

**CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CONTRATO DE GESTÃO: 099/2019  
EXERCÍCIO: 2020  
OF 041/2021 – PALGR**

Vargem Grande Paulista (SP) 01 de Março de 2021.

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

Ref.: **PRESTAÇÃO DE CONTAS – 1º TRIMESTRE / 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,  
**Caio César Rocha Dolfini**  
**Secretário Municipal de Saúde**





**PRONTO ATENDIMENTO  
LUIZ GONZAGA DA ROCHA**

**RELATÓRIO ASSISTÊNCIAL**

**COMPETÊNCIA 1º TRIMESTRE - 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	6
2.4	Tempo médio para o atendimento	7
<b>3.</b>	<b>OUVIDORIAS</b>	<b>10</b>
<b>4.</b>	<b>TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>	<b>11</b>
<b>5.</b>	<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>	<b>11</b>
<b>5.1</b>	<b>Amostra</b>	<b>11</b>
5.9	Consolidado Pesquisa de Satisfação do Usuário	12
5.10	Avaliação por nota	13
<b>6.</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	<b>14</b>

## **INTRODUÇÃO**

O presente Relatório a gestão da OSS Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui no Pronto Atendimento Luis Gonzaga da Rocha do Jd. Helena Maria – Vargem Grande Paulista, no período de Janeiro a Março de 2020.

O Pronto Atendimento apresentou uma sensível queda de atendimentos na unidade no período, devido ao cenário de Pandemia do COVID-19, trata-se de um equipamento de demanda espontânea.

Neste semestre foram atendidos **25.353** pacientes, destes **4.118** foram crianças **16,24 %** e **21.235** adultos **83,76%**. O atendimento anual correspondeu a **48,20%** em relação ao número de habitantes do município (segundo estimativas do IBGE para 2019).

No primeiro trimestre de 2020, não havia sido realizada a a implantação da pesquisa de opinião dos usuários; os colaboradores foram rotineiramente orientados e sensibilizados quanto a qualificação do serviço executado na unidade e em suas demais atribuições.

A seguir a descrição dos resultados.

## 1. METAS QUANTITATIVAS

O número anual de atendimentos ficou em **25.353**, o que corresponde a **76,8%** da meta estipulada em contrato de 33.000 atendimentos ao trimestre. 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;

JANEIRO			FEVEREIRO			MARÇO			1º TRIMESTRE		
DIA	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	TOTAL 1º TRI	%
1	198	35	233	210	42	252	162	30	192	677	2,7
2	292	47	339	199	33	232	299	60	359	930	3,7
3	274	46	320	261	39	300	260	52	312	932	3,7
4	231	30	261	276	56	332	260	59	319	912	3,6
5	212	42	254	274	42	316	268	54	322	892	3,5
6	306	52	358	248	58	306	248	36	284	948	3,7
7	275	46	321	234	64	298	222	53	275	894	3,5
8	271	37	308	184	60	244	207	54	261	813	3,2
9	291	50	341	179	38	217	334	84	418	976	3,8
10	255	63	318	255	47	302	306	63	369	989	3,9
11	218	36	254	292	52	344	296	96	392	990	3,9
12	205	43	248	249	47	296	313	77	390	934	3,7
13	282	50	332	271	61	332	306	64	370	1034	4,1
14	271	53	324	273	62	335	219	46	265	924	3,6
15	290	46	336	232	57	289	186	54	240	865	3,4
16	273	34	307	161	46	207	283	61	344	858	3,4
17	237	45	282	259	63	322	248	56	304	908	3,6
18	236	37	273	245	72	317	263	41	304	894	3,5
19	222	31	253	236	63	299	231	36	267	819	3,2
20	306	50	356	252	70	322	180	28	208	886	3,5
21	266	41	307	254	70	324	109	23	132	763	3,0
22	244	33	277	212	40	252	107	15	122	651	2,6
23	249	42	291	204	49	253	142	18	160	704	2,8
24	235	39	274	307	53	360	120	21	141	775	3,1
25	224	27	251	263	52	315	120	12	132	698	2,8
26	184	36	220	270	44	314	63	8	71	605	2,4
27	301	56	357	284	59	343	134	15	149	849	3,3
28	250	38	288	270	53	323	109	15	124	735	2,9
29	276	40	316	215	48	263	106	14	120	699	2,8
30	252	33	285	0	0	0	113	20	133	418	1,6
31	206	42	248	0	0	0	120	13	133	381	1,5
<b>TOTAL</b>	<b>7832</b>	<b>1300</b>	<b>9132</b>	<b>7069</b>	<b>1540</b>	<b>8609</b>	<b>6334</b>	<b>1278</b>	<b>7612</b>	<b>25353</b>	<b>100,0</b>
<b>%</b>	<b>89,5%</b>	<b>10,5%</b>	<b>100,0%</b>	<b>82,1%</b>	<b>17,9%</b>	<b>100,0%</b>	<b>83,2%</b>	<b>16,8%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	
Nº de habitantes			52.597			52.597			52.597	52.597	
Nº de notificações (NTF) geradas			9132			8609			7612	25353	
Nº de notificações (NTF) corretas			9132			8609			7612	25353	
Índice			<b>17,36%</b>			<b>16,36</b>			<b>14,47%</b>	<b>48,20%</b>	
Índice NTF			100%			100,00%			100,00%	100%	

## 2. METAS QUALITATIVAS

### 2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

### 2.2 Preenchimento correto das FAA:

Todas as **25.353** FAAs foram preenchidas corretamente.

### 2.3 Classificação de risco:

No primeiro trimestre de 2020, não houve extração de dados referente a classificação de risco, uma vez que o instrumento estava em fase de elaboração, contratação de empresa para execução suas fases de implantação.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO TOTAL 1º TRIMESTRE 2020					
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 2020	JAN	FEV	MAR	TOTAL	%
Contato imediato com o médico	0	0	0	0	0,0
Contato com o médico em até 30 min.	0	0	0	0	0,0
Contato com o médico em até 90 min.	0	0	0	0	0,0
Contato com o médico em até 180 min.	0	0	0	0	0,0
<b>TOTAL DE CLASSIFICADOS</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

## 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 INFANTI

FAIXA DE HORÁRIO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	143	120	103	366	122
De 01:01 até 02:00	96	63	84	243	81
De 02:01 até 03:00	68	50	38	156	52
De 03:01 até 04:00	51	42	47	140	46,67
De 04:01 até 05:00	52	63	45	160	53,33
De 05:01 até 06:00	90	59	66	215	71,67
De 06:01 até 07:00	177	191	144	512	170,67
De 07:01 até 08:00	394	409	369	1172	390,67
De 08:01 até 09:00	561	560	471	1592	530,67
De 09:01 até 10:00	672	600	583	1855	618,33
De 10:01 até 11:00	682	660	627	1969	656,33
De 11:01 até 12:00	606	616	583	1805	601,67
De 12:01 até 13:00	518	492	436	1446	482
De 13:01 até 14:00	538	562	446	1546	515,33
De 14:01 até 15:00	599	577	465	1641	547
De 15:01 até 16:00	536	563	441	1540	513,33
De 16:01 até 17:00	466	441	442	1349	449,67
De 17:01 até 18:00	463	401	396	1260	420
De 18:01 até 19:00	474	435	351	1260	420
De 19:01 até 20:00	593	529	464	1586	528,67
De 20:01 até 21:00	488	415	339	1242	414
De 21:01 até 22:00	402	361	301	1064	354,67
De 22:01 até 23:00	295	244	237	776	258,67
De 23:01 até 00:00	168	156	134	458	152,67
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>9132</b>	<b>8609</b>	<b>7612</b>	<b>25353</b>	<b>352,13</b>



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - INFANTIL

FAIXA DE HORÁRIO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	24	26	17	67	22,333
De 01:01 até 02:00	13	13	13	39	13
De 02:01 até 03:00	18	10	11	39	13
De 03:01 até 04:00	8	12	6	26	8,6667
De 04:01 até 05:00	2	10	4	16	5,3333
De 05:01 até 06:00	10	7	13	30	10
De 06:01 até 07:00	20	28	28	76	25,333
De 07:01 até 08:00	47	60	62	169	56,333
De 08:01 até 09:00	73	69	77	219	73
De 09:01 até 10:00	68	108	80	256	85,333
De 10:01 até 11:00	97	103	101	301	100,33
De 11:01 até 12:00	74	130	115	319	106,33
De 12:01 até 13:00	67	73	68	208	69,333
De 13:01 até 14:00	82	110	86	278	92,667
De 14:01 até 15:00	86	93	75	254	84,667
De 15:01 até 16:00	73	102	56	231	77
De 16:01 até 17:00	68	72	58	198	66
De 17:01 até 18:00	70	69	71	210	70
De 18:01 até 19:00	84	74	57	215	71,667
De 19:01 até 20:00	96	115	83	294	98
De 20:01 até 21:00	79	86	40	205	68,333
De 21:01 até 22:00	67	90	73	230	76,667
De 22:01 até 23:00	50	48	52	150	50
De 23:01 até 00:00	24	32	32	88	29,333
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1300</b>	<b>1540</b>	<b>1278</b>	<b>4118</b>	<b>57,194</b>



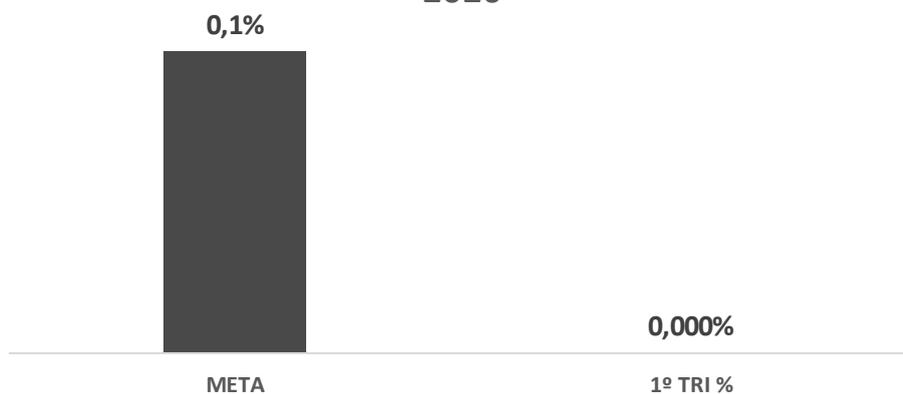
**Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO**

FAIXA DE HORÁRIO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	119	94	86	99,667
De 01:01 até 02:00	84	50	71	68,333
De 02:01 até 03:00	51	40	27	39,333
De 03:01 até 04:00	43	30	41	38
De 04:01 até 05:00	50	53	41	48
De 05:01 até 06:00	79	52	53	61,333
De 06:01 até 07:00	157	163	116	145,33
De 07:01 até 08:00	348	349	307	334,67
De 08:01 até 09:00	489	491	394	458
De 09:01 até 10:00	605	492	503	533,33
De 10:01 até 11:00	586	557	526	556,33
De 11:01 até 12:00	520	486	468	491,33
De 12:01 até 13:00	452	419	368	413
De 13:01 até 14:00	457	452	360	423
De 14:01 até 15:00	514	484	390	462,67
De 15:01 até 16:00	464	461	385	436,67
De 16:01 até 17:00	395	369	384	382,67
De 17:01 até 18:00	394	332	325	350,33
De 18:01 até 19:00	391	361	294	348,67
De 19:01 até 20:00	498	414	381	431
De 20:01 até 21:00	410	329	299	346
De 21:01 até 22:00	336	271	228	278,33
De 22:01 até 23:00	246	196	185	209
De 23:01 até 00:00	144	124	102	123,33
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>7832</b>	<b>7069</b>	<b>6334</b>	<b>294,93</b>

### 3. OUVIDORIA

	META	TOTAL ATENDIMENTOS 1º TRIMESTRE	OUVIDORIAS 1º TRIMESTRE	TAXA 1º TRI %
META MENSAL	0,1	38267	0	0,00
<b>TAXA %</b>				
	OUVIDORIA	RESOLUÇÃO	ATENDIMENTOS	TAXA %
JANEIRO	0	0	9132	0,00
FEVEREIRO	0	0	8609	0,00
MARÇO	0	0	7612	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25353</b>	<b>0,00</b>

#### TAXA DE OUVIDORIA - TAXA 1º TRIMESTRE 2020



#### 4. TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS

TAXA DE SATISFAÇÃO / INSATISFAÇÃO	JAN	FEV	MAR	MÉDIA 1º TRIMESTRE
SATISFAÇÃO	0,0	0,0	0,0	<b>0,0</b>
INSATISFAÇÃO	0,0	0,0	0,0	<b>0,0</b>

#### 5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

No primeiro trimestre do ano de 2020, não havia sido realizada a implantação do sistema de pesquisa de satisfação, como segue, amostragem zerada no mesmo período. Não sendo possível efetivar a utilização do instrumental na avaliação dos serviços prestados.

##### 5.1 Amostra:

AMOSTRA 1º SEMESTRE DE 2020			
	TOTAL ATENDIMENTOS	QUESTIONÁRIOS APLICADOS	% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS
JANEIRO	9132	0	0,00
FEVEREIRO	8609	0	0,00
MARÇO	7612	0	0,00
<b>TOTAL 1º TRIMESTRE</b>	<b>25353</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

## 5.2 Consolidado Pesquisa de Satisfação

### Legenda:

**S:** Suficiente

**+ ou -s:** Mais ou menos Suficiente

**In:** Insuficiente

**n/u:** Não utilizou ou não respondeu

Recepção	JANEIRO				FEVEREIRO				MARÇO				Total 1° TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento da recepção	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
Orientações recebidas	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
Clareza das informações	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

Controle de acesso	JANEIRO				FEVEREIRO				MARÇO				Total 1° TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	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
Clareza das informações	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

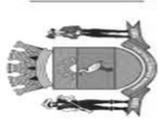
Enfermagem / Técnicos de enfermagem	JANEIRO				FEVEREIRO				MARÇO				Total 1° TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Gentileza	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Clareza das informações	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

Atendimento médico	JANEIRO				FEVEREIRO				MARÇO				Total 1° TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	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
Gentileza	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
Clareza das informações	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

Administrativos	JANEIRO				FEVEREIRO				MARÇO				Total 1° TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	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
Clareza das informações	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

Limpeza	JANEIRO				FEVEREIRO				MARÇO				Total 1° TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	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
Banheiros	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

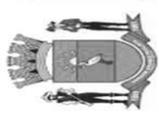
Instalações (acomodações)	JANEIRO				FEVEREIRO				MARÇO				Total 1° TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Acomodações	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Ambiente	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0



### 5.3 Avaliação por Nota

NOTAS	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		TOTAL 1º TRIMESTRE	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Na/Nr	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Total de entrevistados</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>

*Barbo*



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

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



## 6. CONCLUSÃO

A gestão no primeiro trimestre de 2020 se caracterizou pelo início da pandemia de COVID-19, impactando na relação de atendimentos ao longo dos meses. Os fluxos se mantiveram adequadamente. As equipes técnicas, seja de enfermeiros, técnicos, médicos e administrativa seguiram completas e preparadas para continuidade no bom andamento dos serviços prestado pela OSS. A farmácia e o almoxarifado devidamente abastecidos. A queda significativa nos atendimentos em relação a meta contratual trata-se de uma realidade encarada no equipamento referido, isso se dá pela demanda de porta aberta, diretamente afetada dada pandemia do COVID-19, contudo, ainda assim, o ano de referencia apresentou considerável quantidade e qualidade nos atendimentos prestados, visando sempre o bem estar e cuidado dos usuários atendidos. Ressaltamos que rotineiramente são realizadas orientações, capacitações e treinamentos com as equipes.