

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CONTRATO DE GESTÃO: 099/2019  
EXERCÍCIO: 2020  
OF 030/20 – PALGR

Vargem Grande Paulista (SP) 19 de Outubro de 2020.

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

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

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

➡ **Relatório Assistencial/financeiro:**

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

  
Atenciosamente.

Tito Arturo Valencia Monárdez  
Diretor Administrativo

Excelentíssimo Senhor,  
João de Deus Júnior  
Secretário Municipal de Saúde

*monllr*  
*29/10/20*

---

**PRONTO ATENDIMENTO  
LUIZ GONZAGA DA ROCHA**

**RELATÓRIO ASSISTÊNCIAL**

**COMPETÊNCIA SETEMBRO 2020**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE PAULISTA**

**2020**



## SUMÁRIO

	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>1.</b>	<b>METAS QUANTITATIVAS</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>METAS QUALITATIVAS</b>	<b>6</b>
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
<b>3.</b>	<b>OUVIDORIAS</b>	<b>11</b>
<b>4.</b>	<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>	<b>13</b>
4.1	Avaliação Recepção	13
4.2	Avaliação Controle de acesso	14
4.3	Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem	15
4.4	Avaliação Atendimento Médico	16
4.5	Avaliação Administrativo	17
4.6	Avaliação Limpeza	18
4.7	Avaliação Instalações	19
4.8	Avaliação por nota	20
<b>5.</b>	<b>OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS</b>	<b>21</b>
<b>6.</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	<b>22</b>

## INTRODUÇÃO

O presente Relatório abrange o décimo terceiro 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 **6392** pacientes, o que corresponde a **58,10%** da meta estipulada em contrato, destes **652** foram crianças **10,20%** e **6392** adultos **89,80%**. O atendimento correspondeu a 12,15% em relação ao número de habitantes do município (segundo estimativas do IBGE para 2019).

Neste mês continuamos a realizar a pesquisa de opinião dos usuários no novo formato, em que pese o número baixo ainda de pesquisas realizadas em função da baixa adesão dos funcionários e usuários a este processo.

A seguir a descrição dos resultados.

## 1. METAS QUANTITATIVAS

O número mensal de atendimentos ficou em **6050**, o que corresponde a **55%** 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: 01/09/2020 a 30/09/2020 Adulto/Infantil			
<b>Dia</b>	<b>Adulto</b>	<b>Infantil</b>	<b>Total</b>
1	199	24	223
2	203	30	233
3	201	32	233
4	168	13	181
5	158	24	182
6	126	21	147
7	215	28	243
8	251	23	274
9	217	28	245
10	217	21	238
11	191	22	213
12	170	26	196
13	150	16	166
14	253	15	268
15	245	19	264
16	208	18	226
17	210	24	234
18	152	19	171
19	147	14	161
20	114	20	134
21	228	18	246
22	157	28	185
23	212	26	238
24	209	24	233
25	183	22	205
26	170	17	187
27	135	10	145
28	230	31	261
29	213	22	235
30	208	17	225
<b>TOTAL</b>	<b>5740</b>	<b>652</b>	<b>6392</b>
<b>%</b>	<b>89,80%</b>	<b>10,20%</b>	<b>100,00%</b>
Nº de habitantes			52.597
Nº de notificações (NTF) geradas			6392
Nº de notificações (NTF) corretas			6392
Índice			12,15%
Índice NTF			100,00%

---

## 2. - METAS QUALITATIVAS

### 2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

### 2.2 Preenchimento correto das FAA:

Todas as 6392 FAAs foram preenchidas corretamente.

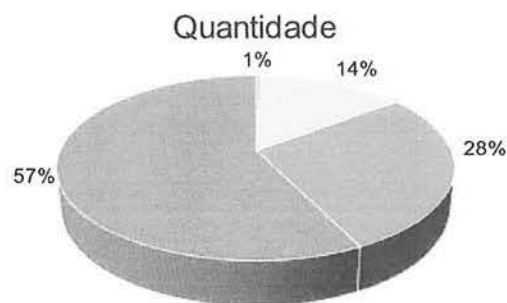


## 2.3 Classificação de risco:

Em relação a Classificação de Risco, neste mês o atendimento vermelho (atendimento imediato), correspondeu a 0,4% do total de atendidos. Já o atendimento amarelo (atendimento em até 30 minutos), correspondeu a 14,3% dos atendidos. No que refere ao atendimento verde (atendimento em até 90 minutos), correspondeu a 27,9% dos atendimentos. Para finalizar, o atendimento azul (atendimento em até 180 minutos), correspondeu a 57,3% dos atendimentos. Por estes dados verificamos que ajustes se fazem necessários na diminuição do tempo de atendimento, dado que a maioria dos atendimentos ultrapassaram os 90 minutos e principalmente reduzir os atendimentos até 180 minutos que corresponderam a 57,3% das mensurações.

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

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	Quantidade	% de classificados
Contato imediato com o médico	19	0,4%
Contato com o médico em até 30 minutos	670	14,3%
Contato com o médico em até 90 minutos	1304	27,9%
Contato com o médico em até 180 minutos	2679	57,3%
Total de classificados	4672	100,0%



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



## 2.4 Tempo médio para o atendimento:

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

Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO 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	Total	Média
De 00:01 até 01:00	4	3	5	2	1	6	2	1	2	0	2	1	2	1	3	4	3	3	2	2	5	1	0	1	3	2	5	5	2	4	77	2,57
De 01:01 até 02:00	2	0	1	0	2	1	7	2	3	1	3	2	1	0	4	0	2	0	0	1	2	2	1	1	0	1	2	2	0	0	43	1,43
De 02:01 até 03:00	2	0	0	1	4	0	1	1	0	2	0	4	2	0	2	2	1	3	1	2	0	0	1	2	1	1	0	2	1	0	36	1,2
De 03:01 até 04:00	4	1	0	0	1	1	0	1	0	2	1	3	0	2	2	0	0	2	1	2	1	1	2	0	1	1	2	2	0	1	34	1,13
De 04:01 até 05:00	1	1	1	0	3	2	1	0	1	0	1	0	4	2	2	3	1	1	1	1	0	1	1	1	3	0	2	3	0	1	38	1,27
De 05:01 até 06:00	0	0	2	2	2	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	2	0	1	2	1	1	1	1	0	3	0	2	2	1	3	31	1,03
De 06:01 até 07:00	6	2	6	2	2	3	3	2	1	5	2	1	5	4	7	5	2	5	2	2	4	5	6	4	6	3	2	4	5	5	111	3,7
De 07:01 até 08:00	14	8	15	9	5	4	5	21	22	13	12	10	1	16	12	10	9	2	7	4	14	6	12	9	13	7	6	11	14	12	303	10,1
De 08:01 até 09:00	13	17	8	9	15	12	23	16	17	15	14	12	8	16	22	19	19	13	9	5	16	18	9	18	13	12	6	14	15	13	416	13,87
De 09:01 até 10:00	15	16	18	14	12	16	19	16	17	22	13	19	12	16	18	23	13	16	5	6	26	17	21	13	14	9	7	27	17	16	473	15,77
De 10:01 até 11:00	24	15	20	21	13	6	18	28	29	27	15	14	15	24	20	15	26	18	13	17	25	17	20	27	24	19	11	23	17	17	578	19,27
De 11:01 até 12:00	16	19	21	13	9	12	19	29	30	18	23	14	12	30	18	18	17	27	15	12	20	15	19	14	12	9	11	9	14	19	514	17,13
De 12:01 até 13:00	16	15	16	9	12	11	10	28	21	20	16	16	16	18	18	14	11	6	7	10	15	12	20	17	7	12	12	17	23	16	441	14,7
De 13:01 até 14:00	11	21	14	11	12	6	14	13	14	8	14	16	8	27	21	15	15	10	4	13	16	13	14	17	8	7	5	22	12	15	396	13,2
De 14:01 até 15:00	19	18	14	17	6	10	21	20	21	13	23	7	7	22	13	10	16	17	15	5	9	9	14	10	12	14	6	15	21	14	418	13,93
De 15:01 até 16:00	8	14	10	13	12	4	14	20	21	16	13	9	7	12	22	20	8	16	11	9	22	12	17	23	10	18	10	15	21	17	424	14,13
De 16:01 até 17:00	7	12	12	9	7	9	18	8	9	13	8	13	10	8	20	11	20	8	12	4	15	8	15	15	21	16	11	9	10	9	347	11,57
De 17:01 até 18:00	9	16	11	10	7	11	16	13	14	14	7	7	10	9	9	11	13	12	8	4	10	13	14	11	8	9	8	9	9	12	314	10,47
De 18:01 até 19:00	10	19	10	12	10	12	14	11	12	22	9	15	12	14	12	10	17	5	6	11	11	7	11	14	13	8	10	15	11	12	355	11,83
De 19:01 até 20:00	13	9	16	7	13	4	15	12	13	8	8	9	10	11	15	11	14	1	17	7	12	8	15	11	5	11	4	18	15	11	323	10,77
De 20:01 até 21:00	15	10	8	7	10	4	7	15	17	6	10	10	7	16	9	10	9	0	5	5	8	2	6	7	10	12	9	13	11	10	268	8,93
De 21:01 até 22:00	7	6	10	5	10	8	10	8	9	11	8	7	8	8	4	4	8	0	5	7	2	9	4	10	5	5	6	10	6	8	208	6,93
De 22:01 até 23:00	4	9	12	5	9	3	3	4	5	0	7	3	10	9	6	6	6	0	8	4	2	4	4	5	2	9	7	3	6	8	163	5,43
De 23:01 até 00:00	3	2	3	3	4	2	2	4	4	2	4	2	3	2	2	2	4	0	5	2	2	3	2	4	3	2	2	3	4	1	81	2,7
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>223</b>	<b>233</b>	<b>233</b>	<b>181</b>	<b>181</b>	<b>147</b>	<b>243</b>	<b>273</b>	<b>283</b>	<b>238</b>	<b>213</b>	<b>195</b>	<b>171</b>	<b>268</b>	<b>261</b>	<b>225</b>	<b>234</b>	<b>166</b>	<b>161</b>	<b>136</b>	<b>238</b>	<b>184</b>	<b>229</b>	<b>234</b>	<b>197</b>	<b>187</b>	<b>146</b>	<b>253</b>	<b>235</b>	<b>224</b>	<b>6392</b>	<b>8,87</b>





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	Total	Média
De 00:01 até 01:00	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	10	0,33
De 01:01 até 02:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0,13
De 02:01 até 03:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03
De 03:01 até 04:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	5	0,17
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
De 05:01 até 06:00	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,03
De 06:01 até 07:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	1	1	0	0	3	10	0,33
De 07:01 até 08:00	0	0	3	1	0	0	1	1	1	2	0	0	1	0	2	0	0	0	0	1	0	1	2	0	1	0	0	2	0	0	19	0,63
De 08:01 até 09:00	1	3	0	1	3	1	3	4	0	1	0	0	0	0	1	2	2	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	1	1	32	1,07
De 09:01 até 10:00	0	0	5	0	2	3	2	1	2	1	0	3	0	0	2	0	0	4	0	1	1	1	4	0	0	1	1	4	1	0	39	1,3
De 10:01 até 11:00	2	3	3	0	3	1	2	1	0	1	0	2	2	4	3	1	2	2	0	1	1	3	3	2	2	1	0	3	2	2	52	1,73
De 11:01 até 12:00	1	3	3	2	2	1	0	0	1	1	2	1	1	4	1	3	3	2	0	2	3	5	1	3	2	0	1	2	0	2	52	1,73
De 12:01 até 13:00	4	1	0	1	0	2	1	4	1	2	7	2	0	0	1	1	0	1	2	0	2	2	5	4	2	1	0	4	5	1	56	1,87
De 13:01 até 14:00	1	1	5	0	2	2	1	3	4	1	3	3	1	1	2	0	3	0	0	3	2	3	2	1	0	2	0	1	2	0	49	1,63
De 14:01 até 15:00	3	4	1	3	0	0	4	0	1	2	4	1	2	1	0	1	1	3	1	1	0	3	2	1	1	2	0	2	2	1	47	1,57
De 15:01 até 16:00	1	1	1	0	3	0	2	0	1	1	0	1	1	2	1	1	3	4	1	1	3	2	0	3	3	1	1	1	1	1	41	1,37
De 16:01 até 17:00	0	4	1	1	1	2	1	2	3	1	0	0	0	0	1	1	2	1	0	0	0	0	2	0	2	2	1	0	1	0	29	0,97
De 17:01 até 18:00	1	2	1	1	0	1	4	0	1	2	1	3	1	0	0	4	1	1	4	1	1	4	0	1	0	0	1	3	1	1	41	1,37
De 18:01 até 19:00	2	5	0	2	2	4	0	1	0	2	1	2	1	1	1	0	2	0	0	2	1	0	2	3	0	0	1	4	2	1	42	1,4
De 19:01 até 20:00	3	1	3	0	1	0	3	1	2	0	1	0	3	1	0	3	1	0	2	1	2	3	1	4	1	3	1	2	1	0	44	1,47
De 20:01 até 21:00	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	2	0	0	1	1	1	0	0	2	0	0	1	0	2	1	0	0	1	1	17	0,57
De 21:01 até 22:00	2	1	1	1	0	2	2	0	1	3	1	1	1	0	0	2	0	0	0	1	1	2	1	0	1	1	0	1	1	2	29	0,97
De 22:01 até 23:00	1	0	3	0	1	0	0	1	2	0	0	1	1	0	0	0	2	0	2	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	18	0,6
De 23:01 até 00:00	1	0	0	0	3	1	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	14	0,47
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>24</b>	<b>29</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>26</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>31</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>32</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>652</b>	<b>0,9</b>



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	Total	Média
De 00:01 até 01:00	4	3	5	2	1	6	2	1	2	0	2	1	2	1	3	5	3	3	2	2	4	1	0	1	3	2	5	5	2	4	77	2,57
De 01:01 até 02:00	2	0	1	0	3	1	7	2	3	1	3	3	1	0	2	0	2	0	0	1	2	2	1	1	0	1	2	2	0	0	43	1,43
De 02:01 até 03:00	2	0	0	1	4	0	1	1	0	2	0	4	2	0	2	2	1	3	1	2	0	0	1	2	1	1	0	2	1	0	36	1,2
De 03:01 até 04:00	4	1	0	0	1	1	0	1	0	2	1	3	0	2	2	0	0	2	1	2	1	1	2	0	1	1	2	2	0	1	34	1,13
De 04:01 até 05:00	1	1	1	0	3	2	1	0	1	0	1	0	4	2	2	3	1	1	1	1	0	1	1	1	3	0	2	3	0	1	38	1,27
De 05:01 até 06:00	0	0	2	2	2	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	2	0	1	2	1	1	1	1	0	3	0	2	2	1	3	31	1,03
De 06:01 até 07:00	6	2	6	2	2	3	3	2	1	5	2	1	4	4	7	5	2	5	2	2	4	5	6	4	6	3	3	4	5	5	111	3,7
De 07:01 até 08:00	14	8	15	9	5	4	5	21	22	13	12	10	1	14	12	10	9	2	7	4	12	6	11	9	13	7	6	16	14	12	303	10,1
De 08:01 até 09:00	13	17	8	9	15	12	23	16	17	15	14	12	9	16	22	19	19	13	9	4	16	18	9	18	13	12	6	14	15	13	416	13,87
De 09:01 até 10:00	15	16	18	14	12	16	19	16	17	22	13	19	12	16	18	23	13	16	5	7	26	17	21	12	14	9	7	27	17	16	473	15,77
De 10:01 até 11:00	24	15	20	21	13	6	18	28	29	27	15	14	15	24	20	15	26	18	13	17	25	18	20	27	23	19	11	23	17	17	578	19,27
De 11:01 até 12:00	16	19	21	13	9	12	19	29	30	18	23	14	12	30	18	16	17	24	15	12	21	15	19	14	12	9	11	13	14	19	514	17,13
De 12:01 até 13:00	16	15	16	9	12	11	12	28	21	20	16	16	16	13	18	14	11	10	7	10	15	12	19	17	7	12	12	17	23	16	441	14,7
De 13:01 até 14:00	11	21	14	11	12	6	14	13	14	8	14	16	8	27	21	15	15	10	4	13	16	13	14	17	8	7	5	20	12	17	396	13,2
De 14:01 até 15:00	19	18	14	17	6	10	21	20	21	13	23	7	7	22	13	10	16	18	15	5	9	9	13	10	12	14	6	15	21	14	418	13,93
De 15:01 até 16:00	8	14	10	13	12	4	14	20	21	16	13	9	7	12	22	20	8	16	11	9	22	12	17	23	10	18	10	15	21	17	424	14,13
De 16:01 até 17:00	7	12	12	9	7	9	18	8	9	13	8	13	6	8	20	11	20	8	12	8	15	8	15	15	21	16	11	9	10	9	347	11,57
De 17:01 até 18:00	9	16	11	10	7	11	16	13	14	13	7	7	10	9	9	11	9	12	8	4	10	13	15	11	12	9	8	9	9	12	314	10,47
De 18:01 até 19:00	10	19	10	12	10	12	14	11	12	22	9	15	12	14	12	10	16	7	6	11	11	7	11	14	13	8	9	15	11	12	355	11,83
De 19:01 até 20:00	13	9	16	7	13	4	15	12	13	8	8	9	10	11	15	11	14	1	17	7	12	8	15	11	5	11	5	17	15	11	323	10,77
De 20:01 até 21:00	15	10	8	7	10	4	7	16	17	6	10	10	7	11	13	10	9	0	5	5	8	2	6	7	10	12	9	13	11	10	268	8,93
De 21:01 até 22:00	7	6	10	5	10	8	10	8	9	11	8	7	8	8	4	4	8	0	5	7	2	9	4	9	5	5	6	12	6	7	208	6,93
De 22:01 até 23:00	4	9	12	5	9	3	3	4	5	0	7	3	10	9	6	6	6	0	8	4	2	4	4	5	2	9	7	3	6	8	163	5,43
De 23:01 até 00:00	3	2	3	3	4	2	2	3	5	2	4	2	1	2	2	2	4	0	5	2	2	3	4	4	3	2	2	3	4	1	81	2,7
<b>Total Geral:</b>	<b>223</b>	<b>233</b>	<b>233</b>	<b>181</b>	<b>182</b>	<b>147</b>	<b>245</b>	<b>273</b>	<b>284</b>	<b>237</b>	<b>213</b>	<b>196</b>	<b>165</b>	<b>256</b>	<b>263</b>	<b>224</b>	<b>229</b>	<b>170</b>	<b>161</b>	<b>140</b>	<b>236</b>	<b>185</b>	<b>229</b>	<b>232</b>	<b>200</b>	<b>187</b>	<b>147</b>	<b>261</b>	<b>235</b>	<b>225</b>	<b>6392</b>	<b>8,87</b>

### 3. OUVIDORIA

✓ **Abertura 16/09/2020 09:09**

Familiar relata duas ocorrências da família no PA de referência: Sogra sofreu queda e foi prontamente atendida pelo SAMU, encaminhada a unidade, e seu irmão com princípio de Infarto também encaminhado ao mesmo local. Relata que controlador de acesso teria sido mal educado, solicitando sua saída do local alegando a liberação de apenas um acompanhante, afirma que ao sua sogra receber alta, auxiliou sua esposa com a cadeira de rodas no trajeto para a saída, passando pela medica para saber maiores informações de sua sogra e irmão.

**Justificativa:** Com relação a reclamação em questão, informamos que, o fato de não permitir a entrada de acompanhante é para segurança de todos já que o Pronto Atendimento é muito propício para contaminação. O fato do controlador de acesso não “ajudar” a empurrar a cadeira de rodas ou carregar os pacientes é pelo simples fato de não ser permitido pela empresa contratada, os mesmos são contratados para controlar o acesso de entrada e saída de pessoas no prédio. Não possuem EPI's para manipular pacientes. (Exigência da Lei Trabalhista).

Todos os funcionários recebem treinamento mensal de humanização e tratativas para com o próximo, procuram tratar na medida do possível todos muito bem, salvo alguns casos que já presenciamos onde os usuários dos serviços os tratam com humilhação e desprezo, enfim, vamos refirçar os treinamentos. Ressaltamos que no Pronto Atendimento a prioridade são os casos mais graves, sempre que temos essa situação os médicos saem do atendimento ambulatorial (porta) para receberem e cuidarem dos casos que são de extrema gravidade. Na intenção de prestar esclarecimentos as duvidas dos nossos pacientes usuários, agradecemos a compreensão e a colaboração para assim podermos melhorar os serviços prestados à população.

Atenciosamente,

Rosilane Pyramo

Coordenadora Administrativa

✓ **Abertura 16/09/2020 15:28**

Manifestante relata que aguardou das 11:50 às 12:53 para ser atendido mediante caso de urgência, sendo queimadura por raio ultra violeta nas vistas e rosto. Questiona se colaboradora Lane ADM é nova, pois tem frequência na unidade e nunca encontrou dificuldades quanto ao atendimento recebido.

**Justificativa:** Com relação a reclamação em questão, informamos que não entendemos a queixa do paciente, este que fez ficha de atendimento às 12:09 e 12:40 recebeu alta médica, o mesmo passou em triagem, foi atendido pelo médico e medicado em menos de 35 minutos. Ressaltamos que no Pronto Atendimento a prioridade são os casos mais graves, sempre que temos essa situação os médicos saem do atendimento ambulatorial (porta) para receberem e cuidarem dos casos que são de extrema gravidade.

Com relação a administração, informo que meu nome é Rosilane (Lane) e sou Coordenadora Administrativa. Em nenhum momento fui procurada por este cidadão e nenhuma reclamação foi feita, o fato é que o mesmo chegou a recepção, pegou senha para fazer a ficha e não mencionou nem para a recepcionista que seria um caso de urgência, normalmente esses casos entram direto para atendimento, porém não temos como adivinhar, o paciente tem que informar. Com a implantação da classificação de risco, poderemos identificar os casos de maior ou menor urgência.

Na intenção de prestar esclarecimentos as dúvidas dos nossos pacientes usuários, agradecemos a compreensão e a colaboração para assim podermos melhorar os serviços prestados a população.

Atenciosamente,

Rosilane Pyramo

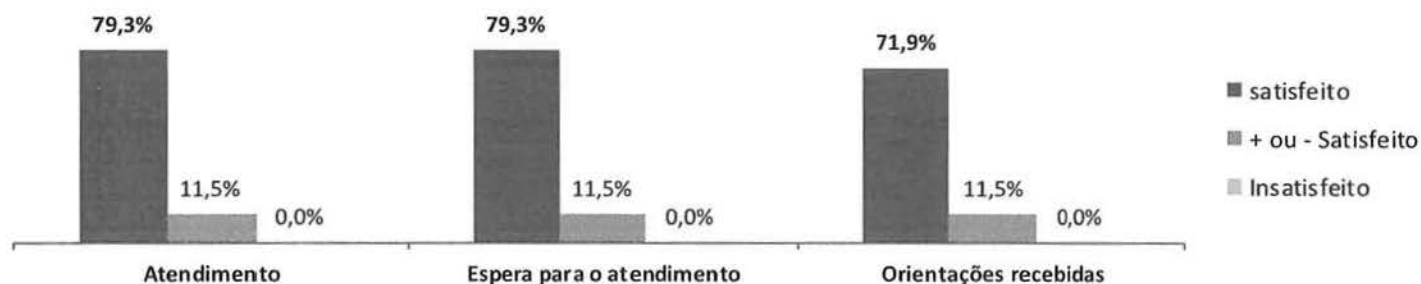
Coordenadora Administrativa

#### 4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.

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

##### 4.1 Avaliação Recepção:

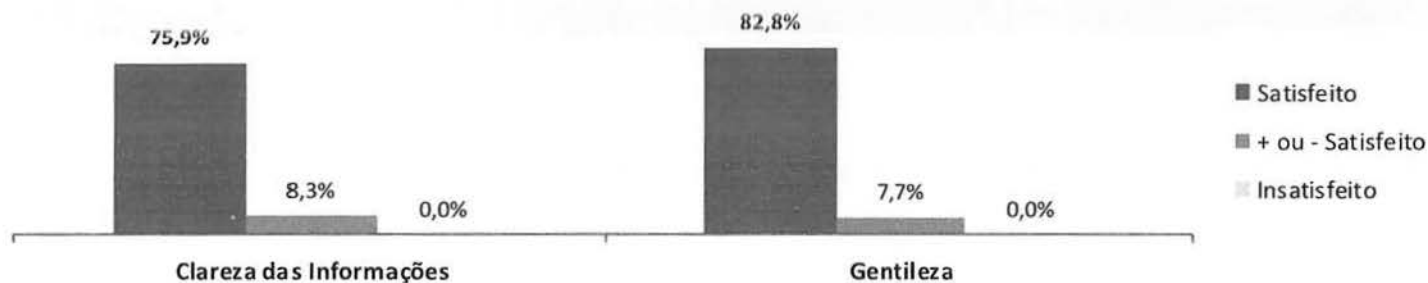
1. Recepção	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Atendimento	23	79,3	3	10,3	0	0,0	3	10,3	29
Espera para o atendimento	23	79,3	3	10,3	0	0,0	3	10,3	29
Orientações recebidas	23	71,9	3	9,4	3	9,4	3	9,4	32



No que refere ao atendimento da recepção, 79,3% dos entrevistados se disseram satisfeitos, 11,5% mais ou menos satisfeitos. Em relação a espera pelo atendimento 79,3% a consideram satisfatória e 11,5% mais ou menos satisfatória. Já em relação às orientações recebidas 71,9% se declaram satisfeitos e 11,5% 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:

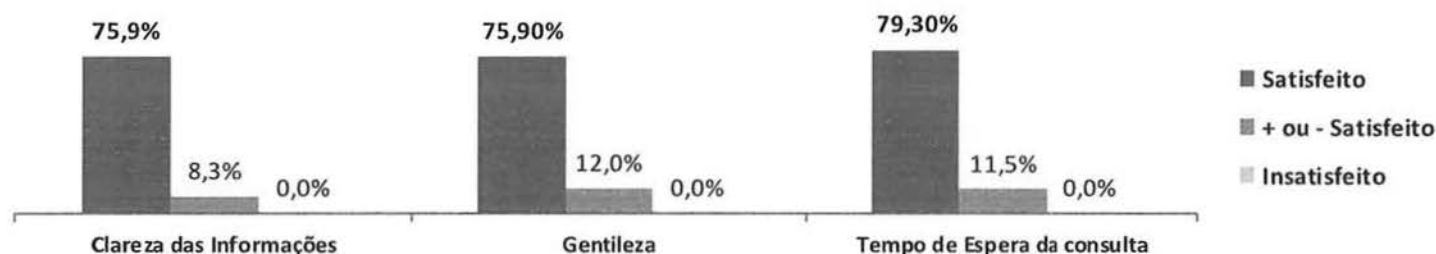
2. Controle de acesso	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	22	75,9	2	6,9	0	0,0	5	17,2	29
Gentileza	24	82,8	2	6,9	0	0,0	3	10,3	29



No que refere a Clareza das Informações prestadas, 75,9% dos usuários se dizem satisfeitos e 8,3% mais ou menos satisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Gentileza 82,8% consideram satisfatória e 7,7% mais ou menos satisfatória. Avaliação que demanda maior adesão na realização da pesquisa assim como maior empenho da equipe na qualificação do serviço executado.

#### 4.3 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

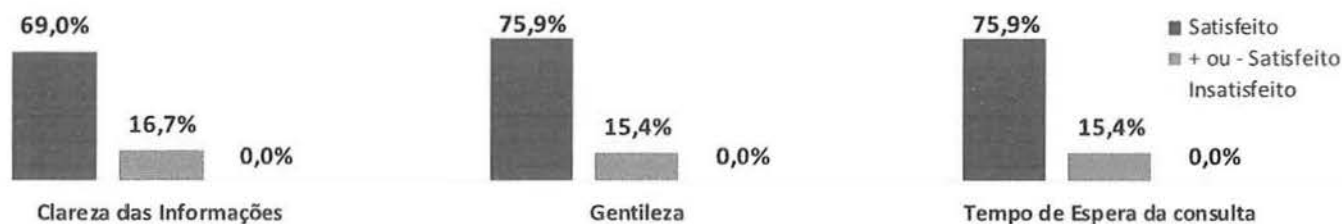
3.Enfermagem/Técnicos de Enfermagem	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	22	75,9	2	6,9	0	0,0	5	17,2	29
Gentileza	22	75,9	3	10,3	0	0,0	4	13,8	29
Tempo de espera para o atendimento	23	79,3	3	10,3	0	0,0	3	10,3	29



Em relação a equipe de Enfermagem, 75,9% declara-se satisfeito com a clareza das informações e 8,3% mais ou menos satisfeito; 75,90% declara-se satisfeito com a gentileza e 12,0% mais ou menos satisfeito; 79,3% se disseram satisfeitos com o tempo de espera para o atendimento e 11,5% mais ou menos satisfeito, podendo-se notar o impacto do quantitativo de pesquisas na demonstração da realidade do serviço.

#### 4.4 Avaliação Atendimento médico:

4. Atendimento Médico	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	20	69,0	4	13,8	0	0,0	5	17,2	29
Gentileza	22	75,9	4	13,8	0	0,0	3	10,3	29
Tempo de espera para o atendimento	22	75,9	4	13,8	0	0,0	3	10,3	29

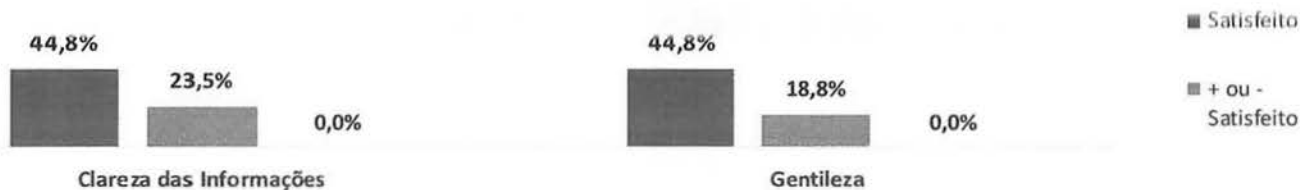


Da clareza das informações ofertadas pelo corpo médico 69,0% dos usuários se apresentam satisfeitos, 16,7% mais ou menos satisfeitos. Referente a Gentileza 75,9% afirma como satisfeito e 15,4% se disseram mais ou menos satisfeitos; Quanto ao tempo de espera para o atendimento 75,9% se disseram satisfeitos, 15,4% se mostraram mais ou menos satisfeitos. Observamos a necessidade de melhoria no atendimento do Corpo Médico em relação ao usuário quanto a clareza das informações, gentileza como também tempo de espera.



#### 4.5 Avaliação Administrativo:

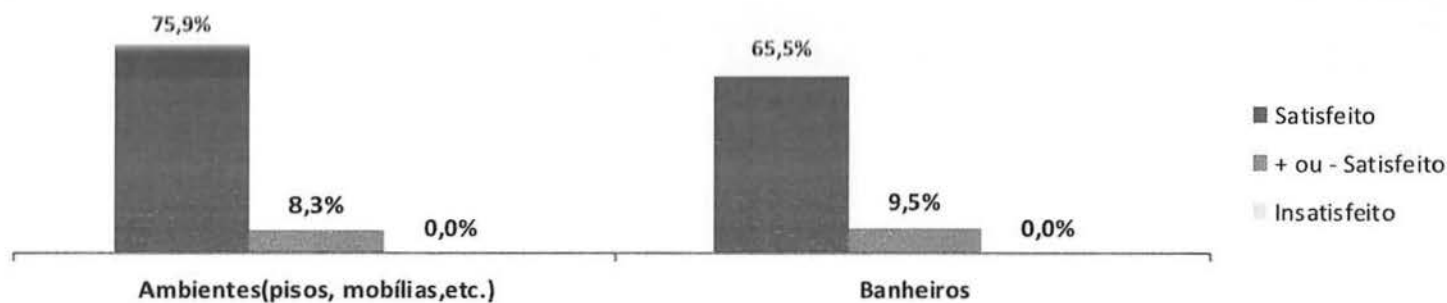
5. Administrativos	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	13	44,8	4	13,8	0	0,0	12	41,4	29
Gentileza	13	44,8	3	10,3	0	0,0	13	44,8	29



No que tange a clareza das informações 44,8% dos usuários afirmam como satisfeitos, 23,5% de disseram mais ou menos satisfeitos. Em relação a gentileza 44,8% também declara-se satisfeito e 18,8% mais ou menos satisfeito. Verificamos também neste quesito a necessidade de orientação da equipe administrativa no serviço ao usuário.

#### 4.6 Avaliação Limpeza:

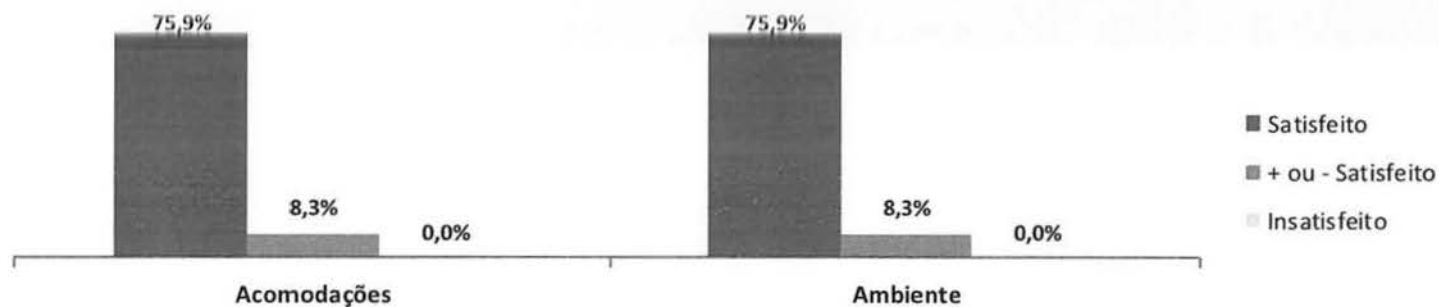
6. Limpeza	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Ambientes(pisos, mobílias,etc.)	22	75,9	2	6,9	0	0,0	5	17,2	29
Banheiros	19	65,5	2	6,9	0	0,0	8	27,6	29



Referente a limpeza, 75,9% destes usuários afirmam satisfação e 8,3% se disseram mais ou menos satisfeitos. Quanto aos banheiros 65,5% se declaram satisfeitos e 9,5% se declararam mais ou menos satisfeitos. Bom resultado, porem faz-se necessário empenho maior da equipe de limpeza nestes ambientes para um atendimento de excelência dos usuários.

#### 4.7 Avaliação Instalações

7. Instalações	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Acomodações	22	75,9	2	6,9	0	0,0	5	17,2	29
Ambiente	22	75,9	2	6,9	0	0,0	5	17,2	29



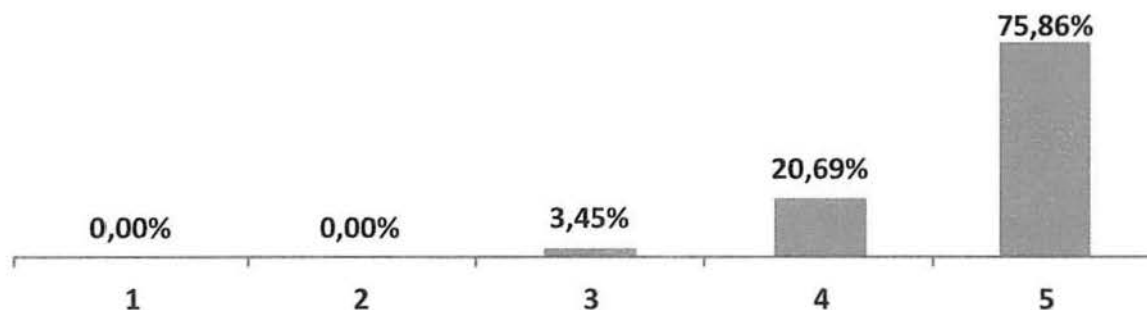
Das acomodações 75,9% se disseram satisfeitos e 8,3%, se disseram mais ou menos satisfeitos. Referente ao ambiente 75,9% declaram-se satisfeitos e 8,3% mais ou menos satisfeitos. Qualitativo positivo quanto as acomodações e ambiente do equipamento.



### 3.8 Avaliação por nota

#### AVALIAÇÃO GERAL POR NOTA

1	2	3	4	5	Na/Nr	Total de entrevistados
0	0	1	6	22	0	29
0,00	0,00	3,45	20,69	75,86	0,00	24,6



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados **75,86%** aplicaram nota **5**, **20,69%** nota **4**, **3,45%** deram nota **3**. Se somarmos a nota **5** e a **4**, verificamos que **96,55%** dos entrevistados avaliou positivamente os serviços prestados no PA – Luiz Gonzaga da Rocha.

## 5. OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS:

- Orientações sobre Remoção de Pacientes graves (UTI);
- Treinamento Mensal (cursos/treinamentos Educador Permanente da OSS Birigui);
- Óbito, preenchimento correto de Declaração de óbitos;
- Orientações abertura preenchimento do SAE em 04 horas de permanência;
- Implantação da identificação de leitos padronizados com novas identiticações de leito;
- Treinamento de colaboradores novos para aprendizado de fluxo e rotina;
- Planejamento de treinamento de colaboradores novos para operacionalização no CME;
- Implantação da Farmácia 24 horas (Dispensação ao Público);
- Adequação do fluxo de pacientes para Hospital Butantã;
- Reestruturação do COVID 19 (PROTOCOLOS);
- Revisão do Manual de Normas e Rotinas 2020/2021;
- Implantação de Comissões ( Ética Médica e de Enfermagem, Curativos, Padronização de Medicamentos de 2021.
- Calibração dos monitores Cardiacos sob o contrato de Gestão Equipamed;
- Aquisição de paramentação para os profissionais de linha de frente e equipe de Emergência;
- Orientações sobre atendimento de RCP ( Ressuscitação- Cardio Pulmonar);
- Orientações sobre entubação endotraqueal a nova diretriz de segurança técnica;
- Entregue para ao Coren Novo Calculo de Dimensionamento Pessoal (Enfermagem);
- Orientações Técnicas afim de evitar propagação de aerossol em casos de entubação;
- Implantação de Kit´s Respiratórios para Sala de Emergência;
- Aquisição de válvulas de oxigênio;
- Treinamento para controladores de acesso sobre fluxo de atendimento;
- Reforço sobre rotinas básicas para a Equipe Administrativa (Recepção e Controladores de Acesso);
- Impantação da Educação Permanente (cursos/ palestras) Gestor da Educação Permanente mensalmente fará alinhamento e planejamento de treinamentos anuais para equipe técnica;
- Implantação do Psicobox e Kit box para Ambulância UTI;
- Aquisição de Ambulância UTI fornecida pelo Município;

## 6. CONCLUSÃO

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

A queda significativa nos atendimentos trata-se de uma nova realidade encarada no equipamento referido, isso se dá pela demanda de porta aberta, diretamente afetada dada a pandemia do COVID-19. Compreende-se por parte desta equipe, referente a pesquisa de satisfação, no mês referido houve menor adesão por parte dos colaboradores na realização e dos usuários na participação. Trazendo uma mensuração mais adequada acerca da realidade do serviço.



# ANEXOS



LEI Nº 13.992, DE 22 DE ABRIL, DE 2020 - LEI Nº 13.992, DE 22 ... <http://www.in.gov.br/web/dou/-/lei-n-13.992-de-22-de-abril-de-2020-...>

## DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 23/04/2020 | Edição: 77 | Seção 1 | Página 6  
Órgão: Atos do Poder Legislativo

### LEI Nº 13.992, DE 22 DE ABRIL, DE 2020

Suspende por 120 (cento e vinte) dias, a contar de 1º de março do corrente ano, a obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).

#### OPRESIDENTEDAREPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica suspensa por 120 (cento e vinte) dias, a contar de 1º de março do corrente ano, a obrigatoriedade da manutenção das metas quantitativas e qualitativas contratualizadas pelos prestadores de serviço de saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), garantindo-lhes os repasses dos valores financeiros contratualizados, na sua integralidade.

Art. 2º Fica mantido o pagamento da produção do Fundo de Ações Estratégicas e Compensação (Faecl), com base na média dos últimos 12 (doze) meses.

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Brasília, 22 de abril de 2020. 199º da Independência e 132º da República.

**JAIR MESSIAS BOLSONARO**  
Nelson Luiz Sperte Feich

Este conteúdo não substitui o publicado na versão certificada