



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CÓPIA

Birigui, 20 de Julho de 2020.

OFÍCIO Nº: 286 /2020

CONTRATANTE PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAÇATUBA

CONTRATO DE GESTÃO: 002/2018

PROJETO: ARAÇATUBA

EXERCÍCIO: 2020

RECEBIDO EM
SMS / DUE

23 / 07 / 2020

Aline

PRESTAÇÃO DE CONTAS – Junho / 2020

A IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, inscrita no CNPJ sob nº 45.383.106/0001-50 em cumprimento ao estabelecido no Contrato de Gestão nº 002/2018, firmado entre o município de Araçatuba, com o compromisso entre as partes para gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde da **CENTRAL DE REGULAÇÃO MÉDICA E TRANSPORTE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA E PRONTO SOCORRO MUNICIPAL “ AINDA VANZO DOLCE”**, inscrita no CNPJ sob nº 45.383.106/0010-40, vem respeitosamente encaminhar a **Prestação de Contas Assistencial do mês de junho com 128 laudas, 2º trimestre com 38 laudas, 1º Semestre com 34 laudas e contábil do mês de junho ambas em formato digital, gravados em 1 CD .**

No ensejo, reitero votos de estima e considerações.

Atenciosamente


Carlos Henrique Mori F Gomes
Gerente de Projeto


Cláudio Castelão Lopes
Diretor Presidente

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

RELATÓRIO ASSISTENCIAL

1º SEMESTRE/2020

CONTRATO DE GESTÃO: 002/2018

PSM – CENTRO DE REGULAÇÃO – SAMU

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- ORGANIZAÇÃO 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..... | 20 |
| 7. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU..... | 21 |
| 7.1. PSM..... | 22 |
| 7.1.1 . Analise..... | 23 |
| 7.2. SAMU..... | 23 |
| 7.2.1. Análise..... | 24 |
| 8. EDUCAÇÃO CONTÍNUADA | 25 |
| 8.1. Analise..... | 33 |
| 9. MANUTENÇÃO..... | 33 |
| 9.1. Análise..... | 33 |
| 10. CONCLUSÃO FINAL | 34 |

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 “Aida Vanzo Dolce” de Araçatuba. Demonstra o desempenho das atividades previstas e realizadas no Contrato, no período de 01/01/2020 a 30/06/2020, 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 | 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 |
| Auxiliar Administrativo | 05 | - | - | - | - | - | 01 | 01 | 01 | - | - | - | - | 05 |
| Auxiliar de Almozarifado | 02 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 01* |
| Auxiliar de Manutenção | 01 | - | - | - | - | - | - | - | - | 01 | 01 | - | - | 01 |
| Auxiliar de Farmácia | 09 | - | - | - | - | - | - | - | - | 01 | - | 01 | 02 | 09 |
| Auxiliar de Serviços Gerais | 20 | 01 | 01 | - | - | 02 | 02 | 01 | 02 | - | - | - | - | 21* |
| Enfermeiro Resp. Técnico SAMU | 01 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 01 |
| Enfermeiro Técnico Responsável | 01 | - | - | - | - | - | - | - | - | 01 | - | 01 | 02 | 01 |
| Enfermeiro Assistencial | 14 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 15* |
| Farmacêutico Técnico Responsável | 01 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 01 |
| Farmacêutico | 04 | 01 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 01 | 01 | 04 |
| Gerente de Almozarifado | 01 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 01 |
| Gerente de Logística e Transporte | 01 | - | - | 01 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 01 |
| Motorista | 07 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 07 |
| Porteiro | 12 | 02 | 01 | - | - | 01 | 01 | - | - | - | - | - | - | 12 |
| Rádio Operador | 05 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 07 |
| Receptionista | 05 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 05 |
| Supervisor | 01 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 01 |
| Supervisor da RUE (enfermeiro) | 03 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 03 |
| TARM SAMU | 03 | 01 | - | - | - | - | - | 01 | 01 | - | - | - | 01 | 02* |
| Técnico de Enfermagem | 43 | 02 | 02 | - | 02 | 01 | - | - | 01 | - | - | - | - | 43 |
| Técnico de Segurança do Trabalho | 01 | - | - | - | - | 01 | - | - | 01 | - | - | - | - | 01 |
| TOTAL | 141 | 6 | 4 | 1 | 2 | 5 | 4 | 2 | 6 | 3 | 1 | 4 | 5 | 143 |



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422

Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Injeição nº 8.1000/13/71

Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social nº 6.393/66

Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

- **Auxiliar de Almozarifado:** aguardando adequação do Plano.
- **Auxiliar de Serviços Gerais:** constam 21 contratados, porém um está afastado por auxílio doença, estando na escala de trabalho 20 auxiliares.
- **Enfermeiro Assistencial:** constam 15 contratados, porém um está afastado por auxílio doença, estando na escala de trabalho apenas 14 enfermeiros.
- **Rádio Operador:** constam 7 contratados, porém há funcionários afastado por auxílio doença, estando na escala de trabalho 5 rádios operador.
- **TARM SAMU:** constam 2 contratados, porém já foi aberto processo seletivo para contratação.

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 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 | 14 |
| Auxiliar de Serviços Gerais | 09 | 09 | 09 | 10 | 10 | 09 |
| Atendente | 16 | 16 | 16 | 17 | 17 | 17 |
| Enfermagem | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 23 |
| Enfermeiro Obstétrico | 01 | 0 | 0 | 0 | 0 | 01 |
| Técnico de Enfermagem | 27 | 27 | 27 | 27 | 27 | 29 |
| Técnico em Gesso | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 |
| Técnico em Radiologia | 02 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 |
| Médico | 09 | 09 | 09 | 05 | 05 | 05 |
| Motorista | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 | 21 |
| TOTAL | 120 | 118 | 118 | 116 | 116 | 121 |



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BRIGUI

FUNDADA EM 1935
 Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422
 Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Injeição nº 8.100/13/71
 Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social nº 6.393/66
 Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

4. PESSOAS JURÍDICAS

| CATEGORIA PREVISTA NO PLANO | 1º Janeiro | | 2º Fevereiro | | 3º Março | | 4º Abril | | 5º Maio | | 6º Junho | | CARGA HORÁRIA |
|----------------------------------|-----------------------|------------|-----------------------|------------|-----------------------|------------|-----------------------|------------|-----------------------|------------|-----------------------|------------|------------------|
| | QUANT. PREVIST. PLANO | CONTR. AT. | QUANT. PREVIST. PLANO | CONTR. AT. | QUANT. PREVIST. PLANO | CONTR. AT. | QUANT. PREVIST. PLANO | CONTR. AT. | QUANT. PREVIST. PLANO | CONTR. AT. | QUANT. PREVIST. PLANO | CONTR. AT. | |
| 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 Coordenador Pediátrico | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | Conforme Demanda |
| 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 |
| M & C - Imobilização e Gesso | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 24hrs |
| Atend Hosp Radiologia | 01 | 01 | 01 | 01 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 24hrs |
| Support Serviços de Saúde Ltda | 0 | 0 | 0 | 0 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 01 | 24hrs |
| TOTAL | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | 15 | |

Observação: A empresa Support Serviços de Saúde Ltda, passou a ser a única e principal empresa de prestação de serviços de Radiologia a partir do mês de Março, substituindo assim a empresa Atend Hosp Radiologia.



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422

Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Injeição nº 8.100/13/71

Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social nº 6.393/66

Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

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 | Oswaldo 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 |



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422

Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Injeção nº 9.100/13/71

Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social nº 6.393/66

Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

6- ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS INDICADORES DE PRODUTIVIDADE E DE QUALIDADE

6.1. Metas Quantitativas PSM

| Período | 1º Janeiro | | 2º Fevereiro | | 3º Março | | 4º Abril | | 5º Maio | | 6º Junho | | Meta de Atend. Semestral | | |
|---|------------|--------|--------------|--------|----------|--------|----------|--------|---------|--------|----------|--------|--------------------------|--------------|---------|
| | Meta | Atend. | Meta | Atend. | Meta | Atend. | Meta | Atend. | Meta | Atend. | Meta | Atend. | Meta | Atend. Total | % |
| Atendimento Pediatria | 800 | 2.788 | 800 | 3.764 | 800 | 2.961 | 800 | 1.284 | 800 | 754 | 800 | 639 | 4.800 | 12.190 | 253,96% |
| Atendimento Clínico Geral | 10.000 | 15.232 | 10.000 | 15.063 | 10.000 | 12.971 | 10.000 | 6.879 | 10.000 | 7.580 | 10.000 | 9.383 | 60.000 | 67.108 | 111,85% |
| Atendimento Ortopedista | 300 | 564 | 300 | 518 | 300 | 543 | 300 | 375 | 300 | 334 | 300 | 423 | 1.800 | 2.757 | 153,17% |
| Acolhimento c/ Classificação Enfermeiro | 10.800 | 17.565 | 10.800 | 19.345 | 10.800 | 16.098 | 10.800 | 8.171 | 10.800 | 8.084 | 10.800 | 9696 | 64.800 | 78959 | 126,85% |

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



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422

Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Injeição nº 9.1000/13/71

Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social nº 6.393/66

Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

6.2. Metas Qualitativas PSM

| PERÍODO | 1º Janeiro - 17.565 | | 2º Fevereiro - 19.345 | | 3º Março - 16.098 | |
|--|---------------------------|--------|---------------------------|--------|---------------------------|--------|
| | Classificação | Taxa | Classificação | Taxa | Classificação | Taxa |
| Taxa De Usuário Classificados | Vermelho | 0,08% | Vermelho | 0,07% | Vermelho | 0,06% |
| | Laranja | 0,64% | Laranja | 0,77% | Laranja | 0,71% |
| | Amarelo | 12,99% | Amarelo | 14,19% | Amarelo | 14,33% |
| | Verde | 37,42% | Verde | 49,44% | Verde | 54,74% |
| | Azul | 33,46% | Azul | 21,74% | Azul | 16,54% |
| | Sem Classificação – 15,41 | | Sem Classificação – 13,79 | | Sem Classificação – 13,62 | |
| Nº de Pacientes Atendidos por Classificação de Risco | Número | | Número | | Número | |
| | 17.565 | | 19.025 | | 16.098 | |
| Nº de Exames Realizados Eletrocardiograma | Número | | Número | | Número | |
| | 1.705 | | 1.583 | | 1.151 | |
| Nº de Exames Realizados raio-x | Número | | Número | | Número | |
| | 5.522 | | 5.596 | | 5.298 | |
| Nº de Exames Realizados Exames Laboratórios | Número | | Número | | Número | |
| | 7.921 | | 9.056 | | 7.555 | |

| PERÍODO | 4º Abril - 8.171 | | 5º Maio - 8.084 | | 6º Junho - 9.696 | |
|--|----------------------------|--------|----------------------------|--------|----------------------------|--------|
| | Classificação | Taxa | Classificação | Taxa | Classificação | Taxa |
| Taxa De Usuário Classificados | Vermelho | 0,05% | Vermelho | 0,13% | Vermelho | 0,04% |
| | Laranja | 0,83% | Laranja | 1,33% | Laranja | 0,80% |
| | Amarelo | 18,35% | Amarelo | 18,28% | Amarelo | 15,49% |
| | Verde | 50,89% | Verde | 50,52% | Verde | 52,23% |
| | Azul | 15,36% | Azul | 13,06% | Azul | 14,33% |
| | Sem Classificação – 14,52% | | Sem Classificação – 16,68% | | Sem Classificação – 17,11% | |
| Nº de Pacientes Atendidos por Classificação de Risco | Número 8.171 | | Número 8.084 | | Número 9.656 | |
| Nº de Exames Realizados Eletrocardiograma | Número 923 | | Número 1.143 | | Número 1.298 | |
| Nº de Exames Realizados raio-x | Número 2.791 | | Número 3.187 | | Número 3.888 | |
| Nº de Exames Realizados Exames Laboratórios | Número 4.391 | | Número 5.444 | | Número 6.336 | |

*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 a Junho | | Total – 78.919 | |
|--|----------|-----------------------|----------|
| METAS | | Total | % |
| Taxa De Usuário Classificados | Vermelho | 55 | 0,07 |
| | Laranja | 671 | 0,85 |
| | Amarelo | 12.319 | 15,61 |
| | Verde | 38.836 | 49,21 |
| | Azul | 15.058 | 19,08 |
| Sem Classificação | | 11.980 | 15,18 |
| Nº de Pacientes Atendidos por Classificação de Risco | | 78.599 | |
| Nº de Exames Realizados Eletrocardiograma | | 7.803 | |
| Nº de Exames Realizados raio-x | | 26.282 | |
| Nº de Exames Realizados Exames Laboratórios | | 40.703 | |

*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.



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422

Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Injeição nº 8.1000/13/71

Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social nº 6.393/66

Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

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 | 2.325 | 750 | 2.041 | 750 | 2.212 | 750 | 1.756 | 750 | 1.812 | 750 | 1.990 | 4.500 | 12.136 | 269,69% |

6.4. Metas Qualitativas SAMU

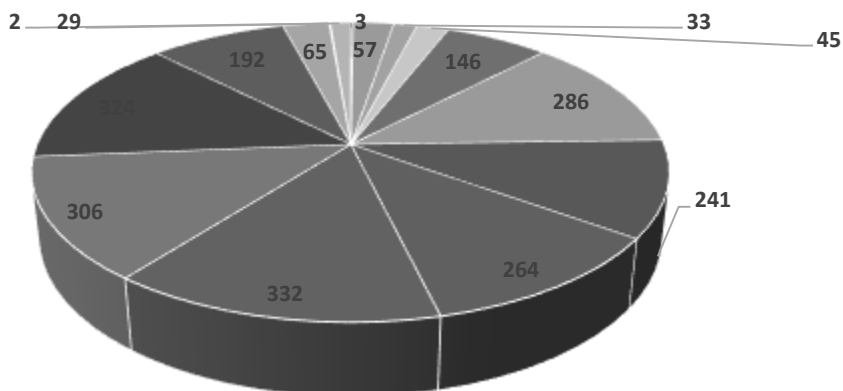
| PERÍODO | 1º Janeiro | | 2º Fevereiro | | 3º Março | | 4º Abril | | 5º Maio | | 6º Junho | | Total | | |
|--|------------|----------------|--------------|----------------|----------|----------------|----------|----------------|---------|----------------|----------|----------------|-------|-------|--|
| | Números | Taxa de Recusa | Números | Taxa de Recusa | Números | Taxa de Recusa | Números | Taxa de Recusa | Números | Taxa de Recusa | Números | Taxa de Recusa | | | |
| METAS | 1.462 | 1,23% | 1.269 | 0,87% | 1.503 | 0,86% | 1.235 | 1,21% | 1.099 | 2,27% | 1.240 | 0,88% | 7.808 | 1,19% | |
| Atendimento Primário de Livre Demanda pelo nº 192 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Taxa de Recusa do Atendimento Assistencial à Equipe no Local | | | | | | | | | | | | | | | |

OBSERVAÇÃO: A diminuição no número de atendimento se deve a concientização da população quanto as aglomerações e frente ao decreto 64.864 de 16 de março de 2020, ao qual foi sancionada a Lei 13.992 que desobriga a manutenção de metas sem prejuízos financeiros por período de 90 dias

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

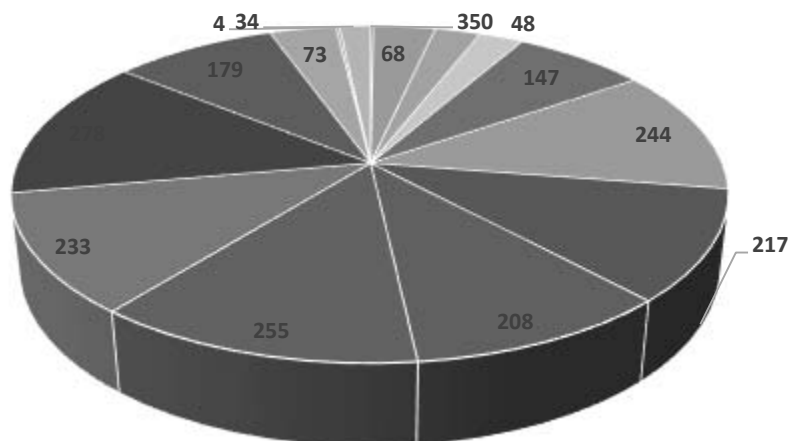
Registro de Idade e Sexo dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado

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 | |

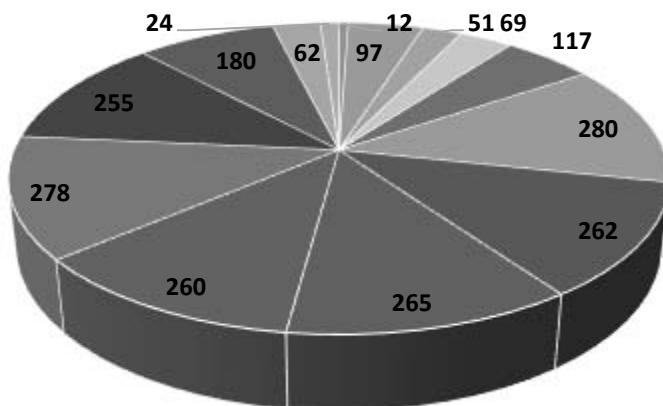
2º Fevereiro



- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| ■ 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 | |

Registro de Idade e Sexo dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado

3º Março



- 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 - NÃO INFORMADO
- 15 - NÃO INFORMADO

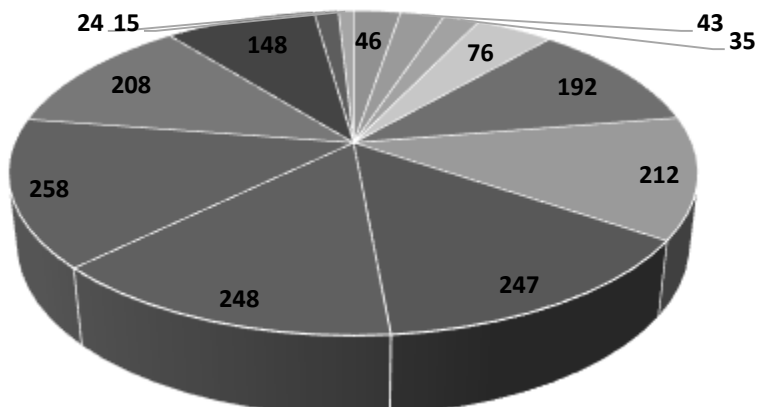
Registro de Idade e Sexo dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado

| 1º Janeiro | | 2º Fevereiro | | 3º Março | |
|------------|----------|--------------|----------|-----------|----------|
| MASCULINO | FEMININO | MASCULINO | FEMININO | MASCULINO | FEMININO |
| 1.190 | 1.126 | 1.033 | 1.028 | 1.083 | 1.118 |

| Atendimento pelo 192 que geraram somente orientações, não necessitando de Transporte | Orientações | Orientações | Orientações |
|--|-------------|-------------|-------------|
| | 40 | 63 | 245 |

4º Abril

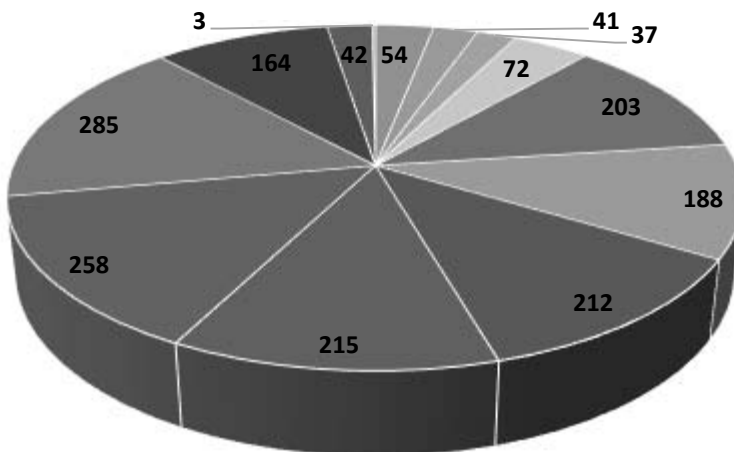
Registro de Idade e Sexo dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado



- 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)
- 15 - NÃO INFORMADO

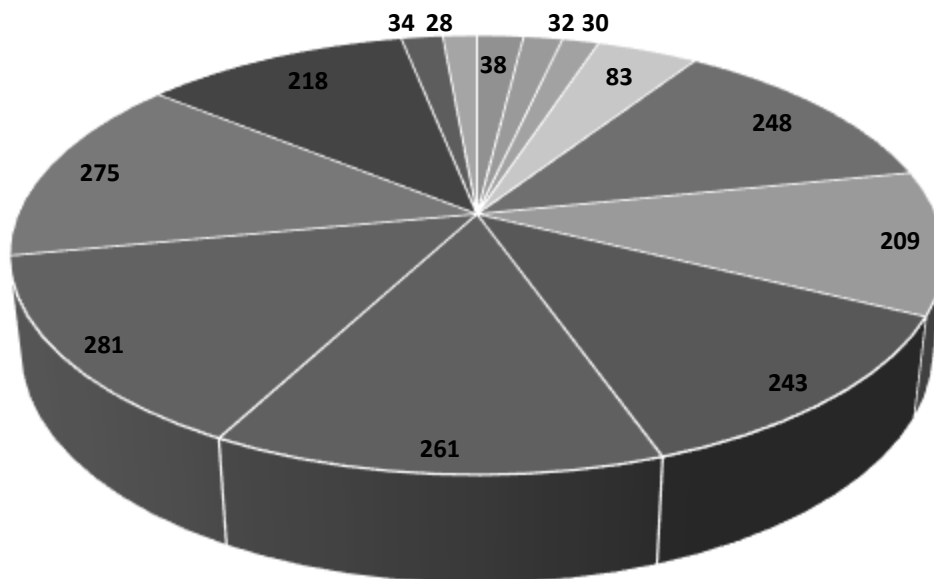
5º Maio

Registro de Idade e Sexo dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado



- 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)

6º Junho

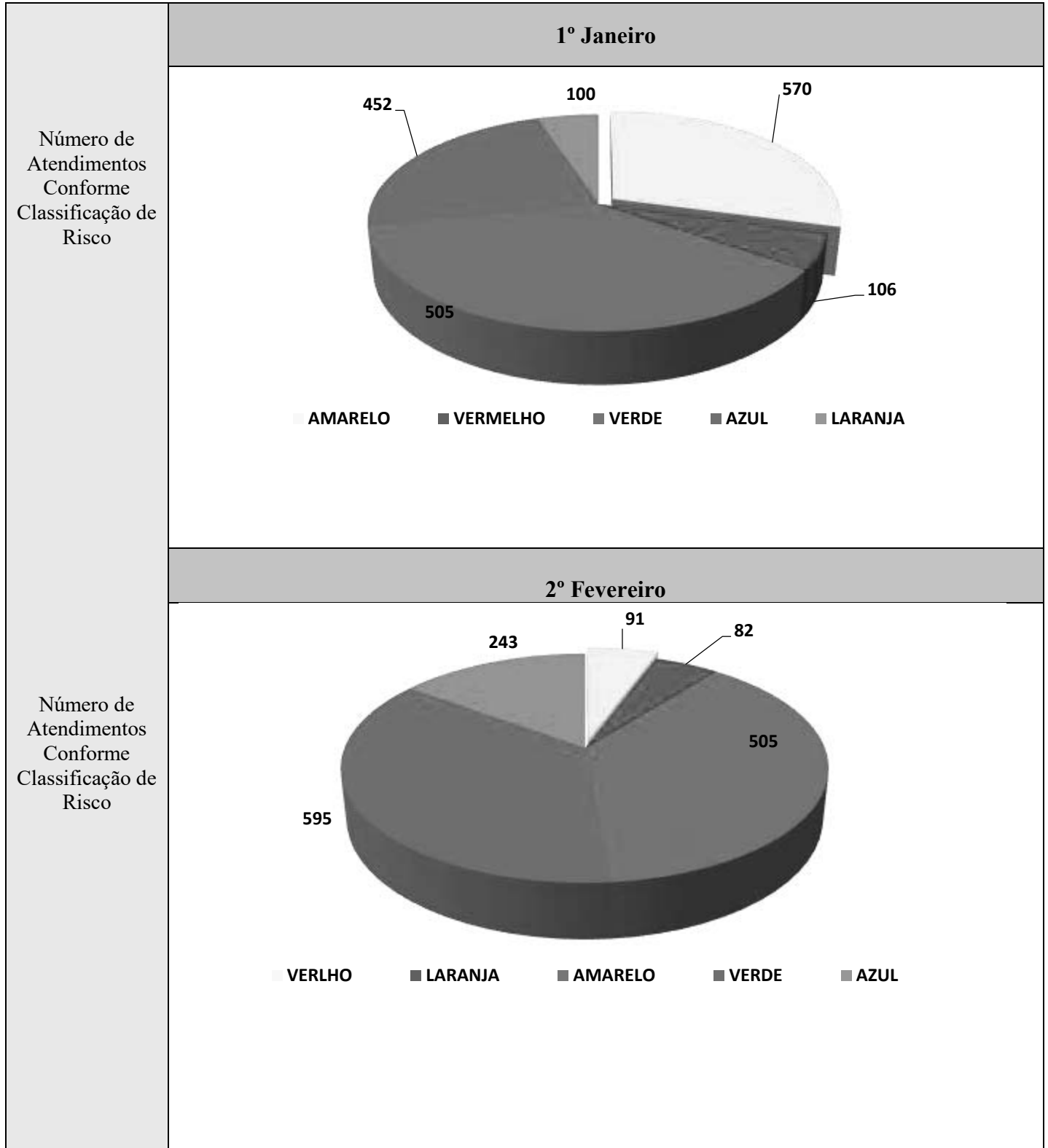


- 02 - LACTENTE (1 MÊS A 2 ANOS)
- 03 - CRIANÇA I (3 A 7 ANOS)
- 04 - CRIANÇA II (8 A 14 ANOS)
- 05 - ADOLESCENTE (15 A 20 ANOS)
- 06 - ADULTO JOVEM (21 A 30 ANOS)
- 07 - ADULTO I (31 A 40 ANOS)
- 08 - ADULTO II (41 A 50 ANOS)
- 09 - ADULTO III (51 A 60 ANOS)
- 10 - IDOSO I (61 A 70 ANOS)
- 11 - IDOSO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

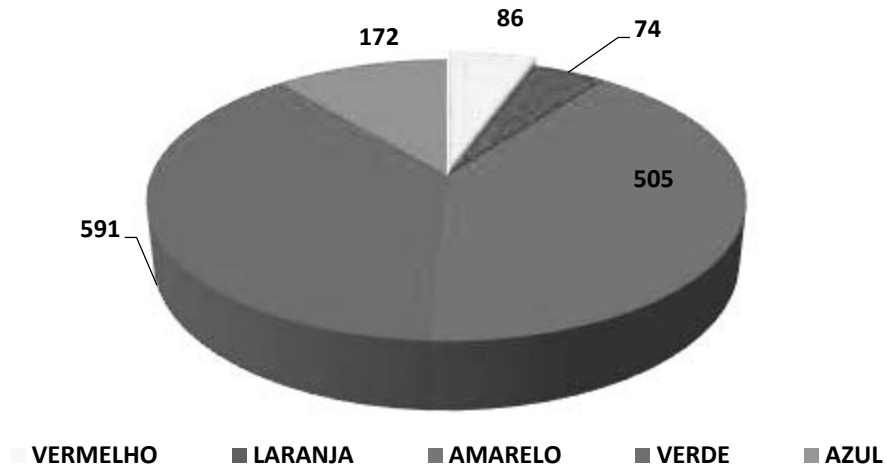
Registro de Idade e Sexo dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado

| | 4º Abril | | 5º Maio | | 6º Junho | |
|--|-------------|----------|-------------|----------|-------------|----------|
| | MASCULINO | FEMININO | MASCULINO | FEMININO | MASCULINO | FEMININO |
| | 825 | 926 | 872 | 932 | 972 | 1009 |
| Atendimento pelo 192 que geraram somente orientações, não necessitando de Transporte | Orientações | | Orientações | | Orientações | |
| | 190 | | 116 | | 125 | |

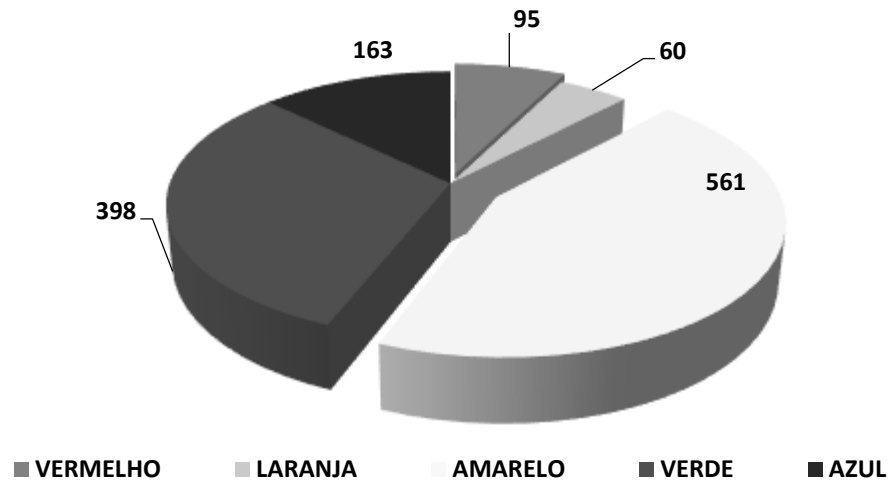
Gráfico Representativo: Número de Atendimentos Conforme Classificação de Risco



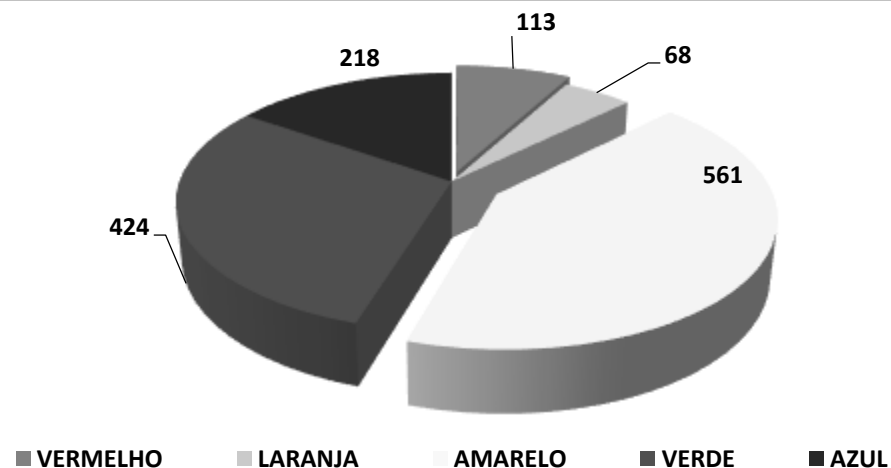
3º Março



4º Abril



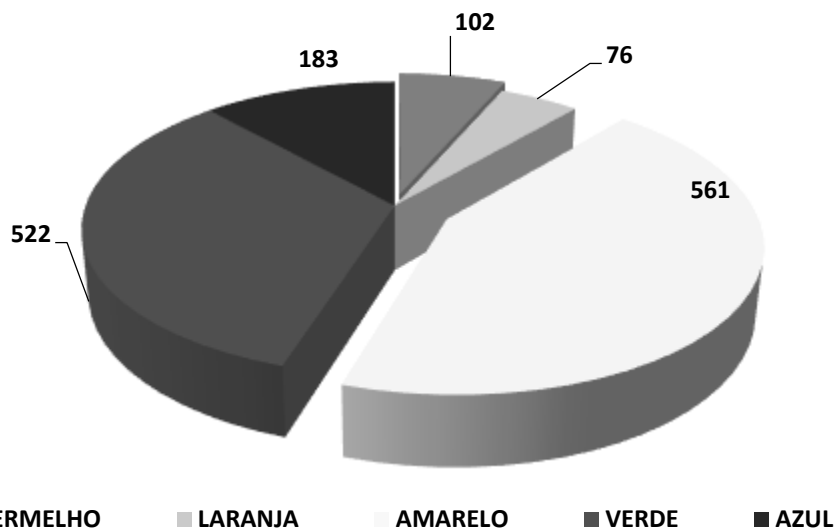
5º Maio



Número de Atendimentos Conforme Classificação de Risco

Número de Atendimentos Conforme Classificação de Risco

6º Junho



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 | 1º Janeiro - 27 | | 2º Fevereiro - 18 | | 3º Março - 18 | | 4º Abril - 18 | | 5º Maio - 06 | | 6º Junho - 08 | | TOTAL - 95 | | | |
|--------------------------------|------------------------|-------|-------------------|-------|---------------|-------|---------------|-------|--------------|-------|---------------|-------|------------|-------|-----|-----|
| | Satisf | Insat | Satisf | Insat | Satisf | Insat | Satisf | Insat | Satisf | Insat | Satisf | Insat | Satisf | Insat | | |
| RECEPÇÃO | Posso ajudar | | 75% | 25% | 100% | 0% | 100% | 0% | 93% | 7% | 100% | 0% | 100% | 0% | 78% | 22% |
| | Controlador de Fluxo | | 83% | 17% | 100% | 0% | 83% | 17% | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 78% | 22% |
| | Atendimento | | 71% | 29% | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 17% | 83% | 67% | 33% | 76% | 24% |
| POSTO DE ENFERMAGEM I | Classificação de Risco | | 88% | 12% | 86% | 14% | 100% | 0% | 100% | 0% | 33% | 67% | 50% | 76% | 24% | |
| POSTO DE ENFERMAGEM II | Urgência e Emergência | | 63% | 37% | 83% | 17% | 100% | 0% | 100% | 0% | 33% | 67% | 100% | 0% | 80% | 20% |
| POSTO DE ENFERMAGEM III | Enfermaria | | 50% | 50% | 83% | 17% | 100% | 0% | 100% | 0% | 33% | 67% | 67% | 33% | 72% | 28% |
| | Medicações | | 75% | 25% | 83% | 17% | 100% | 0% | 100% | 0% | 50% | 50% | 100% | 0% | 85% | 15% |
| POSTO DE ENFERMAGEM IV | Observação | | 75% | 25% | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 17% | 83% | 100% | 0% | 82% | 18% |
| | Gesso | | 50% | 50% | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 0% | 100% | 67% | 33% | 71% | 29% |
| SERVIÇO DE APOIO E DIAGNÓSTICO | Exames Laboratoriais | | 50% | 50% | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 17% | 83% | 67% | 33% | 72% | 28% |
| | Raio X | | 67% | 33% | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 33% | 67% | 67% | 33% | 78% | 22% |
| MÉDICOS | Ortopedia | | 67% | 33% | 50% | 50% | 100% | 0% | 100% | 0% | 0% | 100% | 100% | 0% | 70% | 30% |
| | Clínico Geral | | 71% | 29% | 80% | 20% | 100% | 0% | 93% | 7% | 17% | 83% | 50% | 50% | 69% | 31% |
| | Pediatría | | 0% | 100% | 67% | 33% | 100% | 0% | 93% | 7% | 0% | 100% | 100% | 0% | 60% | 40% |
| INSTALAÇÕES | Acomodações | | 25% | 75% | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 17% | 83% | 33% | 67% | 63% | 38% |
| | Sanitários | | 33% | 67% | 75% | 25% | 100% | 0% | 93% | 7% | 0% | 100% | 50% | 50% | 59% | 41% |
| | Rouparia | | 0% | 100% | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 0% | 100% | 100% | 0% | 67% | 33% |
| SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL | Limpeza | | 67% | 33% | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 17% | 83% | 50% | 50% | 72% | 28% |
| | Ambulâncias Sanitárias | | 50% | 50% | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 17% | 83% | 83% | 0% | 61% | 39% |
| | SAMU | | 50% | 50% | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 0% | 100% | 100% | 0% | 75% | 25% |
| S.A.U. | Assistente Social | | 50% | 50% | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 0% | 100% | 100% | 0% | 75% | 25% |
| | Administrativo | | 50% | 50% | 100% | 0% | 100% | 0% | 100% | 0% | 0% | 100% | 100% | 0% | 75% | 25% |

7.1. PSM

| PERÍODO | 1º Janeiro – 12 | | | 29 Fevereiro – 12 | | | 3º Março – 14 | | | 4º Abril – 17 | | | 5º Maio – 15 | | | 6º Junho – 22 | | | TOTAL - 92 | | |
|--------------------------------|-----------------|-------|--------|-------------------|-------|--------|---------------|-------|--------|---------------|-------|--------|--------------|-------|--------|---------------|-------|--------|------------|-------|--------|
| | 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 |
| RECEPÇÃO | 58% | 0% | 42% | 58% | 0% | 42% | 64% | 0% | 36% | 65% | 0% | 35% | 80% | 0% | 20% | 86% | 0% | 14% | 69% | 0% | 31% |
| | 67% | 0% | 33% | 67% | 0% | 33% | 57% | 14% | 29% | 65% | 0% | 35% | 73% | 7% | 20% | 86% | 0% | 14% | 69% | 4% | 27% |
| | 92% | 0% | 8% | 92% | 0% | 8% | 100% | 0% | 0% | 94% | 6% | 0% | 100% | 0% | 0% | 86% | 0% | 14% | 94% | 1% | 5% |
| POSTO DE ENFERMAGEM I | 67% | 8% | 25% | 67% | 8% | 25% | 79% | 14% | 7% | 82% | 12% | 6% | 60% | 20% | 20% | 95% | 0% | 5% | 75% | 10% | 15% |
| POSTO DE ENFERMAGEM II | 92% | 0% | 8% | 92% | 0% | 8% | 79% | 7% | 14% | 76% | 6% | 18% | 47% | 13% | 40% | 41% | 9% | 50% | 71% | 6% | 23% |
| POSTO DE ENFERMAGEM III | 92% | 0% | 8% | 92% | 0% | 8% | 93% | 0% | 7% | 94% | 6% | 0% | 80% | 0% | 20% | 59% | 5% | 36% | 85% | 2% | 13% |
| POSTO DE ENFERMAGEM III | 67% | 0% | 33% | 67% | 0% | 33% | 72% | 14% | 14% | 82% | 0% | 18% | 73% | 0% | 27% | 55% | 5% | 41% | 69% | 3% | 28% |
| POSTO DE ENFERMAGEM IV | 92% | 0% | 8% | 92% | 0% | 8% | 72% | 7% | 21% | 76% | 6% | 18% | 73% | 0% | 27% | 90% | 5% | 5% | 82% | 3% | 15% |
| SERVIÇO DE APOIO E DIAGNÓSTICO | 8% | 0% | 92% | 8% | 0% | 92% | 7% | 14% | 79% | 24% | 0% | 76% | 13% | 7% | 80% | 5% | 0% | 95% | 10% | 4% | 86% |
| | 33% | 0% | 67% | 33% | 0% | 67% | 50% | 7% | 43% | 71% | 0% | 29% | 53% | 7% | 40% | 64% | 0% | 36% | 51% | 2% | 47% |
| | 42% | 0% | 58% | 42% | 0% | 58% | 36% | 7% | 57% | 35% | 0% | 65% | 33% | 7% | 60% | 68% | 0% | 32% | 43% | 2% | 55% |
| MEDICOS | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 100% | 14% | 7% | 79% | 35% | 6% | 59% | 20% | 0% | 80% | 5% | 0% | 95% | 12% | 2% | 86% |
| | 58% | 0% | 42% | 58% | 0% | 42% | 57% | 0% | 43% | 65% | 12% | 23% | 47% | 7% | 46% | 90% | 5% | 5% | 62% | 4% | 34% |
| | 25% | 0% | 75% | 25% | 0% | 75% | 43% | 0% | 57% | 29% | 0% | 71% | 40% | 7% | 53% | 5% | 0% | 95% | 28% | 1% | 71% |
| INSTALAÇÕES | 92% | 8% | 0% | 92% | 8% | 0% | 64% | 21% | 14% | 82% | 6% | 80% | 80% | 7% | 13% | 95% | 0% | 5% | 84% | 8% | 8% |
| | 67% | 0% | 33% | 67% | 0% | 33% | 50% | 21% | 29% | 59% | 18% | 24% | 67% | 13% | 20% | 91% | 0% | 9% | 67% | 9% | 24% |
| | 58% | 0% | 42% | 58% | 0% | 42% | 50% | 14% | 36% | 71% | 0% | 29% | 47% | 7% | 46% | 86% | 0% | 14% | 62% | 4% | 34% |
| SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL | 100% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 93% | 7% | 0% | 94% | 0% | 6% | 93% | 7% | 0% | 95% | 0% | 5% | 96% | 2% | 2% |
| | 17% | 0% | 83% | 17% | 0% | 83% | 21% | 7% | 72% | 24% | 0% | 76% | 20% | 7% | 73% | 9% | 5% | 86% | 18% | 3% | 79% |
| | 17% | 0% | 83% | 17% | 0% | 83% | 14% | 7% | 79% | 53% | 6% | 41% | 27% | 13% | 60% | 86% | 5% | 9% | 36% | 5% | 59% |
| S.A.U. | 83% | 0% | 17% | 83% | 0% | 17% | 64% | 0% | 36% | 71% | 0% | 29% | 67% | 7% | 26% | 73% | 0% | 27% | 74% | 1% | 25% |
| | 17% | 0% | 83% | 17% | 0% | 83% | 43% | 7% | 50% | 35% | 0% | 65% | 40% | 7% | 53% | 27% | 0% | 73% | 30% | 2% | 68% |

7.1.1 . Análise

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 apresentam-se 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 a 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

| ITEM | 1º Janeiro – 17 | | | 2º Fevereiro – 17 | | | 3º Março - 20 | | | 4º Abril - 26 | | | 5º Maio - 26 | | | 6º Junho - 25 | | | TOTAL - 131 | | |
|-----------------------------------|-----------------|-------|----------|-------------------|-------|----------|---------------|-------|----------|---------------|-------|----------|--------------|-------|----------|---------------|-------|----------|-------------|-------|----------|
| | 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 | 100% | 0% | 0% | 83% | 17% | 0% | 95% | 5% | 0% | 96% | 4% | 0% | 96% | 4% | 0% | 92% | 0% | 8% | 94% | 5% | 3% |
| Médico | 100% | 0% | 0% | 83% | 17% | 0% | 90% | 10% | 0% | 96% | 4% | 0% | 96% | 4% | 0% | 92% | 0% | 8% | 93% | 6% | 3% |
| Tempo de Espera | 88% | 6% | 6% | 67% | 33% | 0% | 90% | 10% | 0% | 85% | 15% | 0% | 85% | 15% | 0% | 92% | 8% | 0% | 85% | 15% | 2% |
| Tempo de Atendimento | 94% | 0% | 6% | 100% | 0% | 0% | 95% | 5% | 0% | 100% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 98% | 1% | 2% |
| TRANSPORTE | 94% | 0% | 6% | 100% | 0% | 0% | 95% | 0% | 5% | 96% | 0% | 4% | 96% | 0% | 4% | 100% | 0% | 0% | 97% | 0% | 2% |
| Limpeza | 94% | 0% | 6% | 100% | 0% | 0% | 95% | 0% | 5% | 96% | 0% | 4% | 96% | 0% | 4% | 100% | 0% | 0% | 97% | 0% | 2% |
| Motorista | 94% | 0% | 6% | 100% | 0% | 0% | 90% | 5% | 5% | 92% | 0% | 8% | 92% | 0% | 8% | 96% | 4% | 0% | 94% | 2% | 2% |
| Enfermagem | 88% | 6% | 6% | 92% | 8% | 0% | 90% | 5% | 5% | 92% | 0% | 8% | 92% | 0% | 8% | 96% | 4% | 0% | 92% | 4% | 2% |
| Médicos | 6% | 0% | 94% | 0% | 0% | 100% | 0% | 0% | 100% | 8% | 0% | 92% | 0% | 0% | 92% | 0% | 100% | 0% | 4% | 0% | 98% |
| AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS | 84% | 1% | 15% | 81% | 8% | 11% | 82% | 4% | 14% | 85% | 3% | 12% | 85% | 2% | 13% | 85% | 2% | 13% | 84% | 4% | 12% |



IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BRIGUII

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Ineição nº 8.100/13/71
Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social nº 6.393/66
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

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 CONTÍNUADA

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

| 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 | "Curso de Dosagem e Manuseio de Produtos de Limpeza e uso de Equipamentos de Proteção Individual! - Araçatuba/SP | 20/01/2020 Sala de Treinamentos e Reuniões - PSM - Carga Horária 2:00 hrs | 07:00 às 09:00hrs | Sim | Elisangela Cristina Lani | Os procedimentos explicados consistem na remoção de manchas, intensificação e restauração de todas as imperfeições no brilho do Porcelanatos dos setores. | Retirada de dúvidas provenientes da rotina de trabalho. |
| Educação Permanente | Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU | Treinamento | Presencial | "Classificação de Risco" - Araçatuba - SP | 28/01/2020 - Sala de Treinamentos e Reuniões - PSM - Carga Horária 02:00 hrs | 18:00hrs às 20:00hrs | Sim | Raphael Vunicus Soares da Silva | Realizado treinamento determinante dos novos fluxos da Classificação de Risco, orientado os profissionais quanto a classificações prioritárias dos encaminhamentos ao setor de emergência. | Promover o aprendizado de novas habilidades, ampliar o autoconhecimento e melhorar a autoconfiança necessária a todo processo. |

| | | | | | | | | | | |
|---------------------|---|-------------|-------------------|--|---|----------------------|-----|--|--|--|
| Educação Permanente | Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU | Palestra | Presencial | "A Mente Humana : O Segredo para o Sucesso" - Araçatuba - SP | 29/01/2020 - Sala de Treinamentos e Reuniões - PSM - Carga Horária - 02:00 hrs. | 07:30 às 09:30hrs | Sim | Jusé Luis de Andrade | Palestra Dialogada em comemoração ao Janeiro Branco, onde os participantes colocaram em prática as perspectivas de uma reflexão sobre a vivência humana | Teve por objetivo promover o aprendizado de novas habilidades, ampliar o autoconhecimento e melhorar a capacidade de lidar com as emoções, comportamentos e pensamentos. |
| Educação Permanente | Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU | Treinamento | Presencial | "Padronização dos Protocolos Operacionais" - Araçatuba - SP | 30/01/2020 - Sala de Treinamentos e Reuniões - PSM - Carga Horária 02:00 hrs | 07:00hrs às 09:00hrs | Sim | Valdemir Rodrigues Ferreira Preto & Raphael Vinicius Soares da Silva | Padronizados Protocolos Operacionais referentes ao Controle de Fluxo, justificados nas experiências ocasionadas no período de confecção, orientação dos POPs, que documentam o conjunto de ações da equipe | Retirada de dúvidas, orientação e padronização de normas e rotinas para o atendimento aos sintomáticos respiratórios. |
| Educação Permanente | Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU | Capacitação | Vídeo Conferência | "Webaula: Síndromes Respiratórias Associadas ao Coronavírus" - www.telessaude.hc.ufmg.br | 30/01/2020 - Sala de Treinamentos e Reuniões - PSM - Carga Horária 01:00 hr | 10:30hrs às 11:30hrs | Não | Dr. Unai Tupinanbás | Orientado os profissionais sobre ações a serem desenvolvidas quanto a prevenção, controle e diagnóstico situacional. O uso de máscaras a pacientes com sintomatologia respiratórias | Retirada de dúvidas, orientação e padronização de normas e rotinas para o atendimento aos sintomáticos respiratórios. |

| | | | | | | | | | | |
|---------------------|---|-------------|------------|--|--|----------------------|-----|--|--|--|
| Educação Permanente | Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU | Treinamento | Presencial | "Revisão de Protocolo Perfurocortantes" - "Capacitação sobre o Coronavírus" - Araçatuba/SP | 31/01/2020 - Sala de Treinamentos e Reuniões - PSM - Carga Horária - 02:00 hrs | 07:00hrs às 09:00hrs | Sim | Valdemir Rodrigues Ferreira Preto & Raphael Vinicius Soares da Silva | Orientado os profissionais sobre ao correto descarte dos perfurocortantes . Orientado os profissionais sobre ações a serem desenvolvidas quanto a prevenção, controle e diagnóstico situacional. O uso de máscaras a pacientes com sintomatologia respiratórias . | Retirada de dúvidas, orientação e padronização de normas e rotinas para o atendimento aos sintomáticos respiratórios.. |
|---------------------|---|-------------|------------|--|--|----------------------|-----|--|--|--|

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 | "Coronavirus - 2019 nCovid"- Araçatuba/SP .. | 05/02/2020 Sala de Treinamentos e Reuniões - PSM - Carga Horária - 02:30 hrs | 19:00 às 21:30hrs | Não | Lucas Rodrigo Oliveira Viana | Capacitação devido a um estado de emergência e alerta mundial por uma doença respiratória aguda causada pelo agente (2019nCovid) considerando as recomendações da OMS e MS Brasil.. | Retirada de dúvidas, orientação e padronização de normas e rotinas para o atendimento aos sintomáticos respiratórios. |

| | | | | | | | | | | |
|---------------------|---|-------------|------------|--|--|----------------------|-----|--|---|--|
| Educação Permanente | Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU | Capacitação | Presencial | "Rotinas da Central de Materiais e Esterilização" - Araçatuba - SP | 12/02/2020 - Sala de Treinamentos e Reuniões - PSM - Carga Horária 02:30 hrs | 18:30hrs às 20:30hrs | Não | Bruno Fonseca Martins da Costa Andrade | Capacitação envolvendo os profissionais que atuam na CME e os substitutos nas folgas. | Retirada de dúvidas, orientação e padronização de normas e rotinas e frisar a importância do setor e de seus componentes. |
| Educação Permanente | Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU | Palestra | Presencial | "Fevereiro Roxo - Saúde do Idoso - Alzheimer" - Araçatuba - SP | 26/02/2020 - Sala de Treinamentos e Reuniões - PSM - Carga Horária - 02:00 hrs | 07:00 às 09:00hrs | Sim | Luciano Monteiro Perdigão Pereira | Palestra Dialogada em comemoração ao Janeiro Branco, onde os participantes colocaram em prática as perspectivas de uma reflexão sobre a vivência humana | Teve por objetivo promover o aprendizado de novas habilidades, ampliar o autoconhecimento e melhorar a capacidade de lidar com as emoções, comportamentos e pensamentos. |
| Educação Permanente | Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU | Capacitação | Presencial | "Atualização no Serviço de Portaria" - Araçatuba - SP | 27/02/2020 - Sala de Treinamentos e Reuniões - PSM - Carga Horária 02:00 hrs | 07:00hrs às 09:00hrs | Sim | Gilberto Jordão / Adriano Henrique do Amaral / Eduardo Liro dos Santos | Capacitação aos profissionais realizando orientações quanto as leis que regem a profissão - LEI N°7.102 DE 20 de JUNHO DE 1.983 | Formentar a necessidade de capacitações e mudanças nas posturas apresentadas conforme as atualizações a classe profissional. |
| Educação Permanente | Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU | Palestra | Presencial | "Habilidades e Atitudes Vencedoras" - Araçatuba - SP | 28/02/2020 - Sala de Treinamentos e Reuniões - PSM - Carga Horária 02:00 hrs | 07:30hrs às 09:30hrs | Sim | Jose Luiz de Andrade | Enfatizar as habilidades e atitudes vencedoras do ser humano a buscar resultados em todas as ações.. | A motivação pode determinar a conduta de todos e como os conceitos de motivação no trabalho pode ser essenciais para os objetivos das organizações.. |

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 | Capacitação | Presencial | "Capacitação"- Araçatuba/SP | 16/03/2020 Sala de Treinamentos e Reuniões - PSM - Carga Horária - 02:00 hrs | 18:00 às 20:00hrs | Não | Raphael Vinicius Soares da Silva | Orientação aos profissionais sobre as ações a serem desenvolvidas quanto a prevenção, controle e diagnóstico situacional, o uso de máscaras a pacientes com sintomatologia respiratória.. | Retirada de dúvidas, orientação e padronização de normas e rotinas para o atendimento aos sintomáticos respiratórios. |
| Educação Permanente | Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU | Capacitação | Presencial | "Capacitação"- Araçatuba/SP | 19/03/2020 - Sala de Treinamentos e Reuniões - PSM - Carga Horária 02:00 hrs | 18:00hrs às 20:00hrs | Não | Raphael Vinicius Soares da Silva | Padronização de protocolos operacionais e Fluxograma, referente ao atendimento externo e cuidados a serem adotados na orientação e no manejo do paciente suspeito ou confirmado de COVID-19 | Retirada de dúvidas, orientação e padronização de normas e rotinas para o atendimento aos sintomáticos respiratórios. |

4º Abril
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 | "Treinamento para Profissionais de Saúde sobre o uso de Equipamentos de Proteção Individual - EPI" - Araçatuba/SP | 08/04/2020 - Sala de Treinamento e Capacitação - PSM - Carga horária - 01:30hrs. | 10:00hrs às 11:30hrs | Sim | Leonardo Rocha de Assis | Treinamento Completo e detalhado quanto ao uso dos EPIs utilizados no combate contra o COVID-19 | Capacitar os profissionais de saúde e apoio, para o uso apropriado dos EPIs antes, durante e depois de prestar assistência ao paciente suspeito ou confirmado de infecção pelo novo COVID-19 |
| Educação Permanente | Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU | Capacitação | Presencial | "Capacitação de Coleta e realização de exame NSI" - Araçatuba/SP | 18/04/2020 - Sala de Treinamento e Capacitação - PSM - Carga horária - 02:00hrs. | 07:00hrs às 09:00hrs | Não | Raphael Vunicius Soares da Silva | Realizado Capacitação sobre coleta e realização de exame NSI de dengue, com o objetivo de notificar e ter diagnóstico preciso e precoce. | Retirada de dúvidas, orientação e padronização de normas e rotinas para o atendimento aos pacientes suspeitos e confirmados de Dengue. |
| Educação Permanente | Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU | Treinamento | Presencial | "Treinamento para Profissionais Auxiliares de Serviços Gerais sobre o uso de Equipamentos de Proteção Individual - EPI" - Araçatuba/SP | 20/04/2020 - Sala de Treinamento e Capacitação - PSM - Carga horária - 01:30hrs. | 10:00hrs às 11:30hrs | Sim | Leonardo Rocha de Assis | Treinamento Completo e detalhado quanto ao uso dos EPIs utilizados no combate contra o COVID-19 | Capacitar os profissionais auxiliares de serviços gerais e apoio, para o uso apropriado dos EPIs antes, durante e depois de prestar assistência ao paciente suspeito ou confirmado de infecção pelo novo COVID-19 |

| | | | | | | | | | | |
|---------------------|---|-------------|------------|--|---|----------------------|-----|----------------------------------|--|--|
| Educação Permanente | Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU | Capacitação | Presencial | "Atualização nas Técnicas de Intubação e Manejo no COVID-19" - Araçatuba - SP | 22/04/2020 - 23/04/2020 - 24/03/2020 Sala de Treinamentos e Reuniões - PSM - Carga Horária 2:00 hrs | 18:00 às 20:00hrs | Não | Carlos Henrique Mori Frade Gomes | Capacitação de profissionais da linha de frente do PSM e SAMU sobre processo de intubação, utilização dos filtros e técnicas corretas, aulas práticas e teóricas | Teve por objetivo promover o aprendizado de novas habilidades, ampliar o autoconhecimento e melhoras a capacidade da equipe nas avaliações de técnicas e procedimentos |
| Educação Permanente | Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU | Workshop | Presencial | "Lucidez, Humildade, Comunicação, Adaptabilidade e Segurança" - Araçatuba - SP | 30/04/2020 - Tenda de Atendimento a Sintomáticos Respiratórios - PSM - Carga Horária - 45 minutos | 08:00hrs às 08:45hrs | Não | José Luis de Andrade | Apresentação de adaptação para este momento de pandemia e modificações do cenário mundial interno e externo | Promover o aprendizado de novas habilidades, ampliar o autoconhecimento e melhorar a capacidade de lidar com emoções, comportamentos e pensamentos |

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 |
| Educação Permanente | Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU | Capacitação | Presencial | "Emergências Pediátricas e Pediatria em Pronto Socorro" - Araçatuba/SP | 08/05/2020 - Sala de Treinamento e Capacitação - PSM - Carga horária - 02:00hrs. | 18:00hrs às 20:00hrs | Não | Dr Anderson Azevedo Dutra & Drª Akemi Cleusa Hiodo Ishida | Apresentadas as patologias e diagnósticos dos acontecimentos de maior frequência no setor de Urgência e Emergência | Teve por objetivo promover o aprendizado de novas habilidades, ampliar o autoconhecimento e melhorar a capacidade da equipe nas avaliações técnicas e procedimentos |

| | | | | | | | | | | |
|---------------------|---|-------------|------------|--|--|----------------------|-----|-----------------------------------|--|---|
| Educação Permanente | Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU | Workshop | Presencial | As 05 Habilidades em cenários de incertezas - Araçatuba/SP | 29/05/2020 – Tenda de Atendimento a Sintomáticos Respiratórios - PSM - Carga horária - 00:45hrs. | 07:00 às 07:45hrs | Não | José Luiz de Andrade | Workshop com apresentação da vivência humana necessária para adaptação a esse momento de pandemia. | Teve por objetivo promover o aprendizado de novas habilidades para ampliar o autoconhecimento.. |
| Educação Permanente | Departamento de Urgência e Emergência - Pronto Socorro Municipal / SAMU | Capacitação | Presencial | Emergências Pediátricas e Pediatria em Pronto Socorro - Araçatuba/SP | 29/05/2020 - Sala de Treinamento e Capacitação - PSM - Carga horária - 02:00hrs.. | 18:00hrs às 20:00hrs | Não | Enfª Drª Akemi Cleuza Iodo Ishida | Simulado de fixação de tubo orotraqueal, técnica com reanimação cardiopulmonar e técnicas básicas de punção venosa | Teve por objetivo promover o aprendizado de novas habilidades, ampliar autoconhecimento e melhorar a capacidade da equipe nas avaliações de técnicas e procedimentos. |

6º Junho

| 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 | "Treinamentos para os profissionais da Saúde sobre o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI)SP "- Araçatuba/SP | 30/06/2020 Sala de Treinamentos e Reuniões - PSM - Carga Horária - 01:30 hrs. | 17:30 às 19:00hrs | Sim | "Leonardo Rocha de Assis" – Técnico em Segurança do Trabalho | Orientação e capacitação aos profissionais de saúde e de apoio, para o uso apropriado dos EPIs antes, durante e depois de prestar assistência ao paciente suspeito ou confirmado de infecção pelo novo Coronavírus e as outras 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. |

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 neste 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.

| TIPO DE MANUTENÇÃO | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | ABRIL | MAIO | JUNHO | TOTAL GERAL |
|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| CORRETIVA | 38 | 22 | 38 | 26 | 10 | 26 | 160 |
| PREVENTIVA | 7 | 8 | 7 | 9 | 9 | 13 | 53 |
| TOTAL | 45 | 30 | 45 | 35 | 19 | 39 | 213 |

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.

10. 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 FRADE GOMES
GERENTE DE PROJETO