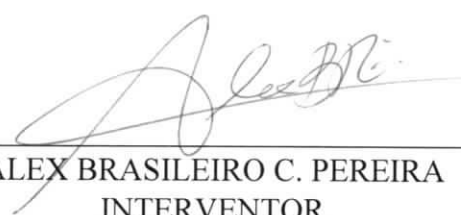
Em cumprimento ao estabelecido na Lei Municipal nº 7.625/14, datada de 17 de Março de 2014, e no Contrato de Gestão 002/2018, firmado entre o município Araçatuba e a Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui, com o compromisso entre as partes para, gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde da Central de Regulação Médica – Regulação Médica e Transporte de Urgência e Emergência e Pronto Socorro Municipal – “Aída Vanzo Dolce”, vem respeitosamente encaminhar a Prestação de Contas Assistencial 1º Semestre de 2022, totalizando 27 laudas, as quais atestamos sob pena da Lei, a autenticidade dos documentos e suas cópias.

No ensejo, apresentamos os nossos protestos de elevada estima e distinta consideração, nos colocamos a sua inteira disposição para todos os esclarecimentos que se fizerem necessário.

Atenciosamente.



CARLOS HENRIQUE MORI F. GOMES
GERENTE DE PROJETO



ALEX BRASILEIRO C. PEREIRA
INTERVENTOR

**Excelentíssima Senhora,
Carmem Silva Guariente
Secretária Municipal de Saúde**

RELATÓRIO ASSISTENCIAL

1º SEMESTRE/2022

PSM- CENTRAL DE REGULAÇÃO – SAMU
CONTRATO DE GESTÃO 02/2018
ARAÇATUBA-SP

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	4
2. PREVISTOS E CONTRATADOS PSM E SAMU - CLT.....	5
3. FUNCIONÁRIOS EFETIVOS DO MUNICÍPIO PSM E SAMU	6
4. PESSOAS JURÍDICAS	7
5. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	8
6 - ORGANIZAÇÕES DOS PROCESSOS DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS INDICADORES DE PRODUTIVIDADE E DE QUALIDADE.....	9
6.1. Metas Quantitativas PSM.....	9
6.2. Metas Qualitativas PSM.....	10
6.3. Metas Quantitativas SAMU	13
6.4. Metas Qualitativas SAMU.....	13
6.5. Parecer das Avaliações das Metas Quantitativas e Qualitativas.....	17
7. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU.....	18
7.1. PSM	19
7.1.1 . Analise.....	20
7.2. SAMU	20
7.2.1. Análise.....	21
8. EDUCAÇÃO CONTÍNUADA.....	22
8.1. Analise.....	25
9. MANUTENÇÃO.....	26
9.1. Análise.....	26
10. CONCLUSÃO FINAL	27

1. INTRODUÇÃO

Este Relatório Semestral de Gestão e Execução de Ações – Metas Qualitativas é um mecanismo de acompanhamento e avaliação dos serviços complementares de saúde, no Pronto Socorro Municipal “Aída Vanzo Dolce” de Araçatuba. Demonstra o desempenho das atividades previstas e realizadas no Contrato, no período de 01/01/2022 a 30/06/2022, a fim de permitir verificar se os resultados e metas estão sendo alcançados.

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui, entidade sem fins lucrativos denominada como Organização Social tem o cumprimento ao item Metas para Vigência do Contrato de Gestão 002/2018 contida no Plano de Trabalho do contrato, considera relevante a demonstração dos resultados obtidos para total transparência, visando sempre à qualidade dos serviços contratados, contemplando as atividades desenvolvidas no período supracitado, no processo de estruturação, organização e gestão dos recursos necessários para o cumprimento dos objetivos propostos no Contrato de Gestão, de forma a prestar Contas dos Recursos utilizados com o Gerenciamento e a assistência integral e interdisciplinar com maior agilidade e eficiência no atendimento à população, promovendo economia nos processos de trabalho.

2. PREVISTOS E CONTRATADOS PSM E SAMU - CLT

CATEGORIA PREVISTA NO PLANO	QUANT. PREV. PLANO	CONTR. A TADOS	1º Janeiro		2º Fevereiro		3º Março		4º Abril		5º Maio		6º Junho		TOTAL
			Demissão	Contratados no mês	Demissão	Contratados no mês	Demissão	Contratados no mês	Demissão	Contratados no mês	Demissão	Contratados no mês	Demissão	Contratados no mês	
Assistente Social	01	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01
Auxiliar Administrativo	05	05	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	05
Auxiliar de Manutenção	02	01	-	-	-	-	-	01	-	-	-	-	-	-	02
Auxiliar Farmácia	09	09	-	-	01	-	-	01	-	-	-	-	-	-	09
Auxiliar de Serviços Gerais	26	20*	-	04	-	02	-	-	01	-	-	01	-	-	26
Enfermeiro Resp. Técnico SAMU	01	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01
Enfermeiro Responsável Técnico	01	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01
Enfermeiro Assistencial	26	15*	-	11	-	-	-	-	02	02	-	-	-	-	26
Farmacêutico	05	04	-	01	-	-	01	01	01	01	-	-	-	-	05
Farmacêutico Responsável Técnico	01	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01
Motorista	07	07	-	-	01	01	-	-	-	-	-	-	-	-	07
Porteiros	14	12	-	02	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14
Rádio Operador	06	05	-	-	-	-	01	-	-	-	-	-	-	-	04*
Repcionista	05	05*	01	02	-	-	-	-	-	-	01	-	-	-	05
Supervisor (a)	02	03*	-	-	-	-	-	-	-	-	01	-	-	-	02
Supervisor Administrativo	01	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01
Supervisor da RUE (Enfermeiro)	01	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01
Gerente de Almoxarifado	01	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01
Gerente de Logística e Transporte	01	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01
Auxiliar de Almoxarifado	01	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01
TARM SAMU	03	03	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	03
Técnico de Enfermagem	74	43	06	31	-	06	-	02	-	-	02	02	-	-	74
Técnico de Informática	01	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01
Técnico de Segurança do Trabalho	01	01	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	01

Observação: O plano de trabalho foi alterado, sendo reduzido o Auxiliar de farmácia de 01 para 02, Supervisor da RUE(Enfermeiro) de 03 para 01, aumentando os cargos de auxiliar de serviços gerais de 20 para 26, enfermeiro assistencial de 14 para 26, farmacêutico de 04 para 05, porteiros de 12 para 14, rádio operador de 05 para 06, supervisor(a) de 01 para 02, foi incluído 01 cargo de supervisor administrativo, técnico de enfermagem de 43 para 74.

3. FUNCIONÁRIOS EFETIVOS DO MUNICÍPIO PSM E SAMU

CATEGORIA PROFISSIONAIS	1º Janeiro	2º Fevereiro	3º Março	4º Abril	5º Maio	6º Junho
Auxiliar de Enfermagem	17	17	17	17	17	17
Auxiliar de Serviços Gerais	09	09	09	09	09	09
Atendente	19	19	19	19	19	19
Enfermagem	23	23	23	23	23	23
Enfermeiro Obstétrico	01	01	01	01	01	01
Técnico de Enfermagem	39	38	38	39	38	38
Técnico em Gesso	01	01	01	01	01	01
Técnico em Radiologia	02	02	02	02	02	02
Médico	05	06	06	05	06	06
Condutor de Ambulância	22	22	22	22	22	22

4. PESSOAS JURÍDICAS

CATEGORIA PREVISTA NO PLANO	1º Janeiro		2º Fevereiro		3º Março		4º Abril		5º Maio		6º Junho		CARGA HORÁRIA
	QUANT. PREVISTO . PLANO	CONT. RAT.	QUANT. PREVISTO . PLANO	CONT. RAT.	QUANT. PREVISTO . PLANO	CONT. RAT.	QUANT. PREVISTO . PLANO	CONT. RAT.	QUANT. PREVISTO . PLANO	CONT. RAT.	QUANT. PREVISTO . PLANO	CONT. RAT.	
Médico Clínico Geral Plantonista	04	04	04	04	04	04	04	04	04	04	04	04	12hrs/dia
Médico Clínico Geral Plantonista	03	03	03	03	03	03	03	03	03	03	03	03	12hrs/noite
Médico Diretor Técnico	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	Conforme Demanda
Médico Coordenador de Plantão	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	Conforme Demanda
Médico Ortopedista	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	06hrs/dia
Médico Pediatra	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	12hrs/dia
Médico Pediatra	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	12hrs/noite
Médico Pediatra	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12 hrs/ intern.
M & C - Imobilização e Gesso	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	24hrs
Support Serviços de Saúde Ltda	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	01	24hrs

5. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PREVISTO	CONTRATADOS
Combustível	A Rotatória Posto e Conveniência
Radiologia	Support Serviços de Saúde Ltda
Gases Medicinais	Noronha & Noronha Com. De gases LTDA
Imobilização e Gesso	M & C Imobilizações Ortopédicas LTDA
Enxoval e Lavanderia	Stratolav Lavanderia LTDA
Exame Laboratorial	Laboratório Trianon
Convênio	AESP Odonto Assistência em São Paulo
Locadora de Veículos	Locaz Locadora de Veículos
Exames Admissional e Demissão	Ergo Med. Amb. Med. Seg. Ocup. E Ges. Amb. LTDA
Manutenção Ar – Condicionado	Osvaldo Coca Moralis ME
Impressoras	O.M.I. com Manutenção Equipamento
Alimentação	Fabiana X. da Silva Marmitaria
Alimentação	Marcelo C. de Lima & CIA Ltda – ME
Tecnologia e Informação - Suporte	Rafael Marques Moda

6.1. Metas Quantitativas PSM

Observação: As metas de odontologias não foram apresentadas por não ter ordem do serviço, o qual consta no chamamento porém até o presente não houve a ordem de serviço pela Secretaria Municipal de Saúde

6.2. Metas Qualitativas PSM

PERÍODO	1º Janeiro		2º Fevereiro		3º Março	
	Classificação	Taxa	Classificação	Taxa	Classificação	Taxa
Taxa De Usuário Classificados	Vermelho	0,21%	Vermelho	0,28%	Vermelho	0,08%
	Laranja	0,60%	Laranja	0,87%	Laranja	0,42%
	Amarco	11,09%	Amarco	14,70%	Amarco	13,99%
	Verde	41,92%	Verde	58,89%	Verde	59,21%
	Azul	24,03%	Azul	10,88%	Azul	12,36%
	Sem Classificação – 22,15		Sem Classificação – 14,38		Sem Classificação – 14,30	
Nº de Pacientes Atendidos por Classificação de Risco	Número 15.482		Número 12.347		Número 16.717	
Nº de Exames Realizados Eletrocardiograma	Número 1.062		Número 1.173		Número 1.315	
Nº de Exames Realizados raio-x	Número 4.943		Número 5.461		Número 6.294	
Nº de Exames Realizados Exames Laboratórios	Número 8.136		Número 8.058		Número 9.429	

PERÍODO	4º Abril		5º Maio		6º Junho	
	Classificação	Taxa	Classificação	Taxa	Classificação	Taxa
Taxa De Usuário Classificados	Vermelho	0,11%	Vermelho	0,13%	Vermelho	0,17%
	Laranja	0,50%	Laranja	0,40%	Laranja	0,74%
	Amarelo	13,97%	Amarelo	14,70%	Amarelo	13,90%
	Verde	54,70%	Verde	57,31%	Verde	67,13%
	Azul	23,09%	Azul	20,55%	Azul	11,89%
Nº de Pacientes Atendidos por Classificação de Risco	Sem Classificação – 7,63%		Sem Classificação -6,91%		Sem Classificação -6,17%	
	Número		Número		Número	
Nº de Exames Realizados Eletrocardiograma	18.619		21.407		18.776	
	Número		Número		Número	
Nº de Exames Realizados raio-x	1.327		1.365		1.453	
	Número		Número		Número	
Nº de Exames Realizados Exames Laboratórios	6.130		6.924		7.162	
	Número		Número		Número	
	9.876		9.679		8.855	
	Número		Número		Número	

*Os usuários antes da consulta médica são Acolhidos pelo Enfermeiro, através da Escuta Qualificada, verificando sinais vitais, e descrevendo os breves sintomas para a categorização da Classificação de Risco e encaminhamento dos usuários para o atendimento médico por prioridade de riscos. A quantificação final entre o número de usuários da classificação de risco e o número de atendimento médico poderá apresentar divergência onde a necessidade do usuário não é significativamente a consulta, mas o atendimento para a aferição de PA, curativos contínuos, problemas no sistema Assessor, como também podem evadir-se do local antes da consulta.

PERÍODO Janeiro à Junho 2022		Total – 116.896	
Taxa De Usuário Classificados	METAS	Total	%
	Vermelho	184	0,16
	Laranja	666	0,58
	Amarelo	16.020	13,70
	Verde	65.971	56,43
	Azul	20.507	17,54
Sem Classificação		13.548	11,59
Nº de Pacientes Atendidos por Classificação de Risco		44.546	
Nº de Exames Realizados Eletrocardiograma		3.550	
Nº de Exames Realizados raio-x		16.698	
Nº de Exames Realizados Exames Laboratórios		25.623	

*Pacientes sem classificação de risco refletem em problemas ocasionados por queda do sistema informatizado, queda de internet ou eventuais quedas de energia, impossibilitando o atendimento informatizado com classificação de risco pelo sistema Assessor Público. Sendo assim, há uma diferença entre os pacientes atendidos por classificação de risco e o atendimento total de pacientes.

6.3. Metas Quantitativas SAMU

Período	1º Janeiro		2º Fevereiro		3º Março		4º Abril		5º Maio		6º Junho		Meta de Atendimento	
	Meta	Atend.	Meta	Atend.	Meta	Atend.	Meta	Atend.	Meta	Atend.	Meta	Atend.	Meta	Atend. Total %
Atendimento das Chamadas	750	2.836	750	2.459	750	2.679	750	2.600	750	2.663	750	2.625	4.500	15.862 352,5%

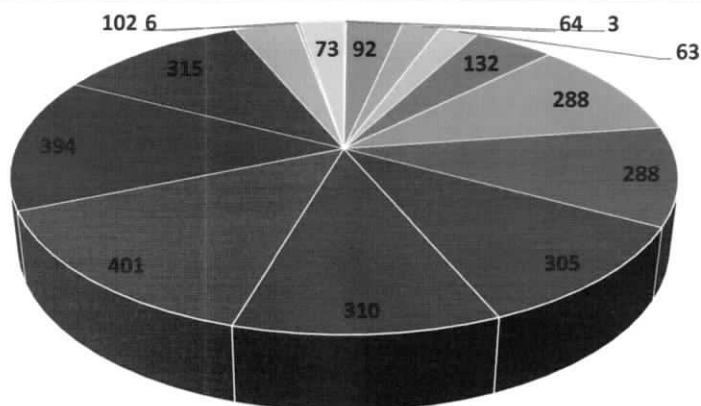
6.4. Metas Qualitativas SAMU

PERÍODO	1º Janeiro		2º Fevereiro		3º Março		4º Abril		5º Maio		6º Junho		Total
	Números		Números		Números		Números		Números		Números		
METAS													
Atendimento Primário de Livre Demanda pelo nº 192	1.856		1.469		1.123		1.522		1.560		1.514		9.044
Taxa de Recusa do Atendimento Assistencial à Equipe no Local	Taxa de Recusa		Taxa de Recusa		Taxa de Recusa		Taxa de Recusa		Taxa de Recusa		Taxa de Recusa		Taxa de Recusa
	1,40%		1,43%		1,78%		18%		22%		18%		59,22%

Gráfico Representativo: Registro de Idade e Sexo dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado

Registro de Idade e Sexo dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado

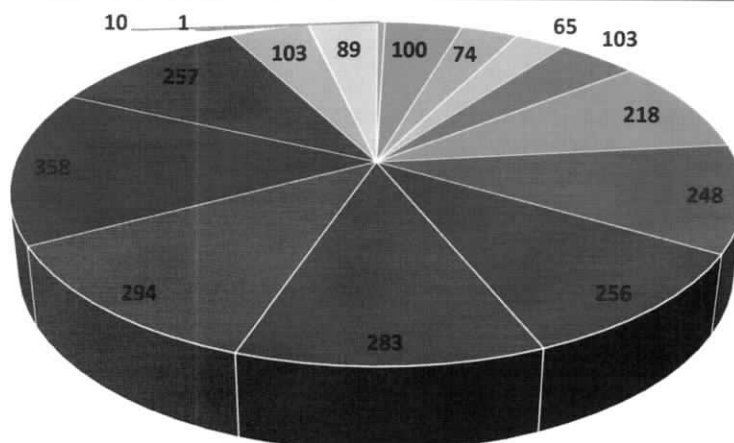
1º Janeiro



- 01 - NEONATAL (ATÉ 29 DIAS)
- 02 - LACTENTE (1 MÊS A 2 ANOS)
- 03 - CRIANÇA I (3 A 7 ANOS)
- 04 - CRIANÇA II (8 A 14 ANOS)
- 05 - ADOLESCENTE (15 A 20 ANOS)
- 06 - ADULTO JOVEM (21 A 30 ANOS)
- 07 - ADULTO I (31 A 40 ANOS)
- 08 - ADULTO II (41 A 50 ANOS)
- 09 - ADULTO III (51 A 60 ANOS)
- 10 - IDOSO I (61 A 70 ANOS)
- 11 - IDOSO II (71 A 80 ANOS)
- 12 - IDOSO III (81 A 90 ANOS)
- 13 - IDOSO IV (91 A 100 ANOS)
- 14 - IDOSO V (ACIMA DE 100 ANOS)
- 15 - NÃO INFORMADO

Registro de Idade e Sexo dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado

2º Fevereiro



- 01 - NEONATAL (ATÉ 29 DIAS)
- 02 - LACTENTE (1 MÊS A 2 ANOS)
- 03 - CRIANÇA I (3 A 7 ANOS)
- 04 - CRIANÇA II (8 A 14 ANOS)
- 05 - ADOLESCENTE (15 A 20 ANOS)
- 06 - ADULTO JOVEM (21 A 30 ANOS)
- 07 - ADULTO I (31 A 40 ANOS)
- 08 - ADULTO II (41 A 50 ANOS)
- 09 - ADULTO III (51 A 60 ANOS)
- 10 - IDOSO I (61 A 70 ANOS)
- 11 - IDOSO II (71 A 80 ANOS)
- 12 - IDOSO III (81 A 90 ANOS)
- 13 - IDOSO IV (91 A 100 ANOS)
- 14 - IDOSO V (ACIMA DE 100 ANOS)
- 15 - NÃO INFORMADO

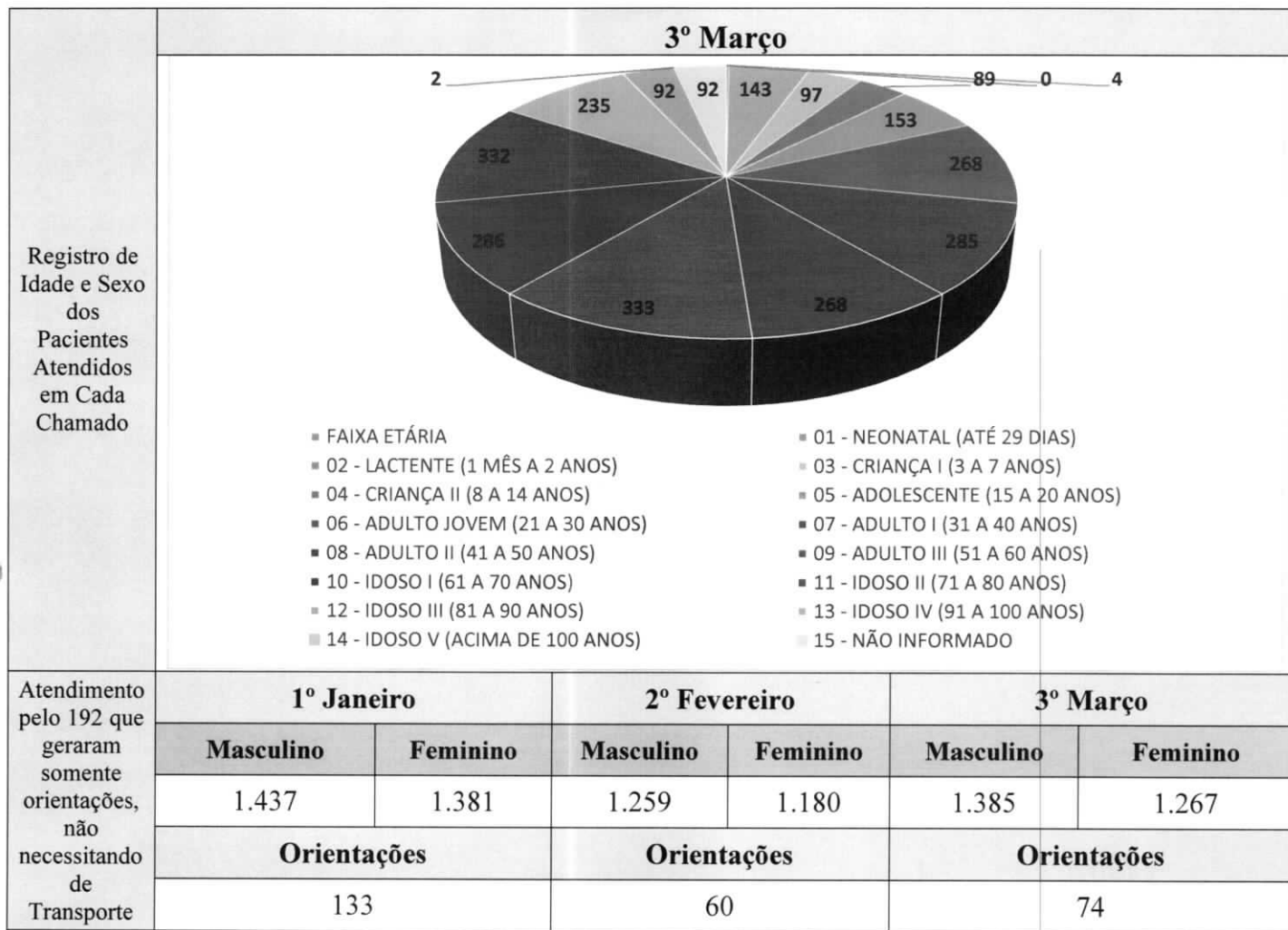
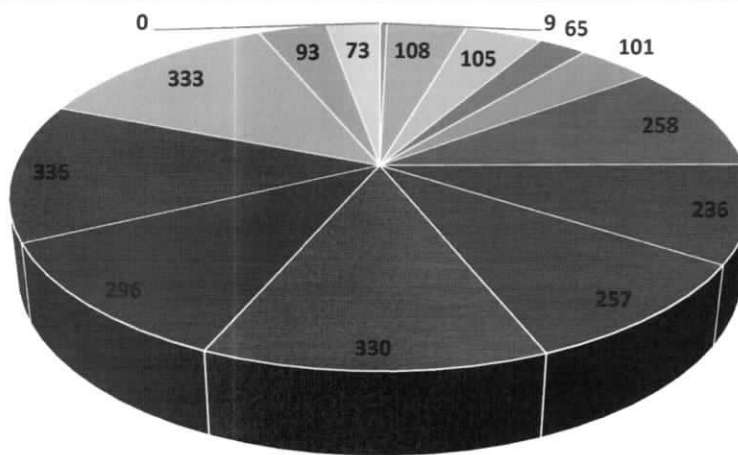


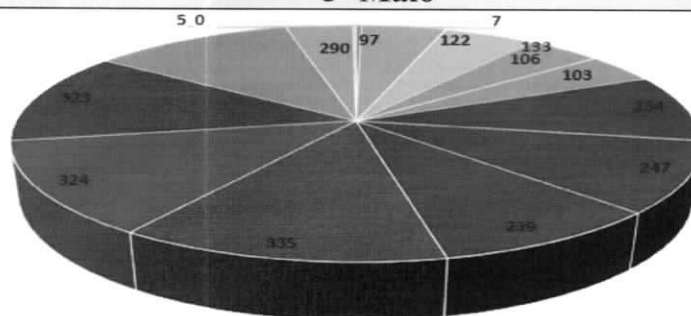
Gráfico Representativo: Registro de Idade e Sexo dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado

4º Abril



- FAIXA ETÁRIA
- 02 - LACTENTE (1 MÊS A 2 ANOS)
- 04 - CRIANÇA II (8 A 14 ANOS)
- 06 - ADULTO JOVEM (21 A 30 ANOS)
- 08 - ADULTO II (41 A 50 ANOS)
- 10 - IDOSO I (61 A 70 ANOS)
- 12 - IDOSO III (81 A 90 ANOS)
- 15 - NÃO INFORMADO
- 01 - NEONATAL (ATÉ 29 DIAS)
- 03 - CRIANÇA I (3 A 7 ANOS)
- 05 - ADOLESCENTE (15 A 20 ANOS)
- 07 - ADULTO I (31 A 40 ANOS)
- 09 - ADULTO III (51 A 60 ANOS)
- 11 - IDOSO II (71 A 80 ANOS)
- 13 - IDOSO IV (91 A 100 ANOS)

5º Maio



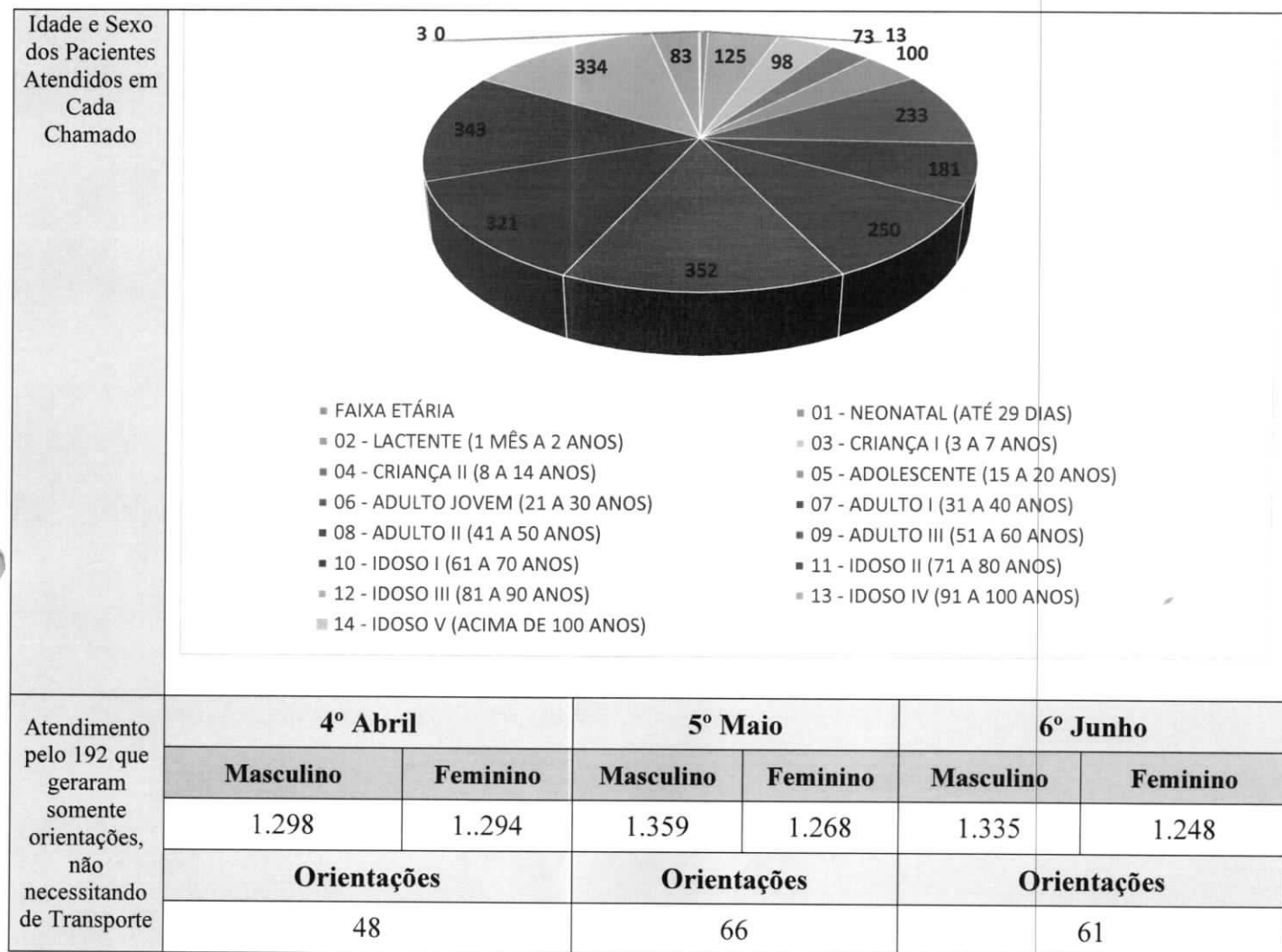
- FAIXA ETÁRIA
- 02 - LACTENTE (1 MÊS A 2 ANOS)
- 04 - CRIANÇA II (8 A 14 ANOS)
- 06 - ADULTO JOVEM (21 A 30 ANOS)
- 08 - ADULTO II (41 A 50 ANOS)
- 10 - IDOSO I (61 A 70 ANOS)
- 12 - IDOSO III (81 A 90 ANOS)
- 14 - IDOSO V (ACIMA DE 100 ANOS)
- 01 - NEONATAL (ATÉ 29 DIAS)
- 03 - CRIANÇA I (3 A 7 ANOS)
- 05 - ADOLESCENTE (15 A 20 ANOS)
- 07 - ADULTO I (31 A 40 ANOS)
- 09 - ADULTO III (51 A 60 ANOS)
- 11 - IDOSO II (71 A 80 ANOS)
- 13 - IDOSO IV (91 A 100 ANOS)

6º Junho

Registro de
Idade e Sexo
dos Pacientes
Atendidos em
Cada
Chamado

Registro de
Idade e Sexo
dos Pacientes
Atendidos em
Cada
Chamado

Registro de



Observação: Todos os dados estatísticos referente ao Serviço de Atendimento Móvel de Urgência e Emergência são extraídos do sistema informatizado SYs4Web, sendo de inteira responsabilidade dos mesmos, as diferenças contabilizadas. Estamos em discussão com os mesmos afim de melhorias.

6.5. Parecer das Avaliações das Metas Quantitativas e Qualitativas

Considerando que todas as metas apresentadas foram alcançadas com qualidade, com o objetivo de manter a prestação de serviços assistenciais em caráter contínuo, com eficiência e ampliando a qualidade no atendimento com todos os colaboradores.

7. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

PERÍODO	ITEM	1º Janeiro - 0		2º Fevereiro- 0		3º Março - 0		4º Abril- 0		5º Maio- 60		6º Junho - 60		TOTAL - 120	
		Satisf	Insat	Satisf	Insat	Satisf	Insat	Satisf	Insat	Satisf	Insat	Satisf	Insat	Satisf	Insat
RECEPÇÃO	Posso ajudar	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Controlador de Fluxo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Atendimento	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
POSTO DE ENFERMAGEM I	Classificação de Risco	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
POSTO DE ENFERMAGEM II	Urgência e Emergência	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
POSTO DE ENFERMAGEM III	Enfermaria	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
POSTO DE ENFERMAGEM IV	Medicações	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Observação	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
SERVIÇO DE APOIO E DIAGNÓSTICO	Gesso	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Exames Laboratoriais	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Raio X	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
MÉDICOS	Ortopedia	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Clinico Geral	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Pediatria	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Acomodações	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
INSTALAÇÕES	Sanitários	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Rouparia	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Limpeza	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL	Ambulâncias Sanitárias	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	SAMU	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
S.A.U.	Assistente Social	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
	Administrativo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Observação: Desde o mês de Março/2021 até o momento não houve mais coleta de urna por parte da ouvidoria na unidade.

7.1. PSM

PERÍODO		1º Janeiro - 60			2º Fevereiro - 55			3º Março - 70			4º Abril - 00			5º Maio - 60			6º Junho - 60			TOTAL - 305		
ITEM		Satisf	Insat	Ñ Util	Satisf	Insat	Ñ Util	Satisf	Insat	Ñ Util	Satisf	Insat	Ñ Util	Satisf	Insat	Ñ Util	Satisf	Insat	Ñ Util	Satisf	Insat	Ñ Util
		93%	7%	0%	76%	20%	4%	76%	18%	6%	0%	0%	0%	50%	42%	8%	50%	42%	8%	58%	22%	4%
RECEPÇÃO	Posso ajudar	93%	7%	0%	76%	20%	4%	76%	18%	6%	0%	0%	0%	50%	42%	8%	50%	42%	8%	58%	22%	4%
	Controlador de Fluxo	93%	7%	0%	76%	18%	6%	77%	23%	0%	0%	0%	0%	48%	45%	7%	48%	45%	7%	57%	23%	3%
	Atendimento	85%	15%	0%	91%	9%	0%	82%	18%	0%	0%	0%	0%	53%	47%	0%	53%	47%	0%	61%	23%	0%
POSTO DE ENFERMAGEM I	Classificação de Risco	82%	18%	0%	73%	27%	0%	86%	14%	0%	0%	0%	0%	47%	53%	0%	47%	53%	0%	56%	28%	0%
POSTO DE ENFERMAGEM II	Urgência e Emergência	15%	2%	83%	15%	0%	85%	16%	1%	83%	0%	0%	0%	18%	3%	78%	18%	3%	78%	14%	2%	68%
POSTO DE ENFERMAGEM III	Enfermaria	70%	13%	17%	65%	12%	23%	75%	15%	10%	0%	0%	0%	55%	42%	3%	55%	42%	3%	53%	21%	9%
	Medicações	65%	18%	17%	62%	20%	18%	70%	10%	20%	0%	0%	0%	50%	47%	3%	50%	47%	3%	50%	24%	10%
POSTO DE ENFERMAGEM IV	Observação	15%	3%	82%	75%	20%	5%	86%	6%	8%	0%	0%	0%	38%	33%	28%	38%	33%	28%	42%	16%	25%
SERVIÇO DE APOIO E DIAGNÓSTICO	Gesso	20%	2%	78%	18%	2%	80%	18%	0%	82%	0%	0%	0%	18%	3%	78%	18%	3%	78%	15%	2%	66%
	Exames Laboratoriais	48%	8%	44%	45%	7%	48%	46%	3%	51%	0%	0%	0%	70%	7%	23%	70%	7%	23%	47%	5%	32%
	Raio X	67%	5%	28%	47%	7%	46%	52%	1%	47%	0%	0%	0%	63%	2%	35%	63%	2%	35%	49%	3%	32%
	Ortopedia	22%	0%	78%	18%	0%	82%	21%	1%	78%	0%	0%	0%	27%	3%	70%	27%	3%	70%	19%	1%	63%
	Clinico Geral	65%	10%	25%	51%	9%	40%	49%	4%	47%	0%	0%	0%	50%	15%	35%	50%	15%	35%	44%	9%	30%
INSTALAÇÕES	Pediatria	20%	7%	73%	45%	11%	44%	33%	8%	59%	0%	0%	0%	55%	22%	23%	55%	22%	23%	35%	12%	37%
	Acomodações	100%	0%	0%	64%	27%	9%	65%	21%	14%	0%	0%	0%	45%	45%	8%	45%	45%	8%	53%	23%	7%
	Sanitários	76%	2%	22%	83%	73%	2%	84%	13%	3%	0%	0%	0%	65%	17%	18%	65%	17%	18%	62%	20%	11%
	Rouparia	65%	3%	32%	72%	76%	4%	83%	0%	17%	0%	0%	0%	40%	27%	33%	40%	27%	33%	50%	22%	20%
	Limpeza	68%	32%	0%	100%	100%	0%	93%	7%	0%	0%	0%	0%	75%	8%	17%	75%	8%	17%	69%	26%	6%
SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL	Ambulancias Sanitárias	31%	2%	67%	28%	33%	0%	16%	0%	84%	0%	0%	0%	32%	9%	65%	32%	9%	65%	23%	9%	47%
	SAMU	25%	0%	75%	28%	25%	0%	30%	4%	66%	0%	0%	0%	27%	2%	72%	27%	2%	72%	23%	6%	48%
S.A.U.	Assistente Social	2%	0%	98%	2%	2%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	3%	0%	97%	3%	0%	97%	2%	0%	65%
	Administrativo	2%	0%	98%	3%	4%	0%	1%	0%	99%	0%	0%	0%	5%	0%	95%	5%	0%	95%	3%	1%	65%

7.1.1 . Analise

O presente trabalho é fundamentado na utilização de ferramentas e conceitos de gestão de serviços aplicados à obtenção da estimativa de satisfação dos usuários. E através dos dados coletados, verificou-se que os pesquisados se apresentam satisfeitos e apontam possíveis falhas em relação aos serviços recebidos, aos quais estão sendo verificados na perspectiva da melhoria. Todos os dados fornecidos, foram extraídos à partir da Ouvidoria do Município de Araçatuba/SP.

Por fim, adota-se a abordagem da assistente social, com o causa de efeito da insatisfação para determinar as possíveis causas das dimensões mais críticas, e a partir desta análise, consolida-se um plano de ação com sugestões de melhoria. Complementando que as mudanças nas tabelas auxiliam no entendimento dos valores apresentados.

7.2. SAMU

PERÍODO		1º Janeiro - 60			2º Fevereiro - 55			3º Março - 70			4º Abril - 00			5º Maio - 60			6º Junho - 00			TOTAL - 305		
ITEM		Satisf	Insat	Não Util	Satisf	Insat	Não Util	Satisf	Insat	Não Util	Satisf	Insat	Não Util	Satisf	Insat	Não Util	Satisf	Insat	Não Util	Satisf	Insat	Não Util
TARM	Atendente	100%	0%	0%	100%	0%	0%	99%	1%	0%	0%	0%	0%	85%	15%	0%	85%	15%	0%	78%	5%	0%
	Médico	100%	0%	0%	100%	0%	0%	99%	1%	0%	0%	0%	0%	70%	30%	0%	70%	30%	0%	73%	10%	0%
PERCURSO	Tempo de Espera	82%	18%	0%	72%	27%	0%	83%	17%	0%	0%	0%	0%	65%	33%	2%	65%	33%	2%	61%	21%	1%
	Tempo de Atendimento	82%	18%	0%	72%	27%	0%	83%	17%	0%	0%	0%	0%	65%	33%	2%	65%	33%	2%	61%	21%	1%
TRANSPORTE	Acomodações	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	83%	0%	0%
	Limpeza	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	83%	0%	0%
ATENDIMENTO EQUIPE	Motorista	100%	0%	0%	98%	2%	0%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	83%	0%	0%
	Enfermagem	98%	2%	0%	96%	4%	0%	97%	3%	0%	0%	0%	0%	47%	10%	0%	90%	10%	0%	71%	5%	0%
	Médicos	25%	0%	75%	25%	0%	75%	20%	0%	80%	0%	0%	0%	47%	10%	0%	47%	10%	0%	27%	3%	50%
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS		87%	4%	8%	85%	7%	8%	87%	4%	9%	0%	0%	0%	75%	15%	0%	80%	15%	0%	69%	7%	6%

7.2.1. Análise

O atual modelo de atenção ao usuário do SAMU tem como um dos seus objetivos a busca pela qualidade do atendimento e do serviço prestado à população. No entanto essa busca passa a exigir dos profissionais de saúde uma maior dedicação e comprometimento, o que, por um lado, acaba refletindo no Pronto Socorro.

Os dados levantados na presente pesquisa apontam para uma avaliação positiva da qualidade e da satisfação verificou-se que os pesquisados são na sua maioria satisfeitos e sobre possíveis falhas em relação aos serviços recebidos, todos estão sendo verificados para sua melhoria.

8. EDUCAÇÃO CONTINUADA

A Educação Permanente e Continuada tem como foco, qualificação profissional é de suma importância para planejar, organizar e fornecer apoio as ações de trabalho. O intuito da implementação de treinamentos e capacitações, e destinam-se a aprendizagem e aperfeiçoamento de novas técnicas e melhorias do processo de trabalho, que visam ampliar, melhorar, otimizar e padronizar as atividades laborais que surgem no dia a dia.

1º Janeiro

PLANILHA DE CONTEÚDOS APLICADOS - EDUCAÇÃO PERMANENTE

SERVIÇO EXECUTADO	DEPARTAMENTO	TIPO DE EVENTO	MODALIDADE	TÍTULO DO EVENTO/ CIDADE/UF	DATA/LOCAL DE REALIZAÇÃO /CARGA HORÁRIA	INÍCIO/ FINAL DO EVENTO	PREVISTO NO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE	EXECUTOR (A) EVENTO/ATIVIDADE	DESCRIÇÃO EVENTO/ATIVIDADE	OBJETIVO E PÚBLICO ALVO
Educação Permanente	Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal/ SAMU	Capacitação	Presencial	Capacitação e Reorientação quanto a Paramentação e Desparamentação de EPI's Utilizados diariamente, no combate ao COVID-19 e outras doenças infecto contagiosas. Orientação quanto ao uso de adornos, uso correto de EPI's, Revisão de Protocolos Internos e Procedimentos - Araçatuba/SP.	03/01/2022 2 Sala de Treinamentos e Reuniões - PSM - Carga Horária - 01:30 horas	15:30 às 17:00 horas	Sim	"Leonardo Rocha de Assis" - Técnico em Segurança do Trabalho	Integração e reorientação de Treinamento completo e detalhado quanto ao uso dos EPI's utilizados no combate contra o COVID-19 e doenças infecto contagiosas/representação da norma regulamentadora de número 32, item 32.2.4.5 e penalidades por descumprimento da normativa	Retirada de dúvidas e treinamento completo e detalhado quanto ao uso dos EPI's utilizados no combate contra o COVID-19 e doenças infecto contagiosas orientação e padronização de normas e rotinas para o atendimento aos sintomas respiratórios.

Educação Permanente	Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU	Capacitação	Presencial	Higienização Hospitalar - Araçatuba/SP.	21/01/2022 - Sala de Treinamentos e Reuniões - PSM - Carga Horária - 01:00 horas	15:00 às 16:00 horas	Sim	"Leonardo Rocha de Assis" – Técnico em Segurança do Trabalho	Tem a finalidade de preparar o ambiente para as atividades mantendo a ordem e conservando equipamentos e instalações fazendo a desinfecção e limpeza das superfícies fixas e equipamentos permanentes de diferentes áreas	Desenvolver as habilidades práticas dos Auxiliares de Serviços Gerais, para atuar na higiene hospitalar, ganhando a expertise de combater a infecção hospitalar e concomitantemente fazer a excelência no serviço de base em todo ambiente de saúde.
---------------------	---	-------------	------------	---	--	----------------------	-----	--	---	--

2º Fevereiro

CONTEÚDOS APLICADOS - EDUCAÇÃO PERMANENTE										
SERVIÇO EXECUTADO	DEPARTAMENTO	TIPO DE EVENTO	MODALIDADE	TÍTULO DO EVENTO/ CIDADE/ UF	DATA/ LOCAL DE REALIZAÇÃO /CARGA HORÁRIA	INÍCIO/ FINAL DO EVENTO	PREVISTO NO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE	EXECUTOR(A) EVENTO/ ATIVIDADE	DESCRIÇÃO EVENTO/ATIVIDADE	OBJETIVO E PÚBLICO ALVO
Educação Permanente	Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU	Capacitação	Presencial	Integração e Orientação de treinamentos para os profissionais da Saúde sobre o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) - Araçatuba/SP	25/02/2022 Sala de Treinamentos e Reuniões - PSM - Carga Horária - 01:30 h.	17:30 às 19:00hrs	Sim	"Leonardo Rocha de Assis" – Técnico em Segurança do Trabalho	Integração e reorientação de Treinamento completo e detalhado quanto ao uso dos EPI's utilizados no combate contra o COVID-19 e doenças infecto contagiosas	Retirada de dúvidas e treinamento completo e detalhado quanto ao uso dos EPI's utilizados no combate contra o COVID-19 e doenças infecto contagiosas orientação e padronização de normas e rotinas para o atendimento aos sintomáticos respiratórios.

3º Março

CONTEÚDOS APLICADOS - EDUCAÇÃO PERMANENTE										
SERVIÇO EXECUTADO	DEPARTAMENTO	TIPO DE EVENTO	MODALIDADE	TÍTULO DO EVENTO/ CIDADE/ UF	DATA/ LOCAL DE REALIZAÇÃO /CARGA HORÁRIA	INÍCIO/ FINAL DO EVENTO	PREVISTO NO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE	EXECUTOR(A) EVENTO/ ATIVIDADE	DESCRIÇÃO EVENTO/ATIVIDADE	OBJETIVO E PÚBLICO ALVO
Educação Permanente	Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU	Treinamento	Presencial	Agendamento Informatizado de Ortopedia - Araçatuba/SP	09/03/2022 e 10/03/2022 Recepção - PSM - Carga Horária - 01:30 h.	08:30 às 10:00hrs	Não	"Fernando Sanches Rodrigues Pereira" – Analista de Suporte	Treinamento completo e detalhado quanto a criação, manutenção e impressão de agendamento de consultas em agenda de ortopedia criada no sistema ASSESSOR	Capacitar os profissionais da recepção quanto ao agendamento informatizado aos pacientes para atendimento especializado em ortopedia, reduzindo assim os trâmites burocráticos e possível desassistência ao usuário por falta de apresentação de documentos.
Educação Permanente	Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU	Capacitação	Vídeo Conferência	Treinamento e Criação de Login ao sistema CROSS - Araçatuba/SP	15/03/2022 Sala de Treinamento - Atende Fácil - Carga Horária - 03:15 h.	08:45 às 12:00hrs	Não	"Claudio Sanches Gargaro Junior" – Assistente de Implantação - Seção de Implantação	Treinamento completo e detalhado quanto a criação de cadastro, inserção de novos pacientes ao sistema, acompanhamento e consulta ao sistema CROSS	Capacitar os profissionais enfermeiros quanto ao CENTRO DE REGULAÇÃO e suas especificações, melhorando assim erros operacionais e demora nas solicitações.

4º Abril

Observação: Neste mês de Abril/2022, não houve aplicação de conteúdo de Educação Permanente e continuada aos colaboradores.

5º Maio

CONTEÚDOS APLICADOS - EDUCAÇÃO PERMANENTE										
SERVIÇO EXECUTADO	DEPARTAMENTO	TIPO DE EVENTO	MODALIDADE	TÍTULO DO EVENTO/ CIDADE/ UF	DATA/ LOCAL DE REALIZAÇÃO /CARGA HORÁRIA	INÍCIO/ FINAL DO EVENTO	PREVISTO NO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE	EXECUTOR(A) EVENTO/ ATIVIDADE	DESCRIÇÃO EVENTO/ATIVIDADE	OBJETIVO E PÚBLICO ALVO

							NTE			
Educação Permanente	Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU	Capacitação	Presencial	Curso de Brigada de Incêndio - Araçatuba/SP	20/05/2022 - Sala de Treinamentos - PSM/SAMU - Carga Horária - 08:00 hrs	08:00 às 16:00hrs	Sim	“Leonardo Rocha de Assis” – Técnico em Segurança do Trabalho	Treinamento de capacitação de brigadistas de incêndio para atender aos requisitos da NBR 14.276/2006 , trazer segurança e efetividade nos procedimentos de emergência que se pode ocorrer no ambiente de trabalho	A brigada de incêndio é um grupo formado por funcionários da empresa, que voluntariamente se credenciam a participar das ações de combate a incêndio promovidas pela organização.

6º Junho

Observação: Neste mês de Junho/2022, não houve aplicação de conteúdo de Educação Permanente e continuada aos colaboradores.

8.1. Análise

A qualificação profissional é de suma importância, e fazendo uma reflexão sobre a educação continuada, ela funciona como uma forma de aperfeiçoamento da prática profissional, tendo em vista a constante necessidade de atualização, sobretudo no cenário atual. A fim de resgatar e sistematizar os diferentes posicionamentos que surgem no dia a dia.

Contanto, devido às novas regras implementadas pela OMS (Organização Mundial de Saúde), e adotadas pela ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) a fim de reduzir o estado de calamidade pública devido a pandemia de Covid-19, doença causada pelo novo Coronavírus (Sars-Cov-2) anunciada no ano de 2020, vem nos trazendo repercussões não apenas de ordem biomédica e epidemiológica em escala global, mas também nos trazem grandes impactos sociais, econômicos, políticos, culturais de históricos sem precedentes na história recente das epidemias, com

isso, as atividades relacionadas à de Educação Permanente e Continuada foram reduzidas, a fim de evitarmos a disseminação e propagação deste vírus, já que os profissionais da área atuam na linha de frente ao combate do mesmo.

9. MANUTENÇÃO

Este trabalho tem propósito de analisar a implantação da Manutenção em um Pronto Socorro Público, identificar seus possíveis problemas, motivos e propor soluções de acordo com sua prioridade e avaliar seus resultados. Como objetivos específicos visa compreender e estabelecer um fluxo de manutenção, identificar quais tipos de manutenção são realizados e suas prioridades e identificar quais os pontos que precisam de melhoria.

RESUMO QUANTITATIVO DE MANUTENÇÃO

TIPO DE MANUTENÇÃO	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	TOTAL GERAL
CORRETIVA	15	20	20	18	17	18	108
PREVENTIVA	08	08	06	04	07	00	33
TOTAL	23	28	26	22	24	18	141

9.1. Análise

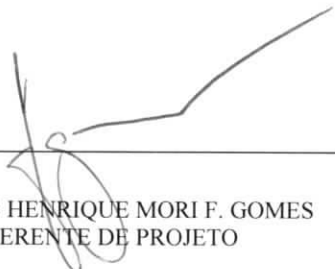
Após a análise das informações coletadas e das observações feita pelo setor de Manutenção, não possui um fluxo formal de manutenção. Há um fluxo informal, mas sem um procedimento operacional padrão. O histórico existente, o que implica em cronogramas de manutenção corretiva, emergencial e preventiva.

9. CONCLUSÃO FINAL

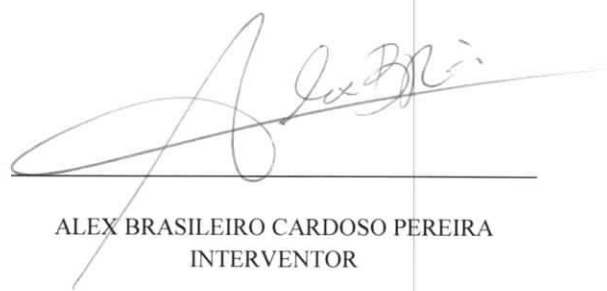
Ao fim desses seis meses de trabalho no pronto socorro, conclui-se que a proposta das metas quantitativas e qualitativas no Plano de Trabalho, foram alcançadas.

Com base nos dados, percebeu-se que a qualidade no atendimento acontece.

Conclui-se que as metas foram alcançadas, atingindo os resultados almejados, garantindo o livre acesso aos serviços públicos de saúde e assistência integral a saúde. Ressalto que as ações reprogramadas estão priorizadas para desenvolvimento imediato, estando a equipe mobilizada para um atendimento integral, de qualidade e de forma humanizada à população.



CARLOS HENRIQUE MORI F. GOMES
GERENTE DE PROJETO



ALEX BRASILEIRO CARDOSO PEREIRA
INTERVENTOR