

Birigui, 19 de Novembro de 2019.

**OFÍCIO Nº: 293/2019**

**CONTRATANTE**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAÇATUBA**

**CONTRATO DE GESTÃO: 002/2018**

**PROJETO:**

**ARAÇATUBA**

**EXERCÍCIO:**

**2019**

RECEBIDO EM

SMS/DUE

22 / 11 / 19

Aline Cristina Salas da Silva

RG: 33.344.104-0

CÓPIA


**PRESTAÇÃO DE CONTAS ASSISTENCIAL – Outubro /2019**


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 DOÇE”**, inscrita no CNPJ sob nº 45.383.106/0010-40, vem respeitosamente encaminhar a **Prestação de Contas Assistencial**.

**Relatório Assistencial 147 laudas, as quais atestamos sob pena da Lei, a autenticidade dos documentos e suas cópias.**

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

## OUTUBRO/2019

CONTRATO DE GESTÃO: 002/2018  
PSM – CENTRO DE REGULAÇÃO – SAMU  
Araçatuba/SP

## Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. RECURSOS HUMANOS .....	5
2.1. PSM e SAMU.....	7
2.1.1. Previsto Contratados CLT e Estatutários.....	7
2.1.2. Absenteísmo OSS.....	8
2.1.4. Pessoa Jurídica.....	17
3. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU .....	18
3.1. Pesquisa de Satisfação PSM.....	18
3.1.1. Demonstrativo de Satisfação do Usuário SUS – 26 usuários.....	19
3.1.1.1. Recepção.....	19
3.1.1.2. Posto de Enfermagem I .....	19
3.1.1.3. Posto de Enfermagem II .....	19
3.1.1.4. Posto de Enfermagem III.....	19
3.1.1.5. Posto de Enfermagem IV.....	19
3.1.1.6. Serviço de Apoio e Diagnóstico .....	19
3.1.1.7. Médicos .....	20
3.1.1.8. Instalações .....	20
3.1.1.9. Serviços de Atendimento Móvel .....	20
3.1.1.10. S.A.U. ....	20
3.1.1.11. Análise de Pesquisa mês Outubro .....	20
3.1.2 Demonstrativo de satisfação por entrevista – 20 usuários.....	21
3.1.2.1. Recepção.....	21
3.1.2.2. Posto de Enfermagem I .....	21
3.1.2.3. Posto de Enfermagem II .....	21
3.1.2.4. Posto de Enfermagem III.....	21

3.1.2.5. Posto de Enfermagem IV .....	22
3.1.2.6. Serviço de Apoio e Diagnóstico .....	22
3.1.2.7. Médicos .....	22
3.1.2.8. Instalações .....	22
3.1.2.9. Serviços de Atendimento Móvel .....	22
3.1.2.10. S.A.U. ....	22
3.1.2.11. Avaliação Geral .....	23
3.1.2.12. Análise de Pesquisa .....	23
3.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO – SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU – 36 Usuários.....	23
3.2.1. Demonstrativo De Satisfação Do Usuário SAMU .....	23
3.2.1.1. TARM.....	23
3.2.1.2. Percurso .....	23
3.2.1.3. Transporte.....	23
3.2.1.4. Atendimento da Equipe .....	24
3.2.1.5. Avaliação dos Serviços Oferecidos .....	24
3.2.1.6. Análise de Pesquisa .....	24
4. COMISSÕES.....	24
4.1 Atas das reuniões .....	26
5. ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS INDICADORES DE PRODUTIVIDADE E DE QUALIDADE.....	40
5.1. Metas Quantitativas PSM .....	41
5.1.1. Metas Quantitativas – Médico Clínico Geral .....	41
5.1.2. Metas Quantitativas – Médico Infantil .....	41
5.1.3. Metas Quantitativas – Médico Ortopedista .....	41
5.1.4. Metas Quantitativas – Classificação de Risco .....	41
5.2. Metas Qualitativas PSM .....	41

5.2.1. Número de Paciente Atendidos por Classificação de Risco.....	41
5.2.2. Taxa de Usuários Classificação.....	42
5.2.3. Taxa de Revisão de Prontuários Médicos dos Óbitos Ocorridos no Período Analisado.....	42
5.2.4. Taxa de Revisão de Prontuários com Classificação de Risco: Vermelho e Amarelo.....	42
5.2.5. Evidências de Ações Voltadas à Segurança ao Paciente.....	42
5.2.6. Números de Exames Realizados Eletrocardiograma.....	42
5.2.7. Números de Exames Realizados Raio-X.....	42
5.2.8. Número de Exames Realizados Laboratoriais.....	42
5.2.9. Números de Suturas Realizadas.....	43
5.2.10. Números de Curativo Realizadas.....	43
5.2.11. Números de Atendimento Técnico em Gesso Realizado.....	43
5.2.12. Números de Atendimento Gestante.....	43
5.3. Metas Quantitativas SAMU.....	43
5.3.1. Atendimento das Chamadas.....	43
5.4. Metas Qualitativas SAMU.....	43
5.4.1. Atendimento Primário de Livre Demanda pelo nº 192.....	43
5.4.2. Atendimento Secundário de Livre Demanda pelo nº 192 e outros meios de comunicação.....	43
5.4.3. Quantidade de atendimentos por Viatura.....	44
5.4.5. Atendimento pelo 192 que Geraram Somente Orientações, não Necessitando de Transporte.....	44
5.4.6. Registro de Idade dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado.....	45
5.4.6.1. Registro de Sexo dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado.....	45
5.4.7. Números de Atendimento Conforme Classificação de Risco.....	46
5.4.8. Tempo de Resposta aos Chamados no Mínimo de Tempo Possível.....	46



**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

Isto do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71

Registrada no Conselho Nacional de Serviço Social nº 6.393/66

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

5.4.9. Localização das Ocorrências por Bairros .....	47
6. Educação Permanente e Continuada.....	51
7. Manutenção .....	57
7.1. Manutenção Predial .....	57
8. ALIMENTAÇÃO .....	61
9. CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	61
10. CONCLUSÃO FINAL.....	62
11. GALERIA.....	63
11.1. Fotos Manutenção .....	63
11.2. Caixa de Registro Reclamações ou Sugestão .....	63
11.3. Placa Escala Médica Profissional.....	64
11.4. Placa de Identificação a Gestão Oss.....	64
12. Educação Permanente.....	65
13. Escalas .....	66
13.1. Escala Médica Clínico Geral - Realizada.....	66
13.2. Escalas Médicas Pediátrica - Realizada.....	71
13.3. Escala Médica Ortopedista – Realizada .....	74
13.4. Escala Médica SAMU - Realizada .....	75
13.5. Escalas dos demais profissionais.....	80
13.6. Escalas terceiros .....	96
14. DOCUMENTOS TRAMITADOS .....	98

## 1. INTRODUÇÃO

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui, entidade sem fins lucrativos denominados como Organização Social, vem através deste, demonstrar os resultados obtidos no período de 01 a 31 de Outubro de 2019, referente ao Contrato de Gestão nº 002/2018, celebrado junto ao Município de Araçatuba através da Secretaria de Saúde, tendo por principal objetivo a operacionalização e a execução de ações e serviço de Saúde no Projeto CENTRAL DE REGULAÇÃO MÉDICA E PRONTO SOCORRO MUNICIPAL – “Aida Vanzo Dolce”, propiciando o atendimento em tempo integral, assegurando assistência universal e gratuita à população.

A Organização tem por objetivo assegurar a prestação de serviço assistenciais em caráter contínuo e com eficiência, ampliando a capacidade de atendimento e a redução da espera para realização de consultas, procedimentos, exames, resultados, promovendo desta forma, maior qualidade no atendimento ao usuário da unidade.

Este relatório contempla as atividades 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. RECURSOS HUMANOS

Os recursos humanos contratados seguiram diretrizes de Ordem de Serviço e Regulamento de Compras e Contratações.

A OSS segue o regulamento de Contratações e Compra analisado e aprovado pela Secretária Municipal de Saúde de Araçatuba conforme abaixo.

PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAÇATUBA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
Rua Rio de Janeiro, 300 CEP 16015-150 TELEFAX 18 3636.1100



e-mail: saude@aracatuba.sp.gov.br

À IRMANDADE SANTA CASA DE BIRIGUI


Após análise do Regulamento de Compras e contratações encaminhado pela Organização Social Irmandade Santa Casa de Birigui, preliminarmente entendemos ser essencial que as compras sejam realizadas em estrita observância aos princípios constitucionais fundamentais. A entidade gerenciadora (OS) deverá publicar o regulamento, bem como, para compras com emprego de recursos provenientes do Poder Público deve-se observar claramente os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, economicidade. Esses princípios se consubstanciam por procedimentos abertos e acessíveis ao público, com ampla divulgação e participação de diversos fornecedores interessados. Quanto maior a abertura e transparência dos procedimentos de compras e contratações, mais simples e fácil é para a entidade gerenciadora (OS) comprovar, em qualquer situação, sua adesão aos princípios constitucionais. Para que se caracterize a aplicação adequada dos princípios constitucionais, o regulamento, deve prever que a entidade não mantenha nenhum tipo de relacionamento comercial ou profissional (contratar serviços, fazer aquisições, contratar funcionários etc.) com pessoas físicas e jurídicas que se relacionem com dirigentes que detenham poder decisório.

O regulamento próprio de aquisição deve ser mantido em sítio da internet, local que também deve permitir prévia e ampla divulgação de todas as compras e contratações a serem realizadas com recursos dos Contratos de Gestão.


A entidade gerenciadora (OS) deverá elaborar e colocar em prática um plano de cargos, salários e benefícios dos empregados da atividade gerenciada, compatível com seu regimento interno que deve dispor sobre os cargos e respectivas competências. Para contratações, tanto a legislação federal quanto a estadual, preveem a textual estipulação dos limites e critérios para despesa com remuneração e vantagens de qualquer natureza a serem percebidas pelos dirigentes e empregados envolvidos na execução do Contrato de Gestão, o que deverá ser observado.

Observado o exposto, e, diante do documento que regulamenta as contratações de obras, serviços e admissão de pessoal para a execução do contrato de gestão nº 02/2018, encaminhado pela Organização Social Irmandade Santa Casa de Birigui, entendemos pela regularidade do Regulamento de compras e contratações.

Araçatuba, 12 de Abril de 2018.



EVERTON SOUSA DO AMARAL  
Diretor do Departamento de  
Urgência e Emergência



MAURICEIA MUTO  
Diretora do Departamento de Administração  
E Controle Financeiro



## 2.1. PSM e SAMU

### 2.1.1. Previsto Contratados CLT e Estatutários

CATEGORIA	PREVISTO CLT	CONTRATADOS
Assistente Social	01	01
Auxiliar Administrativo	05	05
Auxiliar de Manutenção	01	01
Auxiliar Farmácia	09	09
Auxiliar de Serviços Gerais	20	19*
Enfermeiro Resp. Técnico SAMU	01	01
Enfermeiro Responsável Técnico	01	01
Enfermeiro Assistencial	14	13*
Farmacêutico	04	05
Farmacêutico Responsável Técnico	01	01
Motorista	07	07
Porteiros	12	12
Rádio Operador	05	06
Recepcionista	05	05
Supervisor (a)	01	01
Supervisor da RUE (Enfermeiro)	03	03
Gerente de Almoxarifado	01	01
Auxiliar de Almoxarifado	02	02
TARM SAMU	03	03
Técnico de Enfermagem	43	40*
Técnico de Segurança do Trabalho	01	01

- **Farmacêutico:** consta 5 contratados, porém um está afastado por auxílio doença, estando na escala de trabalho 4 farmacêuticos.
- **Rádio Operador:** consta 6 contratados, porém dois estão afastados por auxílio doença

\*A movimentação de pessoas dentro da organização consiste na transferência, promoção, enquadramento, mérito, entre outras movimentações que visem atender às solicitações da liderança ou plano de ação e avaliação, a fim de obter melhores resultados, de acordo com as normas e políticas existentes dentro da organização. O projeto está em andamento com contratações juntamente com o escritório central afim de completar o quadro de funcionários.

CATEGORIA	CEDIDOS
Auxiliar de Enfermagem	21
Agente Serviço Gerais	10
Atendente	16
Enfermagem	22
Enfermeiro Obstétrico	01
Técnico de Enfermagem	39
Técnico em Gesso	01
Técnico em Raio – X	02
Médico	09
Motorista	21

### 2.1.2. Absenteísmo OSS

NOME	CARGO	FALTA	½ FALTA	1/3 FALTA	ATES TADO	PERÍODO DO ATESTADO	OBSERVAÇÕES
ADRIANA DE CASSIA AMORIN LEITE SILVA	Téc. de Enfermagem	FÉRIAS					
ADRIANA RIBEIRO MARQUES	Aux. de Serviços Gerais	1	-	-	-	-	-
ADRIANE CRISTINA LOURENÇO DOS SANTOS	Téc. de Enfermagem	1	-	-	-	-	-
ADRIANO RODRIGUES DA SILVA	Motorista	-	-	-	-	-	-
ALAÍDE SEIXAS DOS SANTOS	Aux. de Serviços Gerais	FÉRIAS					
ALESSANDRA CRISTINA DA SILVA PEREIRA	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
ALESSANDRA DE ARAUJO LOPES	Aux. de Serviços Gerais	AUXÍLIO DOENÇA					
ALMIR ROGERIO BESSA DA SILVA	Enfermeiro RT	-	-	-	-	-	-
AMANDA ELUIZA MORETTO BLASQUE	Téc. de Enfermagem	FÉRIAS					
ANA CAROLINA DA ROCHA COELHO	Téc. de Enfermagem	1	-	-	-	-	-
ANA CAROLINA DA SILVA SATILO	Téc. de Enfermagem	-	-	-	1	1 dia	CID J04
ANA CRISTINA MARQUES	Assistente Social	-	-	-	1	1 dia	-
ANA PAULA VENDRAME DE SOUZA SALES	Recepcionista	-	-	-	-	-	-
ANDREA CRISTINA GUERRA DE SANTANA	Recepcionista	-	-	-	-	-	-
ANTONIO ADEMILSON SAMPAIO	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-

ANTONIO LOURENÇO DE CASTRO	Motorista	-	-	-	-	-	-
APARECIDA PONCIANO DE CARVALHO	Aux. de Serviços Gerais	-	-	-	-	-	-
BRENDA LONGUINI MARQUES	Auxiliar de Farmácia	-	-	-	-	-	-
CÁSSIA SIMONE DIAS GUIMARÃES DA SILVA	Téc. de Enfermagem	3	-	-	-	-	-
CÉLIA CALIXTO DE OLIVEIRA	Aux. de Serviços Gerais	-	-	-	2	2 dias / 1 dia	CID K01.1 / K08
CELSO RODRIGUES PEREIRA	Motorista	-	-	-	-	-	-
CÉSAR AUGUSTO DE ALMEIDA DORNELAS	Enfermeiro	-	-	-	1	1 dia	CID Z76.3
CÉSAR LUIS ALBANI MEDEIROS	Gerente de Almoxarifado	-	-	-	-	-	-
CLEBERSON FABIO DA SILVA SANTOS	Porteiro	-	-	-	-	-	-
CLERIANE DE SÁ SILVÉRIO	Porteiro	-	-	-	1	2 dias	CID Z965
CLEUZA CANDIDA DA COSTA	Enfermeiro	-	-	-	2	1 dia / 3 dias	CID R11 / H10.3
CRISTIANE ZORZETO	Farmacêutica	-	-	-	-	-	-
DANIELA CRISTINA DE OLIVEIRA OUTI	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
DANIELI LOPES CASAGRANDE	Auxiliar de Farmácia	-	-	-	-	-	-
DÉBORA DA COSTA GANDRA	Tarm	-	-	-	1	3 dias	CID B269
DEBORA DENISE PAULINO SANTANA	Aux. de Serviços Gerais	-	-	-	-	-	-
DEUSELENE RODRIGUES ARAUJO	Auxiliar de Farmácia	-	-	-	-	-	-
EDEMILSON ROBERTO BISPO	Motorista	-	-	-	-	-	-
EDINAURA VITORIA DA SILVA	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
EDUARDO HENRIQUE JURCA	Téc. de Enfermagem	1	-	-	-	-	-
EDVALDO ANTONIO SPESSOTO	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
ELAINE SOARES DOS SANTOS BRITO	Téc. de Enfermagem	1	-	-	-	-	-
ELLEN NAVARRO BESSA	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
ENI CASTILHO VIEIRA	Aux. de Serviços Gerais	-	-	-	-	-	-

ERICA CAROLINA SANTANA MIRA CASTILHO	Auxiliar de Farmácia	-	-	-	-	-	-
ESTEFANIA NOGUEIRA DOS SANTOS	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
EULA PAULA FERREIRA DE CASTRO	Enfermeira	-	-	-	-	-	-
EVELYN RODRIGUES BOZOLÁ RUBIO	Aux. de Serviços Gerais	-	-	-	-	-	-
FABIA REGINA GOMES BARBOSA	Auxiliar de Farmácia	-	-	-	-	-	-
FABIO DIAS PEREIRA	Porteiro	-	-	-	1	1 dia	CID A09
FLAVIA MALTA DOS SANTOS	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
FLÁVIO GAMA DA SILVA	Porteiro	-	-	-	-	-	-
FLÁVIO LEANDRO MANSANARI	Porteiro	-	-	-	-	-	-
GABRIEL FERNANDO GARCIA	Auxiliar de Farmácia	-	-	-	-	-	-
GABRIELA GREGO DIAS DE BARROS	Recepcionista	-	-	-	-	-	-
GLYCEL MODESTO ROSSI	Porteiro	-	-	-	-	-	-
GRAZIELE PATRICIA DIAS	Aux. de Serviços Gerais	1	-	-	1	1 dia	-
GUILHERME RENAN DE LIMA GOMES	Rádio Operador	1	-	-	-	-	-
GUSTAVO BERTOLUCCI GONÇALVES	Farmacêutico	-	-	-	-	-	-
IGOR FELIPE OLIVEIRA FONSECA	Aux. Administrativo	FÉRIAS					
IVANILDE FERREIRA FRABIO	Aux. de Serviços Gerais	-	-	-	-	-	-
JAILSON APARECIDO NUNES	Motorista	-	-	-	-	-	-
JANETE DOS SANTOS FERREIRA	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
JAQUELINE AUGUSTO SENA	Tarm	-	-	-	-	-	-
JOANA GOMES DA SILVA EGASHIRA	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
JOÃO CARLOS OLIVEIRA DA CUNHA	Rádio Operador	AUXÍLIO DOENÇA ATÉ 26/03/2019					
JOÃO PAULO ROSADA BERNARDES	Auxiliar de Farmácia	-	-	-	-	-	-
JOSÉ BENEDITO DA CRUZ SANTOS	Aux. de Serviços Gerais	-	-	-	-	-	-
JOSÉ MILITÃO DA SILVA FILHO	Enfermeiro	-	-	-	1	1 dia	CID A09

JULIANA CRISTINA BORGES	Téc. de Enfermagem	-	-	-	1	1 dia	CID 54.2
JULIANA DA SILVA	Aux. Administrativo	-	-	-	1	Meio período	Dentista
JULIANA DE OLIVEIRA	Recepcionista	-	-	-	1	Horas	Depoimento Polícia
JULIANA RODRIGUES ANANIAS MORBI	Recepcionista	-	-	-	4	Horas	Atestado de comparecimento (Psicólogo)
LEANDRO APARECIDO DA SILVA	Téc. de Enfermagem	-	-	-	2	1 dia / 15 dias	CID I82 / Sem CID
LEANDRO CANDIDO	Enfermeiro	-	-	-	-	-	-
LEDA CRISTINA VICENTINA BUGIGA	Supervisora	-	-	-	-	-	-
LEXISSANDRA BEIJA FLOR	Auxiliar de farmácia	-	-	-	-	-	-
LUANA ROCHA DE LIMA	Téc. de Enfermagem	-	-	-	1	Meio Período	CID J00
LUCAS ALESSANDRO DE MORAIS	Motorista	-	-	-	-	-	-
LUCAS BRITO GANDOLFI	Aux. de Serviços Gerais	-	-	-	-	-	-
LUCIANA ALMEIDA VIEIRA DOS SANTOS	Enfermeira	AUXÍLIO DOENÇA ATÉ 17/12/2019					
LUCIANO APARECIDO NOVAIS DE OLIVEIRA	Porteiro	-	-	-	-	-	-
LUIS EDUARDO FERREIRA MARTINS	Farmacêutico	-	-	-	-	-	-
LUIS GUSTAVO SOARES FERREIRA	Porteiro	-	-	-	1	1 dia	CID J10
MARCELO SALES ALVES	Enfermeiro	-	-	-	-	-	-
MARCIA VARGAS DA SILVA	Aux. de Serviços Gerais	-	-	-	-	-	-
MARIA EVANEIDE DE MORAIS	Téc. de Enfermagem	FÉRIAS					
MARIA LÚCIA DE OLIVEIRA	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
MARIANA MIRIAM DOS SANTOS	Enfermeira	-	-	-	-	-	-
MARILDA ROSANGELA DE OLIVEIRA	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
MARILISA OLIVEIRA BARBOSA	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
MARINEIDE DA SILVA	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
MARLEI TEIXEIRA FARIA LEITE	Téc. de Enfermagem	-	-	-	1	Meio período	CID Z00
MARLENE NERIS SANTIAGO	Porteiro	-	-	-	-	-	-

MAYARA PAULINO ZANARDO PEREZ	Supervisora	-	-	-	-	-	-
MICHELE CRISTINA MARCON RODRIGUES	Enfermeira	-	-	-	-	-	-
NEIDE MACARIO FERNANDES	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
NEIDE PIRES DE OLIVEIRA ZARDETTO	Téc. de Enfermagem	-	-	-	2	2 dias / 7 dias	CID H10 / H10
NILVA MARIA FERRARESI	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
PATRÍCIA BARBOSA DE SOUZA ALVES	Tarm	-	-	-	-	-	-
PATRÍCIA ESTEVAM DA SILVA	Aux. de Serviços Gerais	FÉRIAS					
PATRÍCIA HELENA DA CUNHA	Téc. de Enfermagem	-	-	-	1	Horas	Declaração de comparecimento
RAFAELA DE AGUIAR SANTOS	Auxiliar de Farmácia	-	-	-	-	-	-
RAPHAEL VINICIUS SOARES DA SILVA	Enfermeiro	-	-	-	-	-	-
REGIANE CRISTINA CAMILO SAMPAIO	Aux. de Serviços Gerais	-	-	-	-	-	-
REGINALDO ALVES BARRA	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
REGIS FERNANDO DE ANDRADE	Farmacêutico	AUXÍLIO DOENÇA ATÉ 30/11/2019					
RINALDO CUSTODIO MARTIMIANO	Aux. de almoxarifado	-	-	-	1	1 dia	CID A09
RITA DE CÁSSIA ARANTES RODRIGUES	Enfermeira	-	-	-	-	-	-
ROSANA MIRANDA PRIMO PASQUAL	Tarm	-	-	-	-	-	-
ROSANGELA TEIXEIRA SOARES	Téc. de Enfermagem	1	-	-	-	-	-
ROSELI ALCANTARA DE LIMA	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
ROSELI APARECIDA ASSIS DE SOUZA	Porteiro	-	-	-	-	-	-
ROSEMARY PEREZ GALLO	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
ROSILENE PINHEIROS CORDA	Porteiro	-	-	-	-	-	-
SANDRA EMIKO TUTUMI MARTINI	Tarm	-	-	-	-	-	-
SANDRA REGINA PEREIRA RIBEIRO	Téc. de Enfermagem	FÉRIAS					
SELMA DA SILVA	Téc. de Enfermagem	-	-	-	1	1 dia	CID J00

SILMARA GOMES SILVA	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
SILVIA CRISTINA VILARIM	Aux. de Serviços Gerais	-	-	-	-	-	-
SIMONE APARECIDA DA SILVA GONÇALVES	Tarm	-	-	-	-	-	-
SIMONE DE SOUZA BEZERRIL	Aux. De Serviços Gerais	-	-	-	1	4 dias	CID B08 (Acompanhante)
SIMONE MALTA DA SILVA	Aux. de Serviços Gerais	-	-	-	-	-	-
TALITA LANDIM DOS SANTOS	Rádio Operador	AUXÍLIO DOENÇA ATÉ 20/01/2019					
THAIS DÂNGELO DA SILVA MACHADO	Aux. Administrativo	-	-	-	-	-	-
THAIS DE OLIVEIRA LIMA	Enfermeira	-	-	-	1	Horas	CID J00 (Acompanhante)
THAMYRIS NASCIMENTO SOUZA LIMA	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
THIAGO AUGUSTO GARCIA	Aux. de manutenção	1	-	-	-	-	-
THIAGO TORRES CARDOSO	Enfermeiro	-	-	-	-	-	-
VALDEMIR RODRIGUES FERREIRA PRETO	Supervisor da RUE	-	-	-	-	-	-
VALÉRIA OKANO BICALHO	Aux. Administrativo	-	-	-	-	-	-
VALMIR RODRIGUES DOS SANTOS	Téc. de Enfermagem	-	-	-	-	-	-
VANDA PERES	Aux. de Serviços Gerais	1	-	-	-	-	-
VICTOR HUGO PEREIRA FRARE	Porteiro	-	-	-	-	-	-
VINICIUS BREFORE SANTOS	Auxiliar de almoxarifado	-	-	-	-	-	-
VINÍCIUS DE FREITAS	Enfermeiro	-	-	-	1	1 dia	CID A09
VINÍCIUS DOMINGOS DA SILVA	Motorista	-	-	-	-	-	-
YARA CRISTINA RODRIGUES ALVES DE OLIVEIRA	Supervisora	-	-	-	-	-	-

<b>ABONOS</b>	0
<b>ATESTADOS</b>	32
<b>FÉRIAS</b>	7

<b>FALTAS</b>	13
<b>LICENÇA MÉDICA</b>	5

\*Conforme a necessidade de reposição dos profissionais para compor a escala de trabalho de acordo com o dimensionamento, fez se necessária, a solicitação de banco de horas e horas extraordinárias a mais trabalhadas para que pudéssemos atender a escala de trabalho programada, para que não houvesse perda da qualidade no atendimento e suprindo a necessidade mínima de profissionais.

### 2.1.3. Absenteísmo Cedidos

## ABSENTEÍSMO 2019 PSM - ESTATUTÁRIO

NOME	CARGO	ABONO	FALTA	% FALTA	1/3 FALTA	ATESTADO	PERÍODO DO ATESTADO	OBSERVAÇÕES
ADRIANA DIAS DOS SANTOS	TECNICO DE ENFERMAGEM	26/10/2019						
ANDREIA CRISTINA BRAGA CREPALDI	TECNICO DE ENFERMAGEM					01	01	TRATAMENTO DE FAMILIAR
ANDRESSA REGINA GARCIA	TECNICO DE ENFERMAGEM	21/10/2019						
ANGELO ANTONIO TAVELIN	ATENDENTE					01	01	FOLGA T.R.E.
ALESSANDRO RENATO DA SILVA	AUXILIAR DE ENFERMAGEM	20/10/2019						
ANA CLAUDIA GENARI VAZ	TECNICO DE ENFERMAGEM	15/10/2019			03			
ANA LUCIA DOS SANTOS ESTEVES	TECNICO DE ENFERMAGEM	TRANSFERIDO PARA O DEPTO DE ATENÇÃO BASICA						
ANA MARIA DA SILVA MODA	AUXILIAR DE ENFERMAGEM	12/10/2019				01	03	EXONEROU-SE EM 16/10/2019
ANTONIETA PIETRUCCI RODRIGUES COSTA	AUXILIAR DE ENFERMAGEM	30/10/2019				01	02	TRATAMENTO DE SAUDE
ARAO NERES CARDOSO	AUXILIAR DE ENFERMAGEM	06/10/2019						
BARBARA FRANCILA DE SOUZA	ENFERMEIRO	FÉRIAS						
CARLOS AIMAR FERREIRA	TECNICO DE ENFERMAGEM		03	01				
CRISTIANE SILVIA DOS SANTOS COUTO	TECNICO DE ENFERMAGEM	INICIOU AS ATIVIDADES EM 16/10/2019						
CRISTIANE ZONTA SCHIAVI	AUXILIAR DE ENFERMAGEM	17/10/2019			03	01	01	TRATAMENTO DE SAUDE
EDNA RAMOS CESTARE SEVERINO	AUXILIAR DE ENFERMAGEM		02					
EDNA RAMOS CESTARE SEVERINO	TECNICO DE ENFERMAGEM		03					
ELDA QUEILA DE OLIVEIRA LEE SAMUEL	TECNICO DE ENFERMAGEM	14/10/2019				02	02	TRATAMENTO DE FAMILIAR/DOAÇÃO DE SANGUE
ELIANE MUNEISH GUERREIRO	TECNICO DE ENFERMAGEM	16/10/2019						
ERIC ROBERTO DE ARAUJO	AGENTE SERV GERAIS 1	09/10/2019						
EUGENIO ANASTACIO JUNIOR	ATENDENTE	12/10/2019						
FABIO MARQUES COELHO	ATENDENTE	05/10/2019						
FERNANDA AMANCIO BARBOSA	AUXILIAR DE ENFERMAGEM	LICENÇA AFASTAMENTO SEM REMUNERAÇÃO						
FERNANDA BARBOSA DA SILVEIRA	ENFERMEIRO	FÉRIAS A PARTIR DO DIA 15/10/2019						
FERNANDO MARQUES TEIXEIRA	TECNICO DE ENFERMAGEM	FÉRIAS						
GERALDO LUIZ RAMOS CORTEZ	TECNICO EM GESSO	12/10/2019						
GLEICE DE SOUZA SIRIANI	ENFERMEIRO	19/10/2019				01	01	TRATAMENTO DE SAUDE
INGLISON ROBERTO DOS SANTOS MULATTO	TECNICO EM RAO X	12/10/2019			04			
JACYRA MIEKO FUGIKURA	AGENTE SERV GERAIS 1	29/10/2019						



JAQUELINE SALES MIRANDA	ENFERMEIRO	19/10/2019				01	04	TRATAMENTO DE SAUDE
JARDEL BENEDITO DINIZ	AUXILIAR DE ENFERMAGEM	AFASTAMENTO PARA TRATAMENTO DE SAUDE (INSS)						
JEFFERSON VAN DER LAN VASCONCELOS	ENFERMEIRO	TRANSFERIDO PARA A SECRETARIA (DUE)						
JORGE LUIZ DE PAULA	TECNICO DE ENFERMAGEM	19/10/2019				02	02	TRATAMENTO DE SAUDE
JOSE APARECIDO DE JESUS FEITOSA	ATENDENTE	19/10/2019						
JOSENILDA LUIZA FERREIRA	AUXILIAR DE ENFERMAGEM	04/10/2019				01	02	TRATAMENTO DE SAUDE
KELLY SANTANA TAVARES	AUXILIAR DE ENFERMAGEM	20/10/2019				01	01	TRATAMENTO DE SAUDE
LARISSA PARREIRA DE TOLEDO OLIVEIRA	ENFERMEIRO	AFASTAMENTO PARA TRATAMENTO DE SAUDE (INSS)						
LEANDRO CONCEICAO PIRES	TECNICO DE ENFERMAGEM				01			
LOURIVAL SANTOS	AGENTE SERV GERAIS 1	FÉRIAS						
LUIZ ANISIO PEREIRA	TECNICO DE ENFERMAGEM	FÉRIAS						
LUIZ ANTONIO DA SILVA	AUXILIAR DE ENFERMAGEM	27/10/2019						
LUIZ ANTONIO DA SILVA	TECNICO DE ENFERMAGEM	11/10/2019						
MARCELA ANUNCIATO KRUGEL	TECNICO DE ENFERMAGEM	31/10/2019						
MARCILIO BELORTE	TECNICO DE ENFERMAGEM					01	01	TRATAMENTO DE SAUDE
MARIA DE FATIMA QUEIROS FERREIRA	AUXILIAR DE ENFERMAGEM	LICENÇA PARA TRATAMENTO DE SAUDE						
MARIA LUCIMARA GONÇALVES SILVA	TECNICO DE ENFERMAGEM	26/10/2019						
MARIA HELENA MARTINS YAZAWA	ENFERMEIRO OBSTETRICO	06/10/2019						
MARIA OLIVIA STAFUZA DA SILVA	AUXILIAR DE ENFERMAGEM	19/10/2019				01	16	LICENÇA PARA TRATAMENTO DE SAUDE
MILTON DOS REIS FRANCISCO	AUXILIAR DE ENFERMAGEM	19/10/2019	01					
NATALIA DIONNE DOS SANTOS GOMES	TECNICO DE ENFERMAGEM				03			
NATHALIA CARVALHO CHALLITTA	ATENDENTE	11/10/2019						
NELI CARNEIRO DA SILVA	TECNICO DE ENFERMAGEM	13/10/2019				01	01	TRATAMENTO DE SAUDE
NELSON ALVES INES	AUXILIAR DE ENFERMAGEM	28/10/2019				01	18	LICENÇA PARA TRATAMENTO DE SAUDE
OVIDIO JOSE DE CARVALHO FILHO	TECNICO DE ENFERMAGEM	FÉRIAS						
PATRICIA CRISTIANE CASTILHO MARTINS	AUXILIAR DE ENFERMAGEM	26/10/2019						
PATRICIA CRISTIANE PASCOAL BRENHA	AUXILIAR DE ENFERMAGEM	LICENÇA AFASTAMENTO SEM REMUNERAÇÃO						
PATRICIA MARQUES FERMINO	ENFERMEIRO	26/10/2019						
REGINA MARIA DE ARRUDA	ATENDENTE	TRANSFERIDO PARA O PRONTO ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO						
RENATA APARECIDA DE OLIVEIRA JESUS	AGENTE SERV GERAIS 1	04/10/2019			01			
RENATA DE SOUZA SCALDELAI	TECNICO DE ENFERMAGEM	21/10/2019	01		01			
RICARDO BURATO DIAS	ENFERMEIRO	29/10/2019						

RONALDO TEODORO DE ARAUJO BIGHETTI	AGENTE SERV GERAIS 1	26/10/2019						
ROSECLEIA DOS SANTOS	TECNICO DE ENFERMAGEM	12/10/2019						
ROSEMEIRE DA SILVA OLIVEIRA	ATENDENTE	FÉRIAS						
SANDRA APARECIDA LOPES DOS SANTOS	AGENTE SERV GERAIS 1	29/10/2019						
SANDRA REGINA ALVES SILVA	ATENDENTE	20/10/2019			02	02		TRATAMENTO DE SAUDE/DOAÇÃO DE SANGUE
SANDRA REGINA MOURA	TECNICO DE ENFERMAGEM	05/10/2019						
SELMA MARTINS MASSAROTTO	TECNICO DE ENFERMAGEM	24/10/2019	02					
SILVANA ANDREA PEREIRA BRAMBILA	TECNICO DE ENFERMAGEM	18/10/2019						
SILVANA EXPEDITA PAIXÃO CALDATO	TECNICO DE ENFERMAGEM	06/10/2019						
TANIA REGINA BRANDAO	ATENDENTE	12/10/2019						
VÍCTOR ORLANDO D'AVILA LEONE	AUXILIAR DE ENFERMAGEM	PRESTA SERVIÇO NO SAMU						
VILMA VIEIRA FERREIRA	TECNICO DE ENFERMAGEM	19/10/2019						
VINICIUS DOS SANTOS BORGES	TECNICO DE ENFERMAGEM				01	02		TRATAMENTO DE SAUDE
WELTON FUGITA VITAL	ENFERMEIRO	16/10/2019			02	02		TRATAMENTO DE SAUDE

QUANTIDADE DE FUNCIONARIOS COM ABONOS	48
QUANTIDADE DE FUNCIONARIOS COM ATESTADOS	18
QUANTIDADE DE FUNCIONARIOS COM FÉRIAS	07
QUANTIDADE DE FUNCIONARIOS LICENÇA MÉDICA	04

QUANTIDADE DE FALTAS (DIA INTEIRO)	11
QUANTIDADE DE FALTAS (1/2 DIA)	02
QUANTIDADE DE FALTAS (1/3 DIA)	16
QUANTIDADE DE FUNCIONARIOS LICENÇA SEM REMUNERAÇÃO	02

## 2.1.4. Pessoa Jurídica

PREVISTO	CONTRATADOS
Médicos	LUIGI MANOLO BENETTI
	DANILO & BITTENCOURT SERVIÇOS MEDICOS LTDA
	FRADE GOMES - SERVIÇOS MEDICOS LTDA
	WHITAKYR SERVIÇOS MEDICOS LTDA
	COSTA & YONAMINE SERVIÇOS MEDICOS LTDA
	MED FARMA ALVARO COSTA SERVIÇOS EIRELI
	MARIANA STUCHI URAZAKI EIRELI - ME
	PATRICIA CLAUDIA RAIMUNDO DO NASCIMENTO
	CLINICA MEDICA BMF EIRELI
	SANY PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EIRELI - ME
	CLINICA MEDICA LIMA RAISSA SOUZA LIMA - ME
	L. M. PERDIGÃO PEREIRA ASSESSORIA EM SAÚDE
	TURRINI E TURRINI LTDA
	CLINICA MEDICA MARIA GABRIELA EIRELI
	MAIS SAÚDE CLINICA MEDICA E CONSULTA. EM SAÚDE LTDA
	MEDVIDA ASSISTÊNCIA MEDICA LTDA - ME
Médicos	GONZALES & BARBOSA - SERVIÇOS MEDICOS LTDA
	MARIANA STUCHI URAZAKI EIRELI - ME
	SERVIÇOS MEDICOS CAPARROZ LTDA
	GABRIELA ZAVANELLI GERONIMO SOUBHIA
	CLINICA GERAL FIGUEIREDO MATTOS LTDA
	JEFFERSON FREITAS BERTÃO EIRELI
	BRUNO M D CLINICA MEDICA LTDA
	GROTO & AUDI SERVIÇOS MEDICOS LTDA
	HIGIA SERVIÇOS MEDICOS SS LTDA
	BOTARO SERVIÇOS MÉDICOS EIRELI
	LUCAS ANTONIO PERON EIRELI
	HAHMED & CIA LTDA
	FRANCISCO PINHEIRO DE MAGALHAES BERTOZ CLINICA MEDICA
	CLÍNICA MÉDICA INFANTE DE OLIVEIRA
	CLINICA MÉDICA GABILAN LTDA
	BENEZ E BENEZ CLINICA MÉDICA LTDA
BSM SERVIÇOS MEDICOS EIRELI	
PLÁSTICA SAÚDE SERVIÇOS MEDICOS S/S	
CRUVINEL SERVIÇOS MEDICOS LTDA	

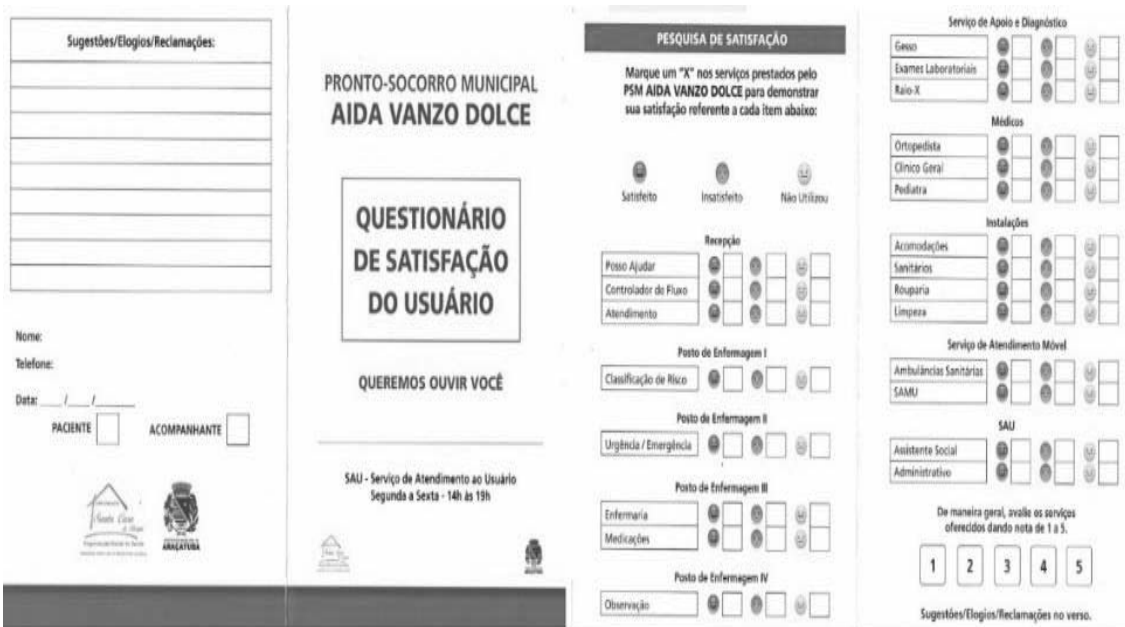
### 3. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, tem o objetivo de fortalecer a participação popular por meio de escuta qualificada, promovendo maior integração do usuário com equipe de saúde.

Através desta pesquisa o usuário avalia o serviço, permitindo a identificação dos pontos fracos e fortes quanto ao atendimento oferecido a uma análise de conjunto sob a ótica de participação social.

Mensalmente os resultados da pesquisa são colhidos, analisados e encaminhados a cada setor correspondente para que as devidas providências sejam tomadas a fim de promover mudanças, garantir a melhoria dos serviços, atender à solicitação do usuário e fortalecer os processos de gestão em saúde.

#### 3.1. Pesquisa de Satisfação PSM



**Sugestões/Elogios/Reclamações:**

Nome: \_\_\_\_\_  
Telefone: \_\_\_\_\_  
Data: \_\_\_\_\_

PACIENTE  ACOMPANHANTE

**PRONTO-SOCORRO MUNICIPAL AIDA VANZO DOLCE**

**QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

QUEREMOS OUVIR VOCÊ

SAU - Serviço de Atendimento ao Usuário  
Segunda a Sexta - 14h às 19h

**PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Marque um "X" nos serviços prestados pelo PSM AIDA VANZO DOLCE para demonstrar sua satisfação referente a cada item abaixo:

Satisfeito    Insatisfeito    Não Utilizou

**Recepção**

Posto Ajudar

Controlador de Fluxo

Atendimento

**Posto de Enfermagem I**

Classificação de Risco

**Posto de Enfermagem II**

Urgência / Emergência

**Posto de Enfermagem III**

Enfermaria

Medicações

**Posto de Enfermagem IV**

Observação

**Serviço de Apoio e Diagnóstico**

Genes

Exames Laboratoriais

Raio-X

**Médicos**

Ortopedista

Clinico Geral

Pediatra

**Instalações**

Acomodações

Sanitários

Recepção

Limpeza

**Serviço de Atendimento Móvel**

Ambulâncias Sanitárias

SAMU

**SAU**

Assistente Social

Administrativo

De maneira geral, avalie os serviços oferecidos dando nota de 1 a 5.

1    2    3    4    5

Sugestões/Elogios/Reclamações no verso.

### 3.1.1. Demonstrativo de Satisfação do Usuário SUS – 26 usuários

#### 3.1.1.1. Recepção

Mês	ITENS	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
AGOSTO	Posso Ajudar	15	00	11
	Controlador Fluxo	08	01	17
	Atendimento	12	01	13

\*Fonte de Referência OUVIDORIA Outubro 2019

#### 3.1.1.2. Posto de Enfermagem I

Mês	ITENS	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
AGOSTO	POSTO DE ENFERMAGEM I Classificação de Risco	09	04	13

\*Fonte de Referência OUVIDORIA Outubro 2019

#### 3.1.1.3. Posto de Enfermagem II

Mês	ITENS	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
AGOSTO	POSTO DE ENFERMAGEM II Urgência e Emergência	10	02	14

\*Fonte de Referência OUVIDORIA Outubro 2019

#### 3.1.1.4. Posto de Enfermagem III

Mês	ITENS	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
AGOSTO	POSTO DE ENFERMAGEM III Enfermaria	09	05	12
	Medicações	06	05	15

\*Fonte de Referência OUVIDORIA Outubro 2019

#### 3.1.1.5. Posto de Enfermagem IV

Mês	ITENS	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
AGOSTO	POSTO DE ENFERMAGEM IV Observação	08	04	14

\*Fonte de Referência OUVIDORIA Outubro 2019

#### 3.1.1.6. Serviço de Apoio e Diagnóstico

Mês	ITENS	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
AGOSTO	SERVIÇO DE APOIO E DIAGNÓSTICO Gesso	03	02	21
	Exames Laboratoriais	03	03	20
	Raio X	05	01	20

\*Fonte de Referência OUVIDORIA Outubro 2019

### 3.1.1.7. Médicos

Mês	ITENS	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU	
AGOSTO	SERVIÇO DE APOIO E DIAGNÓSTICO	Ortopedista	05	02	19
		Clínico Geral	09	03	14
		Pediatria	04	01	21

\*Fonte de Referência OUVIDORIA Outubro 2019

### 3.1.1.8. Instalações

Mês	ITENS	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU	
AGOSTO	INSTALAÇÕES	Acomodações	08	04	14
		Sanitários	08	03	15
		Rouparia	06	02	18
		Limpeza	09	02	15

\*Fonte de Referência OUVIDORIA Outubro 2019

### 3.1.1.9. Serviços de Atendimento Móvel

Mês	ITENS	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU	
AGOSTO	SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MÓVEL	Ambulâncias Sanitárias	03	01	22
		SAMU	05	01	20

\*Fonte de Referência OUVIDORIA Outubro 2019

### 3.1.1.10. S.A.U.

Mês	ITENS	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU	
AGOSTO	S.A.U.	Assistente Social	04	01	21
		Administrativo	03	02	21

\*Fonte de Referência OUVIDORIA Outubro 2019

### 3.1.1.11. Análise de Pesquisa mês Outubro

Esta pesquisa é realizada de forma direta, por meio de formulários e entrevista com pacientes no ato do atendimento na unidade. Neste processo de escuta, o paciente avalia o atendimento e aponta seu grau de satisfação.

A satisfação do usuário é de suma importância, assim avaliamos criteriosamente os resultados com o intuito de melhoria e agrado a população em todos os âmbitos pesquisados.

Visto que qualquer valor de insatisfação é significativo, assim será verificado junto aos setores, responsáveis e coordenadores a melhoria visando em ações que resultem positividade e aumento da satisfação nos meses subsequentes.

Notamos melhora em nossos indicadores, demonstrando que as ações adotadas por este projeto contemplam a população com melhorias no atendimento.

### 3.1.2 Demonstrativo de satisfação por entrevista – 20 usuários

A avaliação direta por entrevista promove a troca de informações entre a assistente social e o paciente. A comunicação depois de transmitida de forma correta ao seu interlocutor (assistente social), ou para outros profissionais na formalização de uma reclamação ou elogio.

#### 3.1.2.1. Recepção

Mês	ITENS		SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
OUTUBRO	RECEPÇÃO	Posso Ajudar	12	03	05
		Controlador Fluxo	13	02	05
		Atendimento	18	02	00

#### 3.1.2.2. Posto de Enfermagem I

Mês	ITENS		SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
OUTUBRO	POSTO DE ENFERMAGEM I	Classificação de Risco	14	02	04

#### 3.1.2.3. Posto de Enfermagem II

Mês	ITENS		SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
OUTUBRO	POSTO DE ENFERMAGEM II	Urgência e Emergência	12	02	06

#### 3.1.2.4. Posto de Enfermagem III

Mês	ITENS		SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
OUTUBRO	POSTO DE ENFERMAGEM III	Enfermaria	15	02	03
		Medicações	15	02	03

### 3.1.2.5. Posto de Enfermagem IV

Mês	ITENS		SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
OUTUBRO	POSTO DE ENFERMAGEM IV	Observação	15	02	03

### 3.1.2.6. Serviço de Apoio e Diagnóstico

Mês	ITENS		SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
OUTUBRO	SERVIÇO DE APOIO E DIAGNÓSTICO	Gesso	02	00	18
		Exames Laboratoriais	10	01	09
		Raio X	07	00	13

### 3.1.2.7. Médicos

Mês	ITENS		SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
OUTUBRO	MÉDICOS	Ortopedista	03	00	17
		Clínico Geral	07	02	11
		Pediatra	09	00	11

### 3.1.2.8. Instalações

Mês	ITENS		SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
OUTUBRO	INSTALAÇÕES	Acomodações	15	04	01
		Sanitários	17	00	03
		Rouparia	14	01	05
		Limpeza	18	02	00

### 3.1.2.9. Serviços de Atendimento Móvel

Mês	ITENS		SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
OUTUBRO	SERVIÇOS DE ATENDIMENTO MÓVEL	Ambulâncias Sanitárias	04	01	15
		SAMU	06	00	14

### 3.1.2.10. S.A.U.

Mês	ITENS		SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
OUTUBRO	S.A.U.	Assistente Social	12	00	08



		Administrativo	06	00	14
--	--	----------------	----	----	----

### 3.1.2.11. Avaliação Geral

ITENS	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
<b>AVALIAÇÃO GERAL</b>	15	05	00

### 3.1.2.12. Análise de Pesquisa

A satisfação dos usuários é de suma importância, pois, se os usuários estão satisfeitos como demonstra a pesquisa, é porque a instituição está desempenhando de forma eficiente aos serviços oferecidos. Através dos dados coletados, 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.

Nota-se um incremento nos números de satisfação do usuário com o serviço ofertado, demonstrando que a preocupação e o crescente empenho da equipe no atendimento à população estão sendo benéficos no atendimento, demonstrando o constante aprimoramento do atendimento.

## 3.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO – SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA – SAMU – 36 Usuários

Através desta pesquisa o usuário avalia o serviço, permitindo a identificação dos pontos fracos e fortes quanto ao atendimento oferecido. A pesquisa foi realizada mediante contato telefônico através da assistente social.

### 3.2.1. Demonstrativo De Satisfação Do Usuário SAMU

#### 3.2.1.1. TARM

ITENS		SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
<b>Regulação</b>	Atendente	34	02	00
	Médico	34	02	00

#### 3.2.1.2. Percurso

ITENS		SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
<b>PERCURSO</b>	Tempo de espera	31	04	01
	Tempo de atendimento	35	00	01

#### 3.2.1.3. Transporte

ITENS		SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
<b>TRANSPORTE</b>	Acomodações	34	00	02
	Limpeza	34	00	02

### 3.2.1.4. Atendimento da Equipe

ITENS		SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
ATENDIMENTO DA EQUIPÉ	Motorista	33	00	03
	Enfermagem	33	00	03
	Médico	02	00	34

### 3.2.1.5. Avaliação dos Serviços Oferecidos

ITENS	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
Avaliação dos Serviços Oferecidos	34	02	0

### 3.2.1.6. Análise de Pesquisa

Esta pesquisa é realizada através de formulários, busca ativa e canal direto de comunicação. Neste processo de escuta, o paciente avalia o atendimento e aponta o seu grau de satisfação.

Através dos dados coletados, verificou-se que os pesquisados são na maioria satisfeitos e sobre possíveis falhas em relação aos serviços, serão verificados para sua melhoria.

O serviço de atendimento de urgência e emergência vem alcançando índices de satisfação desejáveis, contemplando a população com o bom serviço prestado.

## 4. COMISSÕES

COMISSÃO IMPLANTADA	MEMBROS	FUNÇÃO	DATA DA IMPLANTAÇÃO
<b>Comissão de Qualidade e Segurança no Cuidado ao Paciente</b>	Mayara P Zanardo Peres; Patrícia Nascimento; Jaqueline Sales Miranda; Gustavo Bertolucci Gonçalves; Marcelo Pinheiro Torres; Vanda Peres	Presidente; Vice Presidente; 1ª Secretária; Núcleo Farmacêutico; Núcleo Técnico; Núcleo Assistencial	10/02/2018
<b>Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde</b>	Waldiney de O. Ramos; Cleuza Candida da Costa; Igor Felipe Oliveira Fonseca; Daniela Priscila Barbosa de Souza Braz; Luana Rocha de Lima; Evelyn Rodrigues Bozola Rubio	Presidente; Vice Presidente; 1º Secretário; Núcleo Farmacêutico; Núcleo Técnico; Núcleo Assistencial	06/09/2018

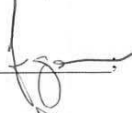

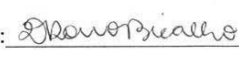

<b>Comissão de Revisão de Prontuários</b>	Carlos Henrique Mori Frade Gomes; Leda Cristina Vicentini Bugiga; Luciana Almeida Vieira dos Santos; Mariana Miriam dos Santos; Valéria Okano Bicalho	Presidente; Vice Presidente; 1ª Secretária; Núcleo Técnico; Núcleo Administrativo	07/11/2018
<b>Comissão de Avaliação de Óbitos</b>	Carlos Henrique Mori Frade Gomes; Maria Gabriela Cardoso; Almir Rogério Bessa Silva; Eula Paula Ferreira de Casto; Ana Cristina Marques	Presidente; Vice Presidente; Secretário; Núcleo Técnico	09/11/2018
<b>Comissão de Controle de Infecção Hospitalar</b>	Carlos Henrique Mori Frade Gomes; Ana Gabriela Anacleto; Ricardo Burato Dias; Vinicius de Freitas; Waldiney de Oliveira Ramos; Carlos Henrique Mori Frade Gomes	Presidente da CCIH; Enfermeiro Serviço de Controle de Infecção Hospitalar; Enfermeiro Assistencial; Técnico de Segurança do Trabalho; Presidente do Núcleo	14/12/2019
<b>Comissão de Ética de Enfermagem</b>	José Militão da Silva Filho; César Augusto de Almeida; Lilian Rubiana A. S. Lopes	Presidente; Secretário; Vogal	19/02/2019
<b>Comissão de Ética Médica</b>	Patrícia C. R. Nascimento; Maria Gabriela Cardoso; Erik dos Santos Iwasse; Thales Bertani Machado Felício; José Carlos da Costa Neto; Jefferson Freitas Bertão		06/06/2019

## 4.1 Atas das reuniões



### 1 ATA – 11ª REUNIÃO COMISSÃO DE REVISÃO DE PRONTUÁRIOS

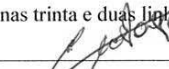
2 Aos 30 dias do mês de outubro de 2019, às 10:00 horas da manhã, realizada reunião  
3 extraordinária na Sala de Reuniões do Pronto Socorro Municipal - Aida Vanzo Dolce, situado na  
4 Rua Rosa Cury, nº 50 - Bairro São Joaquim - Araçatuba - SP. Presentes o Dr. Carlos Henrique  
5 Mori Frade Gomes – CRM / SP - 140.188 – Presidente do Núcleo, Sr.ª Leda Cristina Vicentini  
6 Bugiga - Vice-Presidente - RG 21.793.369 - Supervisora Administrativa, Sr.ª Valéria Okano  
7 Bicalho - RG 29.208.169-8 - Auxiliar Administrativo e da Sr.ª Mariana Miriam dos Santos -  
8 Enfermeira Assistencial - Núcleo Técnico - COREN-SP 211.989 e por motivos particulares  
9 relacionados a problemas de saúde, não contamos com a presença Luciana Almeida Vieira Dos  
10 Santos - Secretária - COREN-SP 520667 - Enfermeira Assistencial. A reunião foi precedida pelo  
11 Diretor Técnico - Dr. Carlos Mori, que relatou sobre a modificações no ambiente do setor  
12 administrativo, diminuindo substancialmente os atrasos no serviço do setor de Faturamento e  
13 Estatística, com a eficácia na entrega dos documentos à Secretaria Municipal de Saúde. Porém  
14 sendo ministrada no atual momento pela comissão de Revisão de Prontuários juntamente a  
15 Supervisão. A Sr.ª Leda Bugiga, ressaltou uma melhoria significativa das assinaturas das Fichas  
16 de Atendimento Ambulatorial, uma vez que passou a ter a colaboração dos funcionários do  
17 Posso Ajudar e não mais na Classificação de Risco como anteriormente eram realizadas, sendo  
18 assim houve melhoria no fluxo do atendimento da Classificação de Risco. A Auxiliar  
19 Administrativo Valéria Okano, pediu a palavra para novamente informar que como a mesma  
20 realiza o controle das fichas de atendimento, verificou que continua a alta demanda de pacientes  
21 atendidos pela unidade, que poderiam ser encaminhados a outros serviços secundários de saúde –  
22 Unidade Básica de Saúde, aliviando o fluxo de atendimentos e o tempo de espera, diminuindo  
23 também o alto número de reclamações realizadas pela população, permaneceu e realizou a leitura  
24 dos dados estatísticos do atendimento, com o número total de atendimentos e as classificações  
25 por cores correspondentes, apresentando os seguintes dados do dia primeiro a vinte e dois de  
26 outubro, pelo atraso ocasionado pelo fluxo exacerbado de atendimentos ao setor estatístico: “A  
27 Clínica Médica juntamente a Pediatria, no mês de outubro realizou 2.743 (22,24%) -  
28 atendimentos na Classificação Azul – que poderiam aguardar pelo atendimento ou serem  
29 encaminhados para outros serviços de Saúde (não urgentes), realizados 7.549 (47,54%) -  
30 Classificações Verdes - que poderiam aguardar pelo atendimento ou serem encaminhados para  
31 outros serviços de Saúde (pouco urgentes), realizados 1.889 (11,90%) - Classificações Amarelas  
32 - que necessitavam de atendimento rápido mas poderiam aguardar (urgentes), realizadas 158  
33 (1,00%) - Classificações Laranjas - que necessitam de atendimento praticamente imediato

- 34 (muito urgentes) e 08 (0,05%) - Classificações Vermelhas - que necessitavam de atendimento  
35 imediato (urgentes), e ainda os atendimentos gerados sem classificação que apresentam 3.532  
36 (22,24%) atendimentos, que por diversos motivos a serem detalhados ocasionam transtornos ao  
37 setor por não apresentarem a correta classificação, problema este na visão da Sr.<sup>a</sup> Valéria Okano,  
38 deveria estar solucionado. A Sr.<sup>a</sup> Mariana Miriam dos Santos - Enfermeira Assistencial, que  
39 atualmente realiza coberturas de plantões no Serviço de Atendimento Móvel de Urgência –  
40 SAMU, ainda sobre o fluxo de atendimentos, ressalta que há um grande número de atendimentos  
41 realizado pelo Serviço, que não se enquadram no perfil Urgência Emergência, e que acarretam  
42 na alta demanda de atendimentos tendo assim atrasos no tempo resposta, colocando em risco  
43 profissionais e pacientes durante o traslado, sobrecarga dos funcionários e diminuição da  
44 qualidade do atendimento. Assim ao término desta reunião, “Eu” Mariana Miriam dos Santos -  
45 Núcleo Técnico - COREN-SP 211.989, lavro a Ata, solicitando a ciência de todos os presentes  
46 das informações apresentadas nas cinquenta e uma linhas deste documento.
- 47 Carlos Henrique Mori Frade Gomes – Presidente do Núcleo - CRM / SP - 140.188:  ;
- 48 Leda Cristina Vicentini Bugiga - Vice-Presidente – RG 21.793.369:  ;
- 49 Valéria Okano Bicalho - Núcleo Administrativo - RG 29.208.169-8:  ;
- 50 Mariana Miriam dos Santos - Núcleo Técnico - COREN-SP 211.989:  ;
- 51 Luciana Almeida Vieira Dos Santos – Secretária - COREN-SP 520667: Atestado Médico .

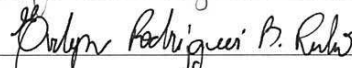


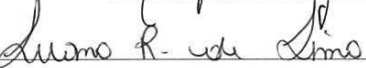
1 **ATA DE REUNIÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DE SERVIÇO DE**  
2 **SAÚDE – CGRSS**

3 Aos 29 dias do mês de outubro de 2019, às dezoito horas, foi realizada reunião ordinária na Sala de Treinamento  
4 do Pronto Socorro Municipal – Ainda Vanzo Dolce, situado na Rua Rosa Cury, N° 50 – Bairro São Joaquim -  
5 Araçatuba / SP, precedida pela Enfermeira Cleuza Cândida da Costa – Enfermeira Assistencial – COREN / SP –  
6 323.131 - Vice Presidente do Núcleo, estando também presentes a Srtª. Luana Rocha de Lima - COREN – SP –  
7 1252941 - Técnica em Enfermagem, Srtª. Rafaela de Aguiar Santos - RG – SSP/SP – 47.638.650-0 - Auxiliar de  
8 Farmácia e a Srtª Evelyn Rodrigues Bozola Rúbio - RG SSP/SP – 43.163.539-26 - Auxiliar de Serviços Gerais e  
9 justificada ausência de Igor Felipe Oliveira Fonseca - RG SSP/SP – 40.484.635-X - Auxiliar Administrativo que  
10 encontra-se em período aquisitivo de férias. Pautas discutidas: 1) **CESTO DE LIXO PRETO** e **AQUISIÇÃO**  
11 **DE PORTA COPOS PARA TODOS OS BEBEDOUROS DOS SETORES**. Iniciou-se a reunião com a palavra  
12 a Srtª Cleuza Cândida, sobre a **Aquisição de cestos de lixo preto**– na Unidade de Enfermagem I, relatou a  
13 necessidade da aquisição da lixeira para lixo comum para desprezar materiais não contaminantes. A Auxiliar de  
14 Limpeza – Evelyn Rodrigues Bozola Rúbio, relatou que os apontamentos realizados estão sendo cumpridos, sendo  
15 descartados os vômitos em sacos brancos contaminados, ainda levantou a possibilidade de adquirir lixos orgânicos  
16 para o refeitório, para melhor distribuição do lixo. A Auxiliar de Farmácia - Rafaela de Aguiar Santos - Núcleo  
17 Farmacêutico, cogitou a possibilidade da retirada do bebedouro em frente a farmácia, ao qual atrapalha o fluxo e  
18 quando não fechado corretamente apresenta vazamento de água possibilitando possíveis riscos de queda e assim  
19 transferi-lo para dentro da Unidade de Enfermagem I, até mesmo para melhoria no atendimento ao usuário. A  
20 Enfermeira Cleuza, referenciou as falas e proferiu a necessidade da **aquisição de Porta copos para todos os**  
21 **bebedouros**, justificada na falta de higiene de alguns pacientes, retirando as lixeiras da proximidade dos  
22 bebedouros aos quais apresentam episódios de vômitos e bochechas nos bebedouros, jogando nos cestos de lixo.  
23 Orientou que todas essas particularidades serão encaminhadas em Comunicação Interna para a Supervisão, para  
24 que sejam tomadas as medidas cabíveis. Solicitado pela Enfermeira Cleuza Cândida aos presentes, a pronúncia  
25 de críticas construtivas e sugestões e não havendo questionamentos ou outras observâncias, deu por encerrada a  
26 reunião às dezoito horas e cinquenta e dois minutos, findando a reunião juntamente a presente Ata, e digitada por  
27 mim, Rafaela de Aguiar Santos, que após lida será assinada por todos os presentes desta reunião, dando ciência  
28 dos esclarecimentos, críticas e sugestões pronunciadas nas trinta e duas linhas da presente manifestação escrita.

29 Cleuza Cândida da Costa - Vice Presidente do Núcleo:  \_\_\_\_\_ ;  
COREN-SP 000323131 - ENF


30 Rafaela de Aguiar Santos - Núcleo Farmacêutico:  \_\_\_\_\_ ;

31 Evelyn Rodrigues Bozola Rúbio - Núcleo Assistencial:  \_\_\_\_\_ ;

32 Luana Rocha de Lima - Núcleo Técnico:  \_\_\_\_\_ ;

## ATA DA 15ª - REUNIÃO DOS MEMBROS DA COMISSÃO DE QUALIDADE E SEGURANÇA NO CUIDADO AO PACIENTE

Aos 29 dias do mês de outubro de 2019, às 09:00 – nove horas da manhã, realizada reunião extraordinária na Sala de Treinamentos e Reuniões do Pronto Socorro Municipal - Aida Vanzo Dolce, situado na Rua Rosa Cury, nº 50 – Bairro São Joaquim – Araçatuba – SP, referente a **COMISSÃO DE QUALIDADE E SEGURANÇA NO CUIDADO AO PACIENTE**. Estando presentes: a Presidente do Núcleo - Sr.ª Mayara Paulino Zanardo Perez – COREN 443.715 - Enfermeira Supervisora, a Sr.ª Patrícia Nascimento - CRM - SP - 119.277 - Vice-Presidente do Núcleo, Eu, Jaqueline Sales Miranda - COREN - SP - 345.151 - 1ª Secretária, Sr. Gustavo Bertolucci Gonçalves - CRF – SP 69.874 - Farmacêutico e a Sr.ª Vanda Peres - RG: 276.448.935 - Auxiliar de Serviços Gerais. A Vice-Presidente do Núcleo, explanou como Primeira Pauta: a necessidade da **MANUTENÇÃO PREVENTIVA DAS CADEIRAS DE RODAS E MACAS UTILIZADAS PARA TRANSPORTE INTERNO DOS PACIENTES**, enfatizada por tratar-se de um preocupante grau de risco, considerando a submissão dos pacientes e acompanhantes ao utilizar destes transportes em condições irregulares de uso. Nestas prerrogativas, a Supervisora Sr.ª Mayara Paulino Zanardo Perez, relatou aos presentes que juntamente com a coordenação, será exposta a necessidade das manutenções corretivas e preventivas a serem realizadas com emergência. Solicitando a palavra, “Eu”, Enfª. Jaqueline, apresentei como assunto da segunda Pauta da reunião, a **MANUTENÇÃO DOS CHUVEIROS DA ENFERMARIA FEMININA E PEDIÁTRICA** – na Unidade de Enfermagem III, que constantemente apresentam a água em temperatura fria. A Supervisora Sr.ª Mayara, irá encaminhar ao coordenador e responsável da manutenção o ocorrido e solicitar as providências cabíveis. Assim sem nada mais a ser discutido e sem questionamentos dos membros desta comissão, eu, Jaqueline Sales Miranda - Enfermeira - COREN - SP - 345.151 - Suplente – 1ª Secretária, dou por finalizada esta reunião, lendo a presente Ata e solicitando a assinatura de todos os presentes, dando ciência das informações discutidas. A presidente do Núcleo - Mayara, se responsabilizou por comunicar os responsáveis, através de C.I., para as mudanças necessárias dentro das medidas possíveis, indagou os representantes se gostariam de expor críticas ou sugestões e sem nenhuma devolutiva, deu por encerrada a reunião. Assim sem nada mais a ser discutido e sem questionamentos dos membros desta comissão, solicitei a assinatura de todos os presentes, dando ciência das informações apresentadas.



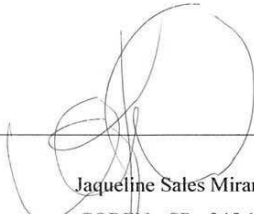
Mayara Paulino Zanardo Perez  
Enfermeira  
COREN/SP - 443.715

Mayara Paulino Zanardo Perez  
COREN - SP - 443.715  
Presidente do Núcleo



Patricia Nascimento  
CRM - SP - 119.277

Patricia Nascimento  
CRM - SP - 119.277  
Vice-Presidente do Núcleo



Jaqueline Sales Miranda  
COREN - SP - 345.151

Jaqueline Sales Miranda  
COREN - SP - 345.151  
Suplente – 1ª Secretária



Gustavo Bertolucci Gonçalves  
CRF – SP 69.874

Gustavo Bertolucci Gonçalves  
CRF – SP 69.874  
Farmacêutico



Vanda Peres

Vanda Peres  
RG: 276.448.935  
Auxiliar de Serviços Gerais





## 12ª REUNIÃO - COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DE ÓBITOS

A 30 dias do mês de Outubro de 2019, às 16h30min da tarde, realizada reunião extraordinária na Sala de Reuniões do Pronto Socorro Municipal - Aida Vanzo Dolce, situado na Rua Rosa Cury, nº 50 – Bairro São Joaquim – Araçatuba – SP, referente aos óbitos ocorridos no mês de Setembro. Reunião conduzida pelo Dr. ° Carlos Henrique Mori Frade Gomes – CRM/SP 140.188, Coordenador Médico, Ana Cristina Marques Assistente Social Núcleo Técnico CRESS – SP 60784 e Almir Rogério Bessa da Silva Enfermeiro Responsável Técnico - COREN-SP 349.683, Drª. Maria Gabriela Cardoso - CRM - 145.619 - Médica Clínica Geral. Nestas prerrogativas iniciamos a reunião com a apresentação cronológica dos óbitos descritos no Livro Controle Declaração de Óbito – Ordem de Serviço – nº 15/2017 – PSM, que se encontra na sala de supervisão, considerando que os óbitos que utilizaram das Declarações de Óbito cronologicamente descritas foram: J.S.P nº 29017042-7; A.M.G nº 29017043-5; dois (02) óbitos no PSM; D.M.F.L.M nº 29017036-2; O.N.G nº 29017038-9; OBP nº 29017040-0; três (03) óbito em domicílio que não ocorreram nas imediações do Pronto Socorro Municipal PSM e sim pela declaração médica de outros profissionais de empresas particulares, que assinaram as requisições de retirada e preenchimento das Declarações de Óbito sob a responsabilidade dos mesmos. Segundo o Enfermeiro Responsável Técnico Almir Rogério Bessa da Silva as incidências de óbitos no Serviço Atendimento Móvel de Urgência SAMU neste mês foi um total de vinte cinco (25) óbitos por causas indeterminadas declarados e atestados pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência, o que nos proporciona questionamentos é esta quantidade de óbitos por causa indeterminada ou desconhecida. Foi realizada a abertura de um novo livro no dia 16 de Setembro 2019 para registro das Declarações de Óbito emitidas pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência SAMU entregue para cada membro uma planilha com a quantidade de Óbitos registrada pelo SAMU e no PSM com o quantitativo de cada mês. A ATA foi digitada por mim, Almir Rogério Bessa da Silva, Enfermeiro Responsável Técnico - COREN-SP 349.683, Secretário desta Comissão, que após lida será assinada por todos os presentes desta reunião dando ciência das informações prestadas, sendo assim discutida a próxima reunião no mês de Novembro, que será agendada seguindo a escala laboral para que todos os profissionais estejam presentes, não gerando absentismo, dando continuidade em nossas sugestões e aprimoramentos, na

1




perspectiva de melhorar as condutas dos profissionais e o atendimento aos pacientes e familiares.


### ÓBITOS 2019

	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	TOTAL
SAMU	26	19	23	16	18	30	24	23	25	204

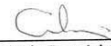
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	TOTAL
PSM	2	1	1	2	5	2	3	3	2	21
DOMICILIO	1	2	1	0	3	2	2	1	03	15

  
\_\_\_\_\_  
Carlos Henrique Mori Frade Gomes  
**Presidente do Núcleo**  
CRM-SP 140.188  
Gerente de Projeto

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Maria Gabriela Cardoso  
**Vice-Presidente**  
CRM - 145.619  
Médica Clínica Geral

  
\_\_\_\_\_  
Ana Cristina Marques  
**Núcleo Técnico**  
CRESS – SP 60784  
Assistente Social

  
\_\_\_\_\_  
Eula Paula Ferreira de Castro  
**Núcleo Técnico**  
COREN-SP 418.978  
Enfermeira Assistencial

  
\_\_\_\_\_  
Almir Rogério Bessa da Silva  
**Secretário**  
COREN-SP 349.683  
Enfermeiro Responsável Técnico



## ATA DE REUNIÃO DA COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DA COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA**, realizada no dia 13 de setembro de 2019. Local: Sala de Reuniões do Pronto Socorro Municipal - Aida Vanzo Dolce, situado na Rua Rosa Cury, nº 50 – Bairro São Joaquim – Araçatuba – SP. Horário: 07:00 as 08:00 horas.

### PRESENTES - MEMBROS EFETIVOS:

Dr. Luciano Perdigão – Diretor Clínico do Pronto Socorro Municipal;  
Drª Patrícia Cláudia Raimundo do Nascimento – CRM /SP 119.277 - Presidente;  
Drª Maria Gabriela Cardoso - CRM /SP 145.619 - Vice-Presidente;  
Dr. Erik dos Santos Iwasse – CRM/SP 187.424 – Secretário Executivo;

### Manifestações dos Presentes:

Precedida pelo Dr. Luciano Perdigão - Diretor Clínico do Pronto Socorro Municipal, a reunião abordou um dos temas mais polêmicos da Bioética, direcionou o grupo ao respeito a Autonomia do Paciente, que contemporaneamente evidencia-se corriqueiramente na Unidade de Pronto Atendimento, a relação horizontalizada entre médico - paciente, o acesso a mídias interativas, contempla o paciente com informações de saúde que propiciam questionamentos a conduta médica, assim cabendo ao profissional discutir de forma sucinta e esclarecedora meios e métodos, sinais e sintomas e demonstrar aos usuários a fidedignidade na observância do prognóstico apresentado. A Drª Maria Gabriela Cardoso, solicitou a palavra, relatou do acontecido a meses atrás, quando negou-se a realizar a prescrição de medicações de uso contínuo que deveriam ser prescritas em Unidades Básicas de Saúde ou acompanhada a usuária pelo CAPS, uma vez que a queixa englobava problemas relacionadas a depressão, o paciente na maioria das vezes utiliza da sua doença para manipular o sistema e coagir o profissional no ato do seu atendimento, na interatividade da sua conduta. Nesta reflexão, a Dr.ª Patrícia Cláudia Raimundo do Nascimento, manifestou-se favorável as colocações da Drª. Maria Gabriela, respaldadas nas diretrizes e protocolos de atendimento, uma vez que nesta unidade de urgência e emergência, os casos de picos hipertensivos, hiperglicemias são acondicionados pacientes hipertensos e diabéticos que por autonomia deixam de tomar as medicações prescritas. Dr.º Luciano Perdigão, solicitou a palavra e explanou que caberia ao profissional discutir no nível de informação ao indivíduo, conforme sua classe social, nível de instrução, realizando a compreensão do seu estado de saúde e da necessidade do respeito da autonomia médico / paciente. Eu, nas perspectivas apresentadas manifestei o meu posicionamento quanto aos pais que procuram atendimento Pediátrico na expectativa de comparar condutas A e B, acredito que a medicina deve



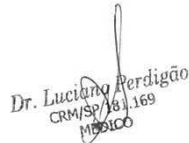


extinguir parâmetros comparativos e demonstrar aos usuários, que unificamos nossas diretrizes em colaboração com outros membros da equipe de saúde, devemos aconselhar o paciente sobre o modo de ação mais apropriado, eficaz e convém ao usuário decidir se aceita, ou não, aquela conduta. Fora unanime dentre todos os membros componentes desta Comissão, que concordamos que o paciente tem o direito absoluto de recusar tratamento de manutenção de vida mesmo se esta recusa puder resultar em morte, porém cabe a nossa Ética, reverter situações de forma que a Autonomia do paciente, não ultrapasse os limites da medicina, da nossa ciência e das tecnologias que atualmente estão a serviço dos usuários e não devendo ser ao contrário.

**Conjuntura:**

I. Os presentes discutiram sobre as conjunturas a serem estudadas e de que forma seriam analisadas, os eventos e quais as medidas a serem tomadas, frente a problemas relacionados a classe médica, referindo a condutas e procedimentos. Nestas prerrogativas, discutiu-se a importância das questões envolvendo a autonomia dos pacientes e responsabilidade dos mesmos na condução do seu tratamento e patologia.

II. Sem mais para o momento, agradeço os presentes, a enalteço a presença dos demais colegas médicos, que formalmente compõem esta Comissão. Solicito para ciência das informações prestadas a assinatura e carimbo de todos os profissionais que compuseram o pleno.



Dr. Luciano Perdigão  
CRM/SP 181.169  
MÉDICO

Dr. Luciano Perdigão  
Diretor Clínico do Pronto Socorro  
Municipal

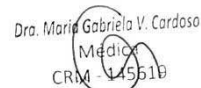


Dr. Patrícia Nascimento  
CRM - SP - 119.277

Dr<sup>a</sup> Patrícia Nascimento  
CRM – SP – 119.277  
Presidente



Dr. Erik dos Santos Iwasse  
CRM/SP 187.424  
Secretário Executivo



Dr. Maria Gabriela V. Cardoso  
Médica  
CRM 145.619

Dr<sup>a</sup> Maria Gabriela Cardoso  
CRM /SP 145.619  
Vice-Presidente

1 **ATA DA 8ª - REUNIÃO DOS MEMBROS DA COMISSÃO DE ÉTICA**  
2 **EM ENFERMAGEM**

3 Aos 29 dias do mês de Outubro de dois mil e dezenove, às dezenove horas, realizada na sala de  
4 reuniões do Pronto Socorro Municipal de Araçatuba, a oitava reunião ordinária da Comissão de  
5 Ética em Enfermagem, estando presentes o Sr. Cesar Dornellas (Secretário) - CPF 320.476.958-  
6 56 - Enfermeiro – COREN/SP - 199.965, a Sr.ª Joana Gomes da Silva Egashira (3º Membro  
7 Efetivo) - CPF 173.964.762-91 - Técnica em Enfermagem - COREN - SP – 107.447 e o Sr. José  
8 Militão da Silva Filho (Presidente) - CPF 137.001.248-99 - Enfermeiro – COREN/SP – 294.899,  
9 neste encontro realizamos estudo e caracterizamos como Pauta: **ASSÉDIO MORAL**, iniciada a  
10 reunião sobre a exposição dos profissionais, explanada pelo Enfermeiro José Militão da Silva  
11 Filho, dos trabalhadores e trabalhadoras expostos a situações humilhantes e constrangedoras,  
12 repetitivas e prolongadas durante a jornada de trabalho e no exercício de suas funções, sendo  
13 mais comuns em relações pacientes a funcionários, em que predominam condutas negativas,  
14 relações desumanas e antiéticas de curta e longa duração, de um ou mais pacientes dirigida a um  
15 ou mais profissionais, desestabilizando a relação da vítima do assédio com o ambiente de trabalho  
16 e a organização, forçando-o abandonar o plantão, adquirir atestados e na maioria das vezes  
17 desistir do emprego. Segundo relatos da Técnica Joana Gomes da Silva Egashira, presenciou tal  
18 fato com outros colegas que respingam sobre toda a equipe, considerando a ideia de equipe como  
19 conjunto, todos sofrem com a exposição negativa dos demais colegas, além do mais a falta de  
20 respeito com o profissionais propiciou na maioria dos casos a degradação deliberada das  
21 condições de trabalho em que prevalecem atitudes e condutas negativas, constituindo uma  
22 experiência subjetiva que acarreta prejuízos práticos e emocionais para o trabalhador e a  
23 organização. Opinei sobre a conduta do agressor sobre a vítima escolhida pro um procedimento  
24 que demora, por uma classificação que acha-se no direito de assumir uma posição que não  
25 equivale a sua necessidade fisiológica, passando o profissional a ser hostilizado, ridicularizado,  
26 inferiorizado, culpabilizado e desacreditado diante dos pares. Solicitando a palavra, quando o  
27 profissional não é concursado, por medo do desemprego e a vergonha de serem também  
28 humilhados associado ao estímulo constante à competitividade, rompem os laços afetivos com a  
29 equipe e frequentemente, reproduzem e reatualizam ações e atos do agressor no ambiente de  
30 trabalho, instaurando o "pacto da tolerância e do silêncio" no coletivo, enquanto a vítima vai  
31 gradativamente se desestabilizando e fragilizando, perdendo sua autoestima. Em consenso  
32 resolvemos que todos os profissionais devem ser enaltecidos pelo bom desempenho apresentado,

33 seja pelos demais profissionais quanto pelas chefias imediatas, esta comissão possui a empatia  
34 necessária para alcançar as metas pactuadas quanto ao propor aos profissionais a confiança na  
35 equipe e a estrutura psicológica necessária para juntamente aos demais profissionais conseguirem  
36 levantar-se dessas situações deprimentes, negligentes e abusivas. Colocado em pauta, o **Ofício**  
37 **nº 260 – PSM/ISCB – Direito a Acompanhantes**, que sem sombra de dúvidas elenca-se como  
38 fator desencadeante de várias assédios e discussões, importante ressaltar o respaldo jurídico deste  
39 documento e a necessidade de conhece-lo na íntegra por todos os profissionais. Nestas  
40 prerrogativas, sem mais nada a declarar, foi encerrada por mim, Cesar Augusto de Almeida –  
41 Secretário, desta Comissão, achando de extrema importância a discussão hoje apresentada e os  
42 estudos realizados sobre a pauta, assim após lida e aprovada deverá ter a ciência todos os  
43 presentes nas quarenta e seis linhas enumeradas que compreendem esta ATA.

44 Joana Gomes da Silva Igashira - COREN - SP - 107447

Cesar Augusto de A. Dornelas

Enfermeiro

COREN/SP - 199965

45 Cesar Augusto de Almeida – COREN - SP - 199.965

46 José Militão da Silva Filho – COREN - SP - 294.899

José Militão da Silva Filho

Enfermeiro

COREN-SP 294899

Ata de Reunião da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - CCIH  
30 de setembro de 2019

1 **Local:** PSM – Pronto Socorro Municipal “Ainda Vanzo Dolce” – Rua Rosa Cury, nº 72, Bairro  
2 São Joaquim - Araçatuba. **Presentes:** Dr. Luciano Monteiro Perdigão Pereira (SCIH), Enf.  
3 Ricardo Burato Dias (SCIH) e Enf. Vinicius de Freitas (Enfermeiro Assistencial). A reunião  
4 ordinária da CCIH realizada na Sala de Educação Permanente do PSM, aos trinta dias do  
5 mês de setembro do ano de dois mil e dezenove, teve início às dezoito horas. Ressalta-se  
6 que foi enviado comunicado da data de agendamento da reunião pelo grupo de WhatsApp.  
7 O Dr. Luciano deu início a reunião, se apresentando como novo integrante da referida  
8 comissão, em substituição a Dra. Ana Gabriela, passou a palavra para o Enf. Ricardo Burato  
9 dar início a discussão das pautas da reunião. Os itens de pauta: **1** - Notificação das  
10 Doenças de Notificação Compulsória (DNC); **2** - Reuniões / Treinamentos; **3** - Limpeza do  
11 Reservatório e análise da água do PSM, dedetização e desratização; **4** - Disponibilização de  
12 preparação alcoólica nos pontos de assistências e demais locais do PSM; **5** - Comissão de  
13 Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Serviços de Saúde. **Deliberações:** Nesta os  
14 seguintes itens da pauta – **No primeiro item:** Notificações das Doenças de Notificação  
15 Compulsória (DNC) - O Enf. Ricardo Burato relata que, com a inserção dos modelos de ficha  
16 de notificação no Sistema de Gestão do PSM “Assessor Público”, houve melhora no número  
17 de notificações de doenças de notificação compulsória e percepção da conscientização dos  
18 profissionais quanto a importância da realização das notificações. Foi solicitado ao Enf.  
19 Valdemir Preto - supervisor da administração da OSS (Organização Social de Saúde) –  
20 Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui, que é a responsável pelo  
21 gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde do PSM de  
22 Araçatuba, uma capacitação com a Enfermeira da Vigilância Epidemiológica Municipal para  
23 apresentar os índices de notificação de DNCs do Município de Araçatuba e o número de  
24 notificação que foram realizadas no PSM nos últimos três meses, ressaltando a importância  
25 da realização das notificações para permitir ao município a adoção, oportunamente, de  
26 medidas de controle, possibilitando a interrupção da cadeia de transmissão de doenças  
27 entre a população, porém ainda não foi definida a data para esta capacitação, ratificamos a  
28 necessidade. **No segundo item:** Reuniões / Treinamentos – de acordo com o Enf. Valdemir  
29 Preto - supervisor da administração da OSS (Organização Social de Saúde) foram realizados  
30 os seguintes reuniões/treinamentos: no dia vinte e sete de agosto, cujo tema “Regularidade

27

Ata de Reunião da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - CCIH  
30 de setembro de 2019

32 anotação da limpeza realizada nos horários pré-definidos, com a participação de dezessete  
33 participantes. No dia doze de setembro reunião/capacitação com o tema "Métodos de  
34 Trabalho" - ênfase a comportamento pessoal, com a participação de quinze profissionais.  
35 **No terceiro item:** Limpeza do Reservatório e análise da água do PSM; dedetização,  
36 desinsetização e desratização – foi realizada a dedetização, desinsetização, desratização e  
37 limpeza do reservatório (caixa d' água) no último dia vinte e quatro de julho (certificado  
38 anexo). A análise da água foi realizada no último dia trinta de julho (relatório de análise  
39 anexo), lembrando que estas duas ações devem ser realizadas no mínimo semestralmente.  
40 **No quarto item:** Disponibilização de preparação alcoólica nos pontos de assistências e  
41 demais locais do PSM – O Enf. Ricardo comentou NOVAMENTE por considerar de extrema  
42 importância a Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) n°. 42, de 25 de outubro de 2010  
43 (BRASIL, 2010), que dispõe sobre a obrigatoriedade de disponibilização de preparação  
44 alcoólica para HM, pelos serviços de saúde. Ressaltou que devem ser instalados  
45 dispensadores de preparações alcoólicas nos diversos pontos de assistência e demais  
46 locais estratégicos no PSM, por objetivar a melhoria da HM em serviços de saúde, que  
47 engloba cinco componentes que formam a estratégia multimodal ou 5 multifacetada (WHO,  
48 2009; PITTET, 2009), a saber: mudança de sistema, envolvendo a disponibilização de  
49 produtos para HM no ponto de assistência; educação e treinamento dos profissionais;  
50 avaliação da adesão à HM e devolutiva à equipe; lembretes no local de trabalho para HM e  
51 estabelecimento de clima institucional de segurança para HM. Nesta discussão verificou  
52 quais os pontos que ainda devem ser instalados novos dispenser de preparação alcoólica e  
53 discutida a importância de ser realizada capacitação às equipes multiprofissionais, buscando  
54 reorientar a importância da higienização das mãos como sendo a melhor prática para a  
55 segurança do paciente e estabelecimento de clima institucional de segurança para  
56 higienização das mãos. Ressaltou ainda que a dinâmica da mudança comportamental para  
57 o cumprimento da HM é complexa e multifacetada, constituindo um desafio para o governo,  
58 diretores, gestores e profissionais que atuam no Serviço de Controle de Infecção Hospitalar  
59 (SCIH). Ficou definido alguns pontos a ser instalado novos dispensadores de produto  
60 alcoólico e a substituição dos que estão com defeito. **No quinto item:** Comissão de  
61 Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Serviços de Saúde (GRSS) – o Enf. Ricardo informa  
62 que o Enf. Valdemir Preto - supervisor da administração da OSS (Organização Social de






Ata de Reunião da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar - CCIH  
30 de setembro de 2019

63 Saúde) definiu que a Enfª Yara Cristina Rodrigues Alves de Oliveira Soares, além dos  
64 profissionais que fazem parte da CCIH serão os membros da comissão de GRSS e que  
65 estarão elaborando o PGRSS – Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de  
66 Saúde do PSM Araçatuba, conforme Resolução – RDC nº 222 de 29/03/2018, “Regulamenta  
67 as Boas Práticas de Gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde e dá outras  
68 providências” e posteriormente será realizada capacitação aos profissionais do PSM. Na  
69 oportunidade o Enf Ricardo ressaltou a importância da substituição dos recipientes de coleta  
70 (lixeiros) que estão danificadas para manutenção/substituição. **ENCERRAMENTO E**  
71 **APROVAÇÃO DA ATA** – Nada mais havendo a tratar, o Dr. Luciano agradeceu a presença  
72 de todos, oferecendo a palavra a quem dela quisesse fazer uso. Ante o silêncio dos  
73 presentes, encerrou os trabalhos às dezenove horas, sendo feita algumas anotações pelo  
74 Enf. Ricardo Burato para posterior lavratura da ata pelo mesmo, a qual será realizada leitura  
75 na próxima reunião e se achada conforme, será devidamente assinada por todos,  
76 encerrando-se assim a reunião. Araçatuba, trinta de setembro de dois mil e dezenove.

77  
78 Da. Luciano Monteiro Perdigão Pereira

Enf. Ricardo Burato Dias

79  
80 Enf. Vinicius de Freitas

  
Vinicius de Freitas  
Araçatuba  
COREN-SP 205789

## 5. ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS INDICADORES DE PRODUTIVIDADE E DE QUALIDADE

Mensurar a qualidade e quantidade em programas e serviços de saúde é imprescindível para o planejamento, organização, coordenação/direção e avaliação/controle das atividades desenvolvidas, sendo alvo dessa medição os resultados, processos e a estrutura necessária ou utilizada, bem como as influências e repercussões promovidas no meio ambiente.

Indicador é uma unidade de medida de atividade, com a qual está relacionada ou, ainda, uma medida quantitativa que pode ser usada como um guia para monitorar e avaliar a qualidade de importantes cuidados providos ao paciente e as atividades dos serviços de suporte, além de conter informações relevantes sobre determinados atributos e dimensões do estado de saúde, bem como sobre o desempenho do sistema de saúde. Os indicadores de saúde foram desenvolvidos para facilitar a quantificação e a avaliação das informações produzidas com tal finalidade. Indicadores possam ser analisados e interpretados com facilidade e que sejam compreensíveis para quem os utilizam especialmente gerentes, gestores e os que atuam no controle das organizações.

O monitoramento é um processo sistemático e contínuo que através da observação análise de informações substanciais existentes nos indicadores e em tempo adequado, permite a rápida avaliação situacional e a intervenção oportuna que confirma ou corrige as ações em saúde.

Os indicadores realizados, monitorados são entregues pela Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui para a Secretaria de Saúde do Município de Araçatuba através dos Relatórios de Gestão e Execução de Ações – Metas Qualitativo-Quantitativas dos serviços prestados.

## 5.1. Metas Quantitativas PSM

### 5.1.1. Metas Quantitativas – Médico Clínico Geral

Metas Quantitativas	Produção Realizada	% Atingida
10.000	15.303	153,03%

Fonte de Referência: Assessor Público 01/10/2019 à 31/10/2019

### 5.1.2. Metas Quantitativas – Médico Infantil

Metas Quantitativas	Produção Realizada	% Atingida
800	4.152	519,00%

Fonte de Referência: Assessor Público 01/10/2019 à 31/10/2019

### 5.1.3. Metas Quantitativas – Médico Ortopedista

Metas Quantitativas	Produção Realizada	% Atingida
300	693	231,00%

Fonte de Referência: Assessor Público 01/10/2019 à 31/10/2019

### 5.1.4. Metas Quantitativas – Classificação de Risco

Metas Quantitativas	Produção Realizada	% Atingida
10.800	17.964	166,33%

Fonte de Referência: Assessor Público 01/10/2019 à 31/10/2019

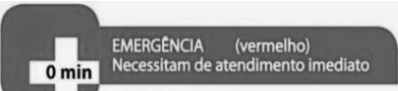

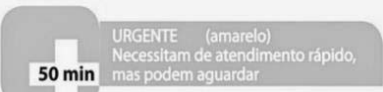
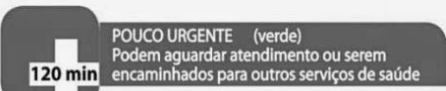
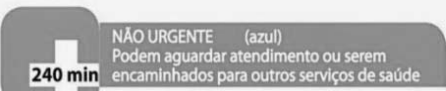
## 5.2. Metas Qualitativas PSM

### 5.2.1. Número de Paciente Atendidos por Classificação de Risco

17.964
--------

Fonte de Referência: Assessor Público 01/10/2019 à 31/10/2019

### 5.2.2. Taxa de Usuários Classificação

INDICADORES	TAXA DE PACIENTES ATENDIDOS POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO
	Classificação Vermelha 0,04%
	Classificação Laranja 1,19%
	Classificação Amarelo 11,95%
	Classificação Verde 46,42%
	Classificação Azul 18,38%

Fonte de Referência: Assessor Público 01/10/2019 à 31/10/2019

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. Ao todo foram atendidos 23.036 atendimentos.

### 5.2.3. Taxa de Revisão de Prontuários Médicos dos Óbitos Ocorridos no Período Analisado.

100%

### 5.2.4. Taxa de Revisão de Prontuários com Classificação de Risco: Vermelho e Amarelo

Será apresentado juntamente com a Comissão

### 5.2.5. Evidências de Ações Voltadas à Segurança ao Paciente

Será apresentado juntamente com a Comissão

### 5.2.6. Números de Exames Realizados Eletrocardiograma

1.675

Fonte de Referência: Assessor Público 01/10/2019 à 31/10/2019

### 5.2.7. Números de Exames Realizados Raio-X

6.966

Fonte de Referência: Assessor Público 01/10/2019 à 31/10/2019

### 5.2.8. Número de Exames Realizados Laboratoriais

8.516

Fonte de Referência: Assessor Público 01/10/2019 à 31/10/2019

### 5.2.9. Números de Suturas Realizadas

196

Fonte de Referência: Assessor Público 01/10/2019 à 31/10/2019

### 5.2.10. Números de Curativo Realizadas

294

Fonte de Referência: Assessor Público 01/10/2019 à 31/10/2019

### 5.2.11. Números de Atendimento Técnico em Gesso Realizado

259

Fonte de Referência: Assessor Público 01/10/2019 à 31/10/2019

### 5.2.12. Números de Atendimento Gestante

81

Fonte de Referência: Assessor Público 01/10/2019 à 31/10/2019

## 5.3. Metas Quantitativas SAMU

### 5.3.1. Atendimento das Chamadas

Metas Quantitativas	Produção Realizada	% Atingida
750	2.187	291,60%

Fonte de Referência: Sys4web 01/10/2019 à 31/10/2019

## 5.4. Metas Qualitativas SAMU

### 5.4.1. Atendimento Primário de Livre Demanda pelo nº 192

1.341

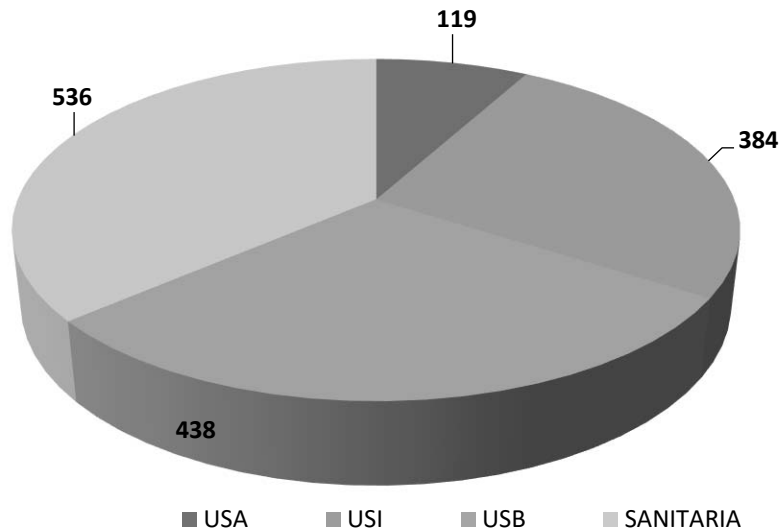
Fonte de Referência: Sys4web 01/10/2019 à 31/10/2019

### 5.4.2. Atendimento Secundário de Livre Demanda pelo nº 192 e outros meios de comunicação.

947

Fonte de Referência: Sys4web 01/10/2019 à 31/10/2019

### 5.4.3. Quantidade de Atendimentos por Viatura



Fonte de Referência: Sys4web 01/10/2019 à 31/10/2019

### 5.4.4. Taxa de Recusa do Atendimento Assistencial à Equipe no Local

10 chamados cancelado pelo solicitante ou pela vítima

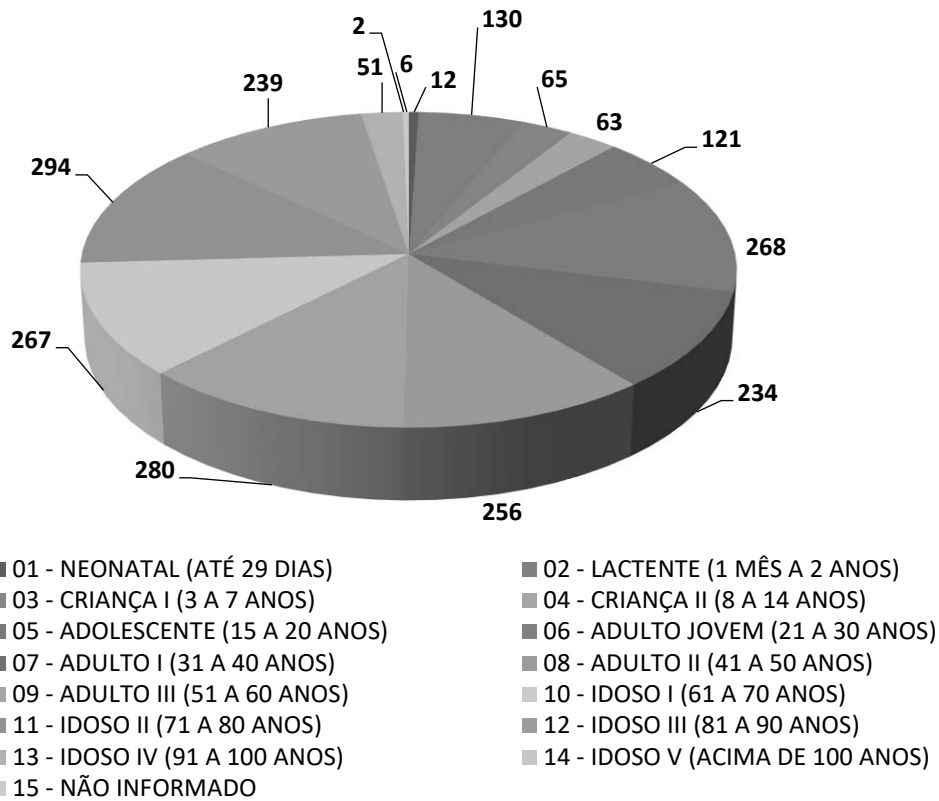
Fonte de Referência: Sys4web 01/10/2019 à 31/10/2019

### 5.4.5. Atendimento pelo 192 que Geraram Somente Orientações, não Necessitando de Transporte

Com a finalidade de atendimento de chamados recebidos com orientação, foi um número de 34 chamados

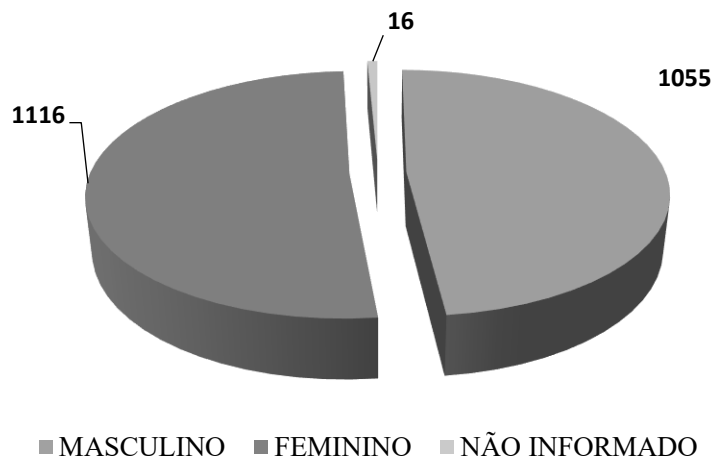
Fonte de Referência: Sys4web 01/10/2019 à 31/10/2019

### 5.4.6. Registro de Idade dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado



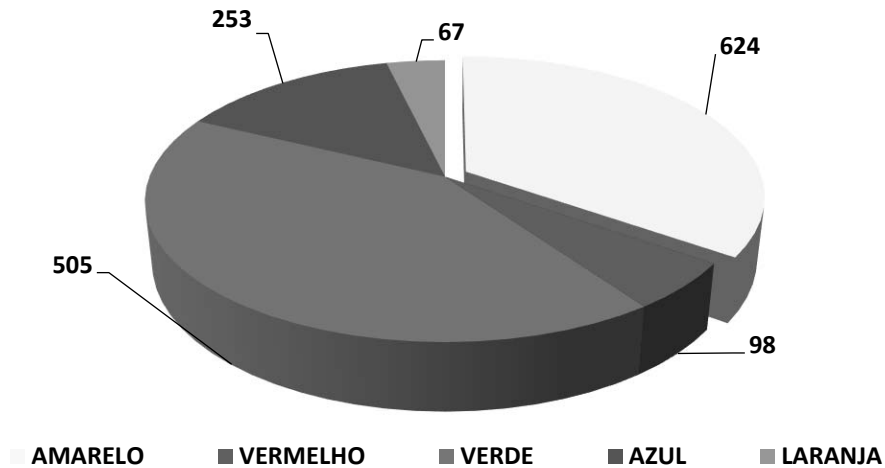
Fonte de Referência: Sys4web 01/10/2019 à 31/10/2019

### 5.4.6.1. Registro de Sexo dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado



Fonte de Referência: Sys4web 01/10/2019 à 31/10/2019

#### 5.4.7. Números de Atendimento Conforme Classificação de Risco



Fonte de Referência: Sys4web 01/10/2019 à 31/10/2019

#### 5.4.8. Tempo de Resposta aos Chamados no Mínimo de Tempo Possível



##### TEMPO RESPOSTA SINTÉTICA



TEMPO MÉDIO TARM	TEMPO MÉDIO REGULAÇÃO	TEMPO MÉDIO RÁDIO OPERADOR	TEMPO MÉDIO VTR	TEMPO MÉDIO REPOSTA	TEMPO RESPOSTA MÍNIMO	TEMPO RESPOSTA MÁXIMO	TEMPO TOTAL
00:01:44	00:31:28	00:15:30	00:08:28	01:02:23	00:03:18	21:45:13	1581
<b>TOTAL</b>							<b>1.581</b>

Fonte de Referência: Sys4web 01/10/2019 à 31/10/2019



### 5.4.9. Localização das Ocorrências por Bairros



## BAIRROS ATENDIDOS



BAIRRO	TOTAL
AEROPORTO	16
ÁGUA BRANCA I	18
ÁGUA BRANCA II	11
ÁGUA BRANCA III	9
ÁGUA LIMPA	2
ALTO DA BOA VISTA	14
ALTO DA SAUDADE	2
ALVORADA	53
AMIZADE	31
AVENIDA	2
AVIAÇÃO	19
BAIRRO DAS BANDEIRAS	10
BOA VISTA	10
CAMPUS UNIVERSITÁRIO	1
CASA NOVA	11
CENTRO	74
CHÁCARAS ARCO-ÍRIS	1
CHÁCARAS BANDEIRANTES	2
CHÁCARAS CALIFÓRNIA	2
CHÁCARAS DE RECREIO ALVORADA	1
CHÁCARAS DE RECREIO TROPICAL	1
CHÁCARAS MOEMA	5
CHÁCARAS PARAÍSO	1
CHÁCARAS PATRIMÔNIO SANTANA	3
CHÁCARAS TV	16
CHÁCARAS VERSALHES	1
CONCÓRDIA I	4
CONCÓRDIA II	3

CONCÓRDIA III	4
CONJUNTO HABITACIONAL ANTÔNIO PAGAN	8
CONJUNTO HABITACIONAL CASTELO BRANCO	14
CONJUNTO HABITACIONAL CLAUDIONOR CINTI	18
CONJUNTO HABITACIONAL CLÓVIS VALENTIN PICOLOTTO	6
CONJUNTO HABITACIONAL DOUTOR ANTÔNIO VILLELA SILVA	8
CONJUNTO HABITACIONAL ELIAS STEFAN ARAÇATUBA G	13
CONJUNTO HABITACIONAL ETHEOCLE TURRINI	8
CONJUNTO HABITACIONAL EZEQUIEL BARBOSA	12
CONJUNTO HABITACIONAL HILDA MANDARINO	29
CONJUNTO HABITACIONAL IVO TOZZI	9
CONJUNTO HABITACIONAL JOÃO BATISTA BOTELHO	5
CONJUNTO HABITACIONAL JOSÉ SARAN - TRAITU	3
CONJUNTO HABITACIONAL MANOEL PIRES	8
CONJUNTO HABITACIONAL MÃO DIVINA	14
CONJUNTO HABITACIONAL NOSSA SENHORA APARECIDA	16
CONJUNTO HABITACIONAL PEDRO PERRI	12
CONJUNTO HABITACIONAL TAANE ANDRAUS	11
CONJUNTO HABITACIONAL VICENTE LUIZ GROSSO	4
CONJUNTO RESIDENCIAL TOYOKAZU KAWATA - COUNTRY VILLE	3
DONA AMÉLIA	34
ENGENHEIRO TAVEIRA	13
ESPLANADA	39
GUANABARA	32
HIGIENÓPOLIS	7
ICARAY	16
IPANEMA	18
IPORÃ	12
JACUTINGA	1
JARDIM ACLIMAÇÃO	10
JARDIM AMÉRICA	7
JARDIM ATLANTICO II	7
JARDIM BRASIL	7
JARDIM BRASÍLIA	6
JARDIM DAS OLIVEIRAS	3
JARDIM DO PRADO	3

JARDIM DO TREVO	3
JARDIM MOREIRA	8
JARDIM NOVA YORQUE	13
JARDIM PAULISTA	6
JARDIM RESIDENCIAL ETEMP	11
JARDIM SUMARÉ	22
JARDIM UNIVERSO	7
JUSSARA	41
LAGO AZUL	19
MINI DISTRITO INDUSTRIAL ALEXANDRE BIAGI	1
MONTE CARLO	5
MONTERREY	5
MORADA DOS NOBRES	17
MORUMBI	12
N S APARECIDA	1
NOVO PARAÍSO	20
NOVO UMUARAMA	8
PALMEIRAS	22
PANORAMA	6
PARAISO	26
PARQUE BAGUAÇU	1
PARQUE INDUSTRIAL	13
PARQUE RESIDENCIAL AEROPORTO	3
PINHEIROS	7
PLANALTO	29
PORTO REAL I	15
PORTO REAL II	23
PRATA	1
PRESIDENTE	10
PRIMAVERA	11
RESIDENCIAL ÁGUAS CLARAS	35
RESIDENCIAL BEATRIZ	18
RESIDENCIAL JARDIM ATLÂNTICO	30
RESIDENCIAL JARDIM CENTENÁRIO	3
RESIDENCIAL NOBREVILLE	3
RESIDENCIAL VISTA VERDE	6

ROSELE	27
SANTA LUZIA	1
SANTANA	34
SÃO JOÃO	12
SÃO JOAQUIM	776
SAO JOSE	34
SÃO RAFAEL	24
SÃO SEBASTIÃO	1
SÃO VICENTE	8
SAO VIENTE	1
SAUDADE	11
TRAITU	1
TV	22
UMUARAMA	44
VERDE PARQUE	19
VILA AERONÁUTICA	4
VILA ALBA	3
VILA BANDEIRANTES	3
VILA CARVALHO	2
VILA ESTÁDIO	7
VILA INDUSTRIAL	5
VILA MENDONÇA	25
VILA NOVA	11
VILA SANTA MARIA	2
VILA SANTO ANTÔNIO	2
VILA SÃO PAULO	3
VILELA	1
VILELLA	1
<b>TOTAL</b>	<b>2.288</b>

Fonte de Referência: Sys4web 01/10/2019 à 31/10/2019

## 6. Educação Permanente e Continuada

SERVICO EXECUTADO	DEPARTAMENTO	TIPO DE EVENTO	MODALIDADE	TÍTULO DO EVENTO / CIDADE / UF	DATA/LOCAL DE REALIZAÇÃO / CARGA HORARIA	INICIO/FINAL DO EVENTO	PREVISTO NO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE	EXECUTOR (a) EVENTO/ATIVIDADE	DESCRIÇÃO EVENTO/ATIVIDADE	OBJETIVO E PÚBLICO ALVO
Capacitação	Departamento de Urgência e Emergência – Pronto Socorro Municipal	Capacitação	Presencial	Habilidades e atitudes vencedoras	18/11/2019	7h30min às 9h30min	NÃO	José Luiz	Predisposição do indivíduo em relação à ação, objetos ou situações com que confronta-se.	<p>O objetivo, tem como orientação referir sobre a predisposição do indivíduo em relação à ação, objetos ou situações com que confronta-se, tendo como lições, a definição de metas, aprimoramento das habilidades, comunicação eficaz, iniciativa, criatividade e consistência,</p> <p>Público alvo: - TODOS os colaboradores do PSM e SAMU;</p>

## RELATÓRIO DE EVENTO / ATIVIDADE REALIZADA

INFORMAÇÕES GERAIS	
<b>SERVIÇO EXECUTANTE</b>	
Educação Permanente – Habilidades e Atitudes Vencedoras	
<b>DEPARTAMENTO:</b>	
SAMU e PSM	
<b>TIPO DE EVENTO</b>	
<input type="checkbox"/> Capacitação	<input type="checkbox"/> Treinamento
<input type="checkbox"/> Workshop	<input checked="" type="checkbox"/> Palestra
<input type="checkbox"/> Outros	
<input type="checkbox"/> Seminário	<input type="checkbox"/> Conferência
<input type="checkbox"/> Congresso	<input type="checkbox"/> Curso
<b>MODALIDADE</b>	
<input type="checkbox"/> Vídeo Conferência	<input checked="" type="checkbox"/> Presencial
<input type="checkbox"/> EAD / Presencial	<input type="checkbox"/> EAD
<b>TÍTULO DO EVENTO / CIDADE / UF</b>	
Habilidades e Atitudes Vencedoras , Araçatuba – São Paulo	
<b>DATA - LOCAL DE REALIZAÇÃO - CARGA HORARIA</b>	
18 de Outubro de 2019 - Sala de Reunião da Administração - Carga horária:2 horas.	
<b>INICIO DO EVENTO:</b> 07h30min	<b>FINAL DO EVENTO:</b> 09h30min
<b>PREVISTO NO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE?</b>	
<input type="checkbox"/> SIM	<input checked="" type="checkbox"/> NÃO
<b>DESCREVER EM QUAL ESTRATÉGIA / METAS / AÇÕES ESTÁ RELACIONADA</b>	
Departamento de Urgência e Emergência - DUE	
<b>EXECUTOR (A) EVENTO / ATIVIDADE:</b>	
José Luiz de Andrade	
<b>DESCRIÇÃO EVENTO / ATIVIDADE: (PROGRAMA):</b>	
Capacitação através de palestra, referindo sobre a predisposição do indivíduo em relação à ação, objetos ou situações com que confronta-se.	

**OBJETIVO E PÚBLICO ALVO:**

O objetivo, tem como orientação referir sobre a predisposição do indivíduo em relação à ação, objetos ou situações com que confronta-se, tendo como lições, a definição de metas, aprimoramento das habilidades, comunicação eficaz, iniciativa, criatividade e consistência,

Público alvo:

- TODOS os colaboradores do PSM e SAMU;

Mayara Paulino Zanardo Perez  
Enfermeira  
COREN/SP - 443715

Assinatura do Supervisor

Assinatura do Executor

Carlos Mori Gomes  
CRM-SP 140.188  
Gerente de Projeto - ISCB

Assinatura Gerente de Projeto

## 2.0. Resumo do Evento

Tem como orientação referir sobre a predisposição do indivíduo em relação à ação, objetos ou situações com que confronta-se, tendo como lições, a definição de metas, aprimoramento das habilidades, comunicação eficaz, iniciativa, criatividade e consistência.




**Tabulação: Educação Permanente por Categoria Profissional Mensal**

**Mês de Referência:** Outubro **Ano:** 2019

**Unidade Responsável pelas Capacitações:** Pronto Socorro Municipal PSM & Serviço de Atendimento Móvel de Urgência SAMU

**Responsável:** Supervisora Enfª Mayara Paulino Zanardo Perez  
Supervisora Enfª Yara Soares

Categoria Profissional	Total	Quantidade de Horas
Assistente Social		
Atendentes		
Auxiliar Administrativo	1	2
Auxiliar de Almoxarifado	1	2
Auxiliar de Enfermagem		
Auxiliar de Farmácia	1	2
Auxiliar de Manutenção	1	2
Auxiliar de Serviços Gerais		
Enfermeiros	1	2
Estagiários de Enfermagem		
Farmacêutico		
Gerente	1	2
Médicos		
Motorista/Condutor	3	6
Operador de Radio		
Porteiros/Controlador de Fluxo	1	2
Repcionista		
Responsável Técnica Enfermagem		
Socorrista		
Supervisor	1	2
Técnico de Imobilização Ortopédica		
Técnico de Segurança do Trabalho		
Técnicos de Enfermagem	3	6
Telefonista Auxiliar da Regulação Médica - TARM	3	6

  
Assinatura do Supervisor

Assinatura do Executor

  
Assinatura Gerente de Projeto



**LISTA PRESENÇA**

Palestra: “Habilidades e Atitudes Vencedoras”

Araçatuba, 18 de Outubro de 2019.

NOME	FUNÇÃO	ASSINATURA
Mathem Delino Garcia	Ti	Mathem D Garcia
FABIO T. MIYAZAKI	Motorista	Fabio
Magali Alves de Franca	tec. de enfermagem	Magali
Waldery Colita	motorista	Waldery
Camere APAS Fide Garcia	TARM	Camere
RAFAELA BARBOSA DE SAUSSE	TARM	Rafaela
Debora da Costa Gandra	TARM	Debora
Marcilio B	motorista	Marcilio
VECTOR ORLANDO DA SILVA MORE	TEC. ENFERMAGEM	Vector Orland
Rogério Manuel Mates	tec. enfermagem	Rogério
Gabriel F. Garcia	farmácia	Gabriel F. Garcia
Suziane Conceição de A.	Porteira	Suziane
RAFAEL AUGUSTO GARCIA	MANUTENÇÃO	Rafael
Valeria Okano Bicalho	aux admn	Valeria Bicalho
Vinicius Prufre Santos	aux admn	Vinicius
Clara Rogerson de Silva	Enfermeira	Clara
Carlos Juan	Guia de Projeto	Carlos

Mayara Paulino Zanardo Petre  
Enfermeira  
COREN/SP - 443715

Assinatura do Supervisor

Assinatura do Executor

Carlos Mori Gomes  
CRM-SP 140.188  
Gerente de Projeto - TSCB

Assinatura Gerente de Projeto

## 7. Manutenção

### 7.1. Manutenção Predial

DATA	TIPO DE MANUTENÇÃO			SETOR	ATIVIDADE REALIZADA	PRÓPRIO OU TERCEIRO	NOME TERCEIRO
	Prev	Corr	Emer				
02/10		X		SAMU	Instalação de 1 ponto de tomada no SAMU	X	
02/10		X		SAMU	Retirada de entulho na unidade do samu	X	
03/10		X		PSM	Reforma de macas na unidade	X	
04/10		X		Entrada principal (letreiro)	Troca de 2 lâmpadas de 400 W HQI Troca de 1 soquete E-40	X	
04/10		X		SAMU	Aterramento e troca de tomada no SAMU	X	
05/10	X			Gerador	Teste no gerador	X	
05/10	X			Compressor	Drenagem do compressor e filtro	X	
05/10		X		PSM	Instalação de enfeites do outubro rosa	X	
07/10		X		Posto 03	Troca de lâmpada no corredor	X	
07/10		X		Posto 03	Troca de luminária e lâmpada Sala de reidratação	X	
08/10		X		Morgue	Troca de puxador da porta	X	
08/10		X		Banheiro recepção central	Troca de maçaneta	X	
08/10		X		PSM	Troca de lâmpada e paflon iluminação externa	X	
09/10	X			Gerador	Teste no gerador	X	

10/10		X		SAMU	Troca de 2 disjuntores	X	
10/10		X		Pediatria	Acompanhamento da SOSP na instalação dos pisos	X	
10/10		X		SAMU	Troca de rele fotoelétrico	X	
10/10	X			Gerador	Teste de gerador	X	
10/10	X			Compressor	Drenagem do compressor e filtro	X	
14/10		X		SAMU PSM	Levantamento de material elétrico, para manutenção e Instalação	X	
14/10		X		Banheiro recepção central	Desentupimento de vaso sanitário	X	
14/10		X		Posto 01	Troca de maçaneta	X	
15/06		X		CME	Troca de comando de ventilador de parede	X	
16/10		X		Geladeira de vacina	Orçamento da geladeira pequena de vacina	X	
17/10		X		Sala de gesso	Troca de fechadura	X	
17/10		X		Posto 03	Instalação de ventilador de parede	X	
17/10	X			Gerador	Teste no gerador	X	
17/10	X			Compressor	Drenagem do compressor e filtro	X	
18/10		X		SAMU	Troca de sifão no tanque	X	
18/10		X		Banheiro curativo	Troca de obturado da caixa acoplada	X	
18/10		X		SAMU	Troca de parafusos do vaso sanitário Banheiro repouso feminino	X	
21/10		X		Corredor raio-x	Troca de puxador da porta	X	
21/10		X		sala de reunião	Infraestrutura e instalação de um ponto de tomada	X	

21/10		X		Banheiro feminino funcionários	Troca de assento sanitário	X	
21/10		X		Corredor funcionários (pátio)	Limpeza dos vidros e chão Limpeza com produto e maquina lavadora de pressão	X	
22/10		X		Sala de espera da triagem	Troca de 02 lâmpadas de 26 W	X	
23/10		x		almoxarifado	Troca de reatores 2x32 W Troca de 2 lâmpadas de 32 W Troca de 1 lâmpada led bulbo 12 W	X	
23/10		x		PSM	Limpeza das janelas com lavadora de alta pressão	X	
24/10		X		SAMU	Instalação de contadora para iluminação externa Troca de rele fotoelétrico	X	
24/10		X		Posto 01	Troca de 2 lâmpadas 2x32 W fluorescente Troca de moldura do ar condicionado	X	
25/10		X		SAMU	Instalação de pia nova na cozinha Revestimento em cima da pia.	X	
28/10		X		SAMU	Assentamento de pedras na calçada Instalação torneira na pia Instalação de válvula americana na pia Instalação de sifão sanfonado na pia	X	
29/10		X		Emergência	Retirada de vazamento no chão da emergência	X	

29/10		X		SAMU	Ligação de esgoto da pia nova do samu	X	
30/10		x		Consultório 03	Troca de 2 lâmpadas led bulbo 15 w	X	
30/10		x		almoxarifado	Troca de 1 lâmpada de 20 w fluorescente	X	
30/10		X		SAMU	Rejunte no revestimento da pia nova do samu	X	
30/10		X		PSM	Orçamento das faixas antiderrapante	X	
30/10		X		PSM	Troca de todos os vidros quebrados na unidade		Vidraçaria real
30/10		x		Sala de gesso	Desentupimento na pia		x
30/10		x		SAMU	Poda na arvore	x	
30/10		x		SAMU	Troca de vidro do acionador da bomba de incêndio no hidrante do samu		
30/10		x		emergência	Instalação de porta papel toalha Porta álcool gel Porta sabonete liquido	x	
30/10		x		Banheiro feminino funcionários	Desentupimento lavatório	x	
30/10		x		Corredor emergência	Instalação porta álcool gel	x	

## 8. ALIMENTAÇÃO

A alimentação prevista em plano para os colaboradores de plantão como pão, café e chá é ofertada em todos os plantões.

Conforme plano de trabalho está previsto que todos pacientes que permanecerem por um período maior de 4 horas, receberão o kit de alimentação.

TIPOS		COLABORADOR		SETOR	RESPONSÁVEL
REFEIÇÃO	KITS	COLABORADOR	PACIENTE		
	262		X	OBSERVAÇÃO MASCULINA, FEMININA E PEDIATRIA	ENFERMAGEM

## 9. CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PREVISTO	CONTRATADOS
Combustível	A Rotatória Posto e Conveniência
Radiologia	Atend Hosp Serviço Hospitalares e Diagnóstico por Imagem
Gases Medicinais	Noronha & Noronha Com. De gases LTDA
Imobilização e Gesso	M & C Imobilizações Ortopédicas LTDA
Enxoval e Lavanderia	Stratolav Lavanderia LTDA
Exames Laboratorial	Laboratório Trianon
Convênio	AESP Odonto Assistência em São Paulo
Locadora de Veículos	Locaz Locadora de Veículos
Exames Admissional e Demissão	Ergo Med. Amb. Med. Seg. Ocup. E Ges. Amb. LTDA
Manutenção Ar – Condicionado	Osvaldo Coca Moralis ME
Impressoras	O.M.I. com Manutenção Equipamento
Construtora	Constroeste Construtora e Participações LTDA

## 10. CONCLUSÃO FINAL

Mediante os conteúdos apresentados, entre processo de implantação e a realização, houve uma evolução, trabalhou-se mais com as mudanças de normativas e diminuição de vícios e conflitos internos causados pelas mudanças.

Considerando a proposta das metas quantitativas e qualitativas no Plano de Trabalho e apresentação dos números de atendimentos e procedimentos realizados, conclui-se que, em geral, as metas foram alcançadas, atingindo os resultados almejados, garantindo o livre acesso aos serviços públicos de saúde com equidade e assistência integral a saúde.

---

CARLOS HENRIQUE MORI F. GOMES  
GERENTE DE PROJETO