

Birigui, 18 de Dezembro de 2019.

OFÍCIO Nº: 317 /2019

CONTRATANTE PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAÇATUBA

CONTRATO DE GESTÃO: 002/2018

PROJETO: ARAÇATUBA

EXERCÍCIO: 2019

CÓPIA

RECEBIDO EM
SMS/DUE,

19 / 12 / 19

Aline Cristina Sales da Silva

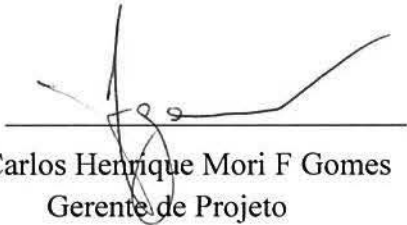
PRESTAÇÃO DE CONTAS ASSISTENCIAL – 1º SEMESTRE 2019

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

Relatório Assistencial 41 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

1º SEMESTRE/2019

CONTRATO DE GESTÃO: 002/2018

PSM – CENTRO DE REGULAÇÃO – SAMU

Araçatuba/SP

Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	2
2. PREVISTOS E CONTRATADOS – CLT	3
3. FUNCIONÁRIOS EFETIVOS DO MUNICÍPIO	4
4. PESSOAS JURÍDICAS	5
5. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.....	6
6- ORGANIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS INDICADORES DE PRODUTIVIDADE E DE QUALIDADE.....	7
6.1. Metas Quantitativas PSM	7
6.2. Metas Qualitativas PSM	8
6.3. Metas Quantitativas SAMU	11
6.4. Metas Qualitativas SAMU.....	11
6.5. PARECER DAS AVALIAÇÕES DAS METAS QUANTITATIVAS E QUALITATIVAS.....	18
7 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU	18
7.1. PSM	18
7.1.1 . Analise.....	20
7.2. SAMU.....	20
7.2.1. Análise.....	22
8. EDUCAÇÃO CONTINUADA	23
8.1. Analise.....	28
9. Manutenção	28
9.1. Análise.....	41
9 CONCLUSÃO FINAL	41

1. INTRODUÇÃO

Este Relatório Semestral de Gestão e Execução de Ações – Metas Qualitativas é um mecanismo de acompanhamento e avaliação dos serviços complementares de saúde, no Pronto Socorro Municipal “Aida Vanzo Dolce” de Araçatuba. Demonstra o desempenho das atividades previstas e realizadas no Contrato, no período de 01/01/2019 a 30/06/2019, a fim de permitir verificar se os resultados e metas estão sendo alcançados.

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

2. PREVISTOS E CONTRATADOS – CLT

CATEGORIA PREVISTA NO PLANO	QUANT. PREVIST. PLANO	CONTRATADOS até 31/12/2019		Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		TOTAL
		Permitido	CONTRAT. NO MES	Permitido	CONTRAT. NO MES	Permitido	CONTRAT. NO MES	Permitido	CONTRAT. NO MES	Permitido	CONTRAT. NO MES	Permitido	CONTRAT. NO MES	Permitido	CONTRAT. NO MES	
Gerente de Projeto (Coord. Administr.)	01		01							1	1					01
Assistente Social	01		01													01
Auxiliar Administrativo	05		05													05
Auxiliar de Almoço/lanche	02		01					01	01	2	1		1			01
Auxiliar de Manutenção	01		08										1			01
Auxiliar Farmácia	09		19									1	1			07
Auxiliar de Serviços Gerais	20		01				01									20
Enfermeiro Resp. Técnico SAMU	01		01													01
Enfermeira Responsável Técnica	01		13													0
Enfermeiro Assistencial	14		04	01			02									13
Farmacêutico	04		01													04
Farmacêutico Responsável Técnico	01		00													01
Gerente de almoço/lanche	01		06						01							01
Motorista	07		11				01		01							06
Porteiros	12		04				01		01	1	1		1			12
Rádio Operador	05		05										1			05
Recepcionista	05		03													05
Supervisor (a)	03		01													01
Supervisor da RUE (Enfermeiro)	01		01													01
TARM SAMU	03		03													03
Técnico de Enfermagem	42		41				01		01	1	1		2	1		41
Técnico de Segurança do Trabalho	01		01													01

Observação: A partir de abril, o Gerente de Projeto, contratação por Pessoa Jurídica

3. FUNCIONÁRIOS EFETIVOS DO MUNICÍPIO

CATEGORIA PROFISSIONAIS	1º Janeiro	2º Fevereiro	3º Março	4º Abril	5º Maio	6º Junho
Atendente	13	13	13	13	13	13
Agente de Serviços Gerais	13	13	08	08	08	08
Técnico de Enfermagem	63	63	63	63	63	63
Enfermeiro	10	10	12	12	12	11
Técnico em Raio - X	01	01	01	01	01	01
Técnico em Gesso	01	01	01	01	01	01
Médico	10	10	10	10	10	09

4. PESSOAS JURÍDICAS

CATEGORIA PROFISSIONAIS	1º Janeiro		2º Fevereiro		3º Março		4º Abril		5º Maio		6º Junho		Carga Horária
	Quantidade de Prevista Plano	Contra tado	Quantidade Prevista Plano	Contra tado	Quantidade Prevista Plano	Contra tado	Quantidade de Prevista Plano	Contra tado	Quantidade Prevista Plano	Contra tado	Quantidade Prevista Plano	Contra tado	
Médico Clínico Geral Plantonista	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12h/ diurno
Médico Clínico Geral Plantonista	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	12h/noturno
Diretor técnico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Conforme demanda
Coordenador Clínico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Conforme demanda
Coordenador Pediátrico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Conforme demanda
Médico Ortopedista	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6h/diurno
Médico Pediatra	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24 horas
Imobilização ortopédica	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24 horas
Técnico em radiologia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24 horas

5. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

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

6.1. Metas Quantitativas PSM

Período	1º Janeiro		2º Fevereiro		3º Março		4º Abril		5º Maio		6º Junho		Meta de Atend. Semestral		
	Meta	Atend.	Meta	Atend.	Meta	Atend.	Meta	Atend.	Meta	Atend.	Meta	Atend.	Meta	Atend. Total	%
Atendimento Pediatria	800	1.858	800	2.295	800	3.483	800	2.275	800	2.945	800	2.658	4.800	15.514	323,20
Atendimento Clínico Geral	10.000	15.130	10.000	13.860	10.000	16.538	10.000	15.089	10.000	17.572	10.000	16.251	60.000	94.440	157,40
Atendimento Ortopedista	300	644	300	537	300	640	300	453	300	524	300	569	1.800	3.367	187,05
Acolhimento c/ Classificação Enfermeiro	10.800	15.327	10.800	16.151	10.800	11.931	10.800	21.355	10.800	20.488	10.800	20.091	64.800	105.343	162,56

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

6.2. Metas Qualitativas PSM

PERÍODO	1º Janeiro - 19,972		2º Fevereiro - 18,956		3º Março - 23,948	
	Classificação	Taxa	Classificação	Taxa	Classificação	Taxa
Taxa De Usuário Classificados	Vermelho	0,42%	Vermelho	0,33%	Vermelho	0,30%
	Laranja	1,60%	Laranja	1,21%	Laranja	0,94%
	Amarelo	16,11%	Amarelo	16,27%	Amarelo	8,92%
	Verde	55,08%	Verde	50,03%	Verde	25,77%
	Azul	7,31%	Azul	17,37%	Azul	13,90%
Nº de Pacientes Atendidos por Classificação de Risco	Sem Classificação – 19,48%		Sem Classificação – 14,79%		Sem Classificação – 50,17%	
	Número	Número	Número	Número	Número	Número
Nº de Exames Realizados Eletrocardiograma	15.327		16.151		11.931	
	Número	Número	Número	Número	Número	Número
	1.434	1.172	1.371	1.371	1.371	1.371
Nº de Exames Realizados raio-x	4.570		4.391		5.756	
	Número	Número	Número	Número	Número	Número
Nº de Exames Realizados Exames Laboratórios	3.501		3.201		5.324	
	Número	Número	Número	Número	Número	Número

PERÍODO	4º Abril – 25.223		5º Maio – 25.290		6º Junho – 23.240	
	Classificação	Taxa	Classificação	Taxa	Classificação	Taxa
Taxa De Usuário Classificados	Vermelho	0,27%	Vermelho	0,19%	Vermelho	0,19%
	Laranja	1,53%	Laranja	1,83%	Laranja	1,87%
	Amarelo	17,55%	Amarelo	15,71%	Amarelo	15,49%
	Verde	55,37%	Verde	45,15%	Verde	46,67%
	Azul	14,95%	Azul	18,14%	Azul	22,23%
	Sem Classificação – 15,33%		Sem Classificação – 18,98%		Sem Classificação – 13,55%	
Nº de Pacientes Atendidos por Classificação de Risco	Número 21.355		Número 20.488		Número 20.091	
Nº de Exames Realizados Eletrocardiograma	Número 1.144		Número 1.326		Número 1.527	
Nº de Exames Realizados raio-x	Número 4.906		Número 6.529		Número 7.561	
Nº de Exames Realizados Exames Laboratórios	Número 6.034		Número 9.369		Número 8.744	

PERÍODO		Total – 136.629	
Janeiro a Junho		Total	%
METAS			
Taxa De Usuário Classificados	Vermelho	396	0,29
	Laranja	2.050	1,5
	Amarelo	20.495	15,00
	Verde	62.193	45,52
	Azul	21.383	15,65
Sem Classificação		30.112	22,04
Nº de Pacientes Atendidos por Classificação de Risco		105.343	77,96
Nº de Exames Realizados Eletrocardiograma		7.974	
Nº de Exames Realizados raio-x		33.713	
Nº de Exames Realizados Exames Laboratórios		36.173	

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

6.3. Metas Quantitativas SAMU

Período	1º Janeiro		2º Fevereiro		3º Março		4º Abril		5º Maio		6º Junho		Meta de Atendimento		
	Meta	Atend.	Meta	Atend.	Meta	Atend.	Meta	Atend.	Meta	Atend.	Meta	Atend.	Meta	Atend. Total	%
Atendimento das Chamadas	750	1.776	750	1.690	750	1.963	750	2.014	750	2.157	750	2.172	4.500	11.772	261,60

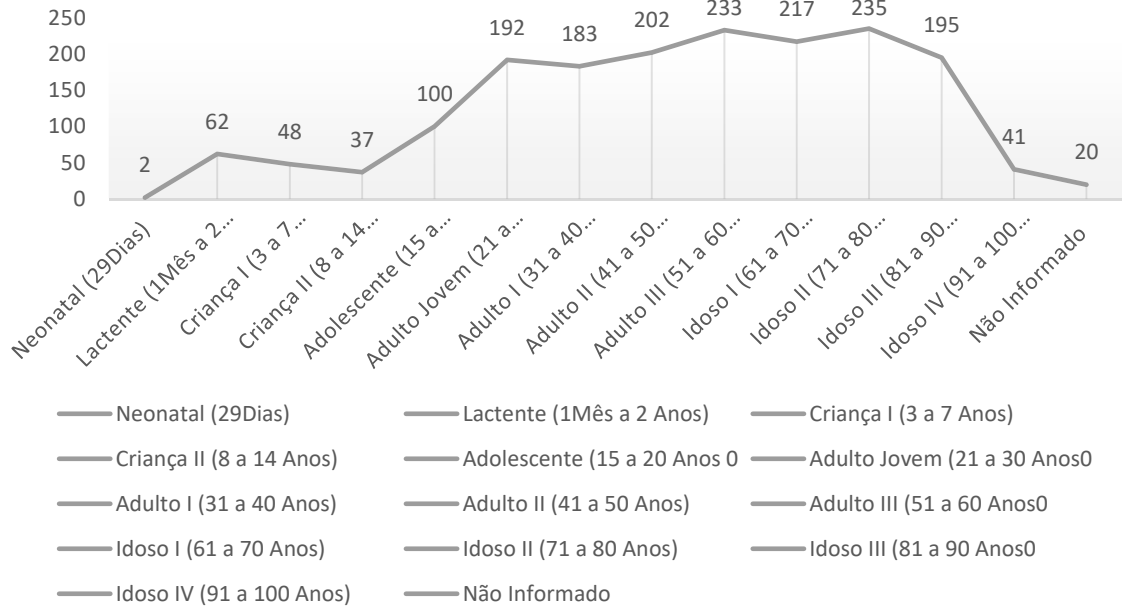
6.4. Metas Qualitativas SAMU

PERÍODO	1º Janeiro		2º Fevereiro		3º Março		4º Abril		5º Maio		6º Junho		Total	
	Números	Taxa de Recusa	Números	Taxa de Recusa	Números	Taxa de Recusa	Números	Taxa de Recusa	Números	Taxa de Recusa	Números	Taxa de Recusa	Números	Taxa de Recusa
METAS														
Atendimento Primário de Livre Demanda pelo nº 192	1.145		1.997		1.291		1.434		1.355		1.295		8.517	
Taxa de Recusa do Atendimento Assistencial à Equipe no Local	0,73%		0,65%		3,15%		1,18%		1,91%		2,16%		1,63%	

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

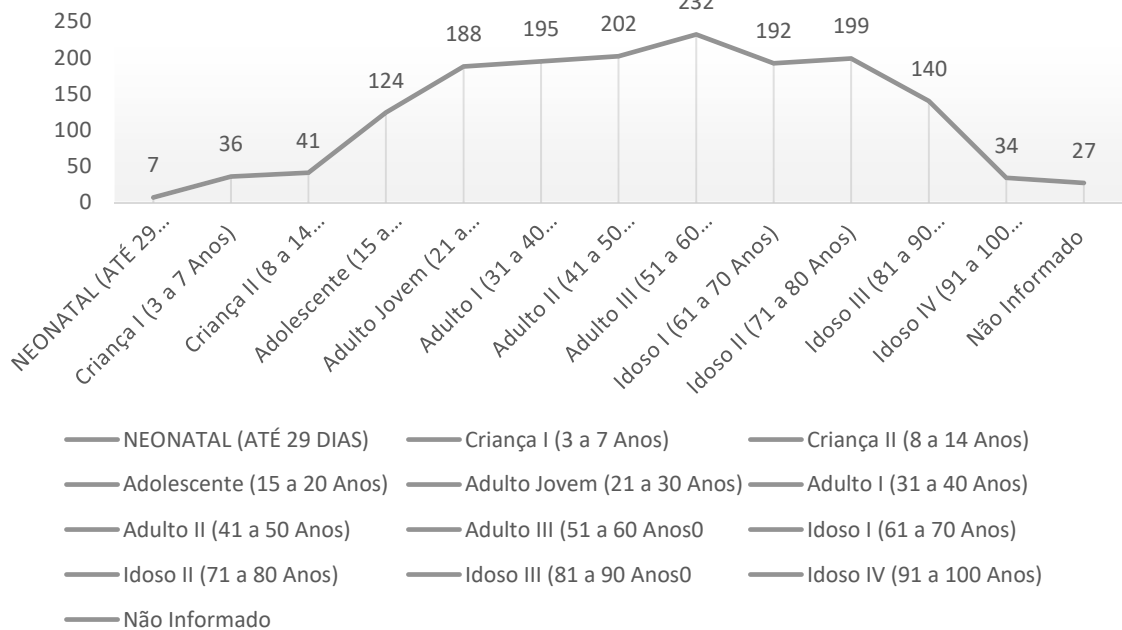
Registro de Idade e Sexo dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado

1º Janeiro



2º Fevereiro

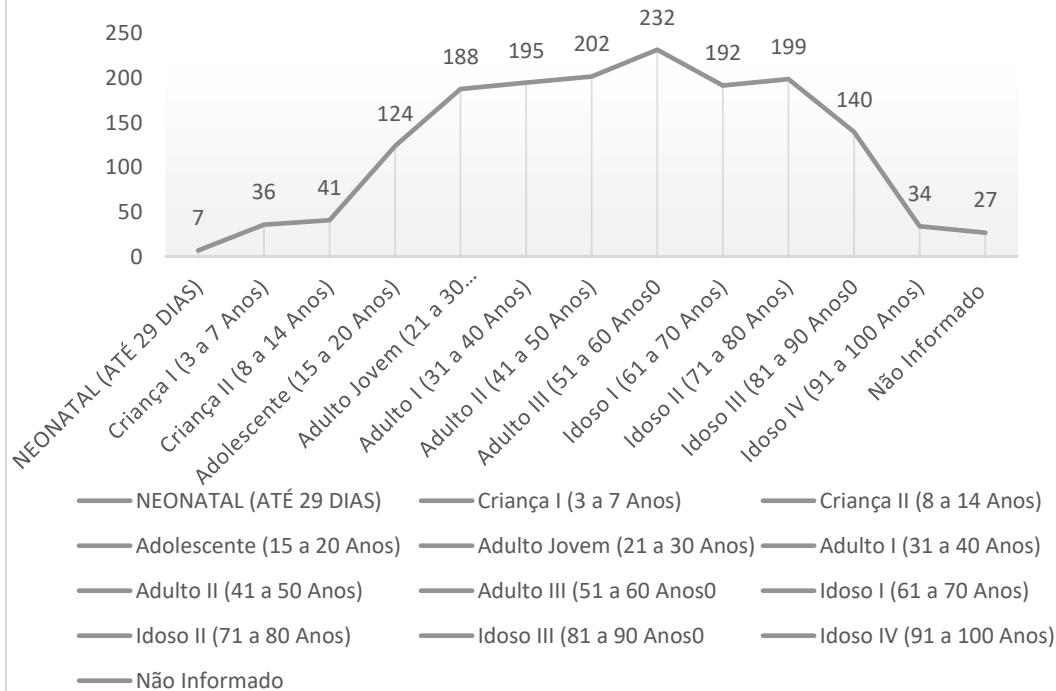
REGISTRO DE IDADE DOS PACIENTES ATENDIDOS EM CADA CHAMADO



Registro de Idade e Sexo dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado

3º Março

REGISTRO DE IDADE DOS PACIENTES ATENDIDOS EM CADA CHAMADO

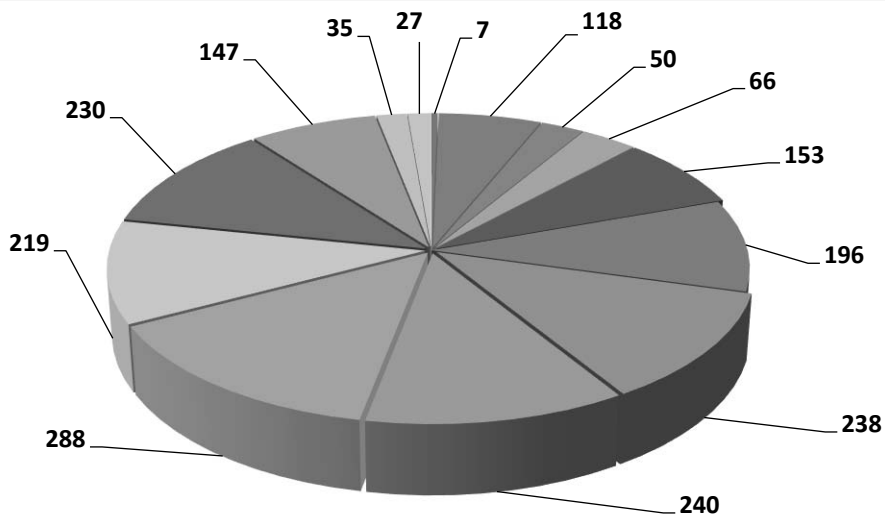


Registro de Idade e Sexo dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado

	1º Janeiro		2º Fevereiro		3º Março	
	MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO
		816	942	812	858	933
Atendimento pelo 192 que geraram somente orientações, não necessitando de Transporte	Orientações		Orientações		Orientações	
	47		32		51	

Registro de Idade e Sexo dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado

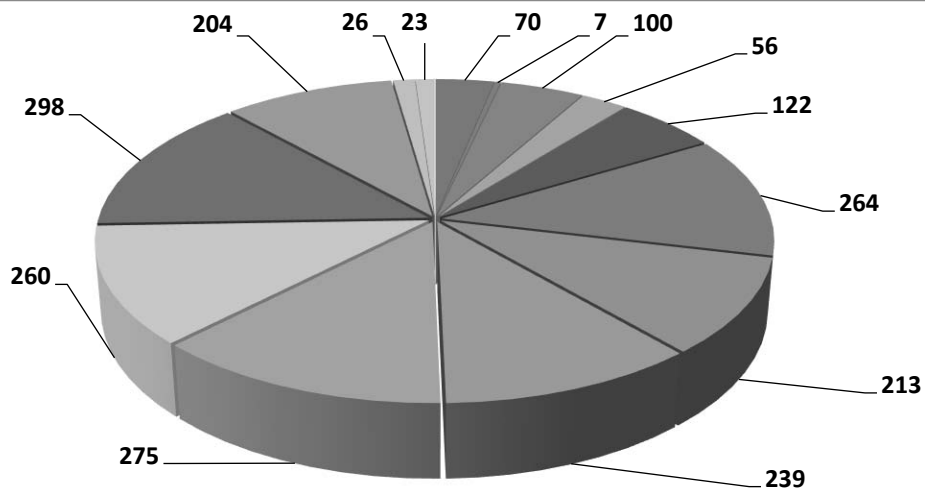
4º Abril



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

Registro de Idade e Sexo dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado

5º Maio



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

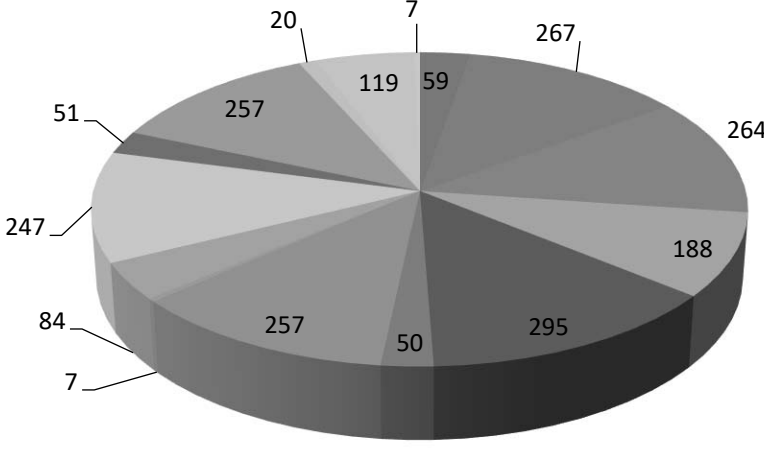
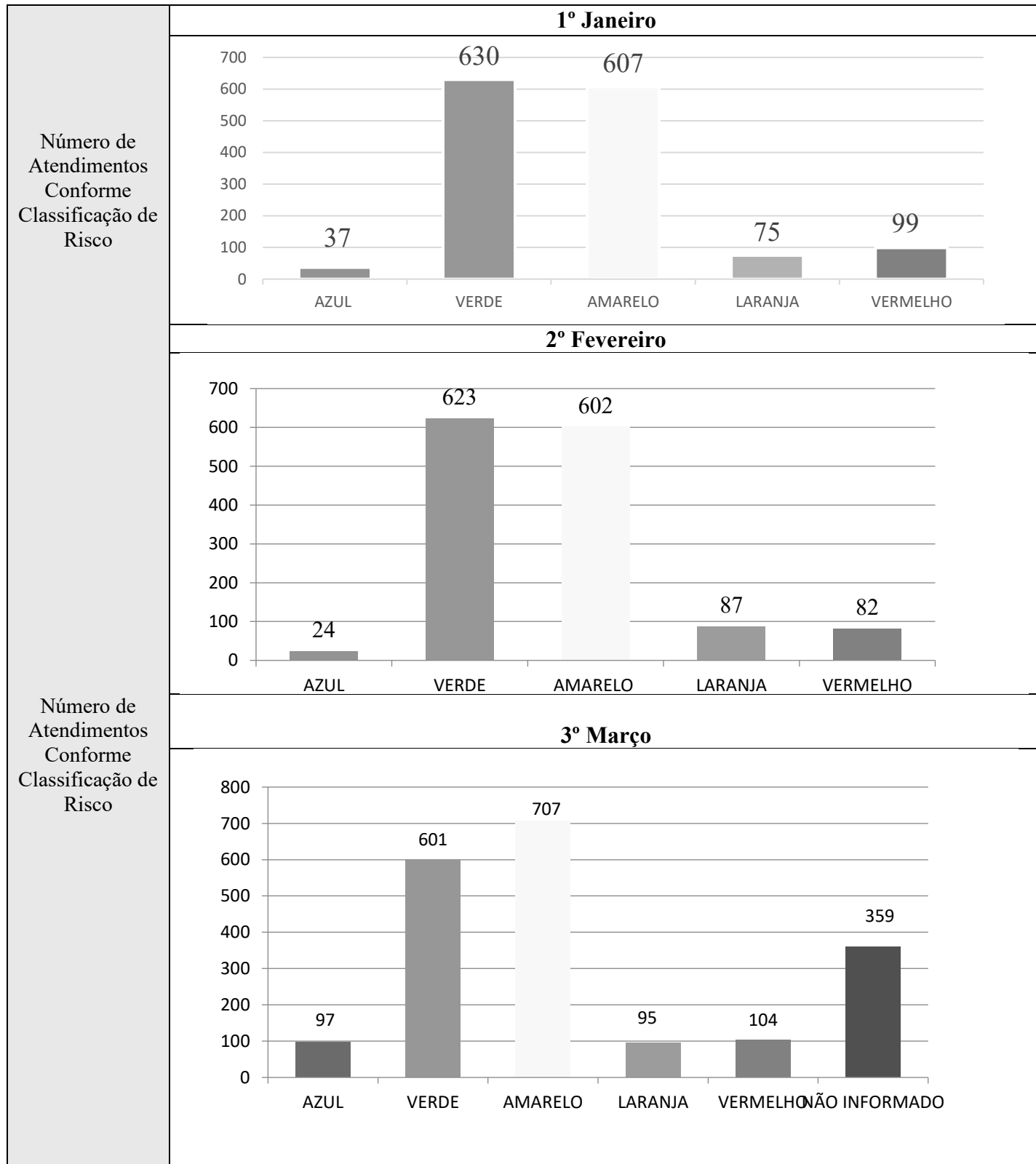
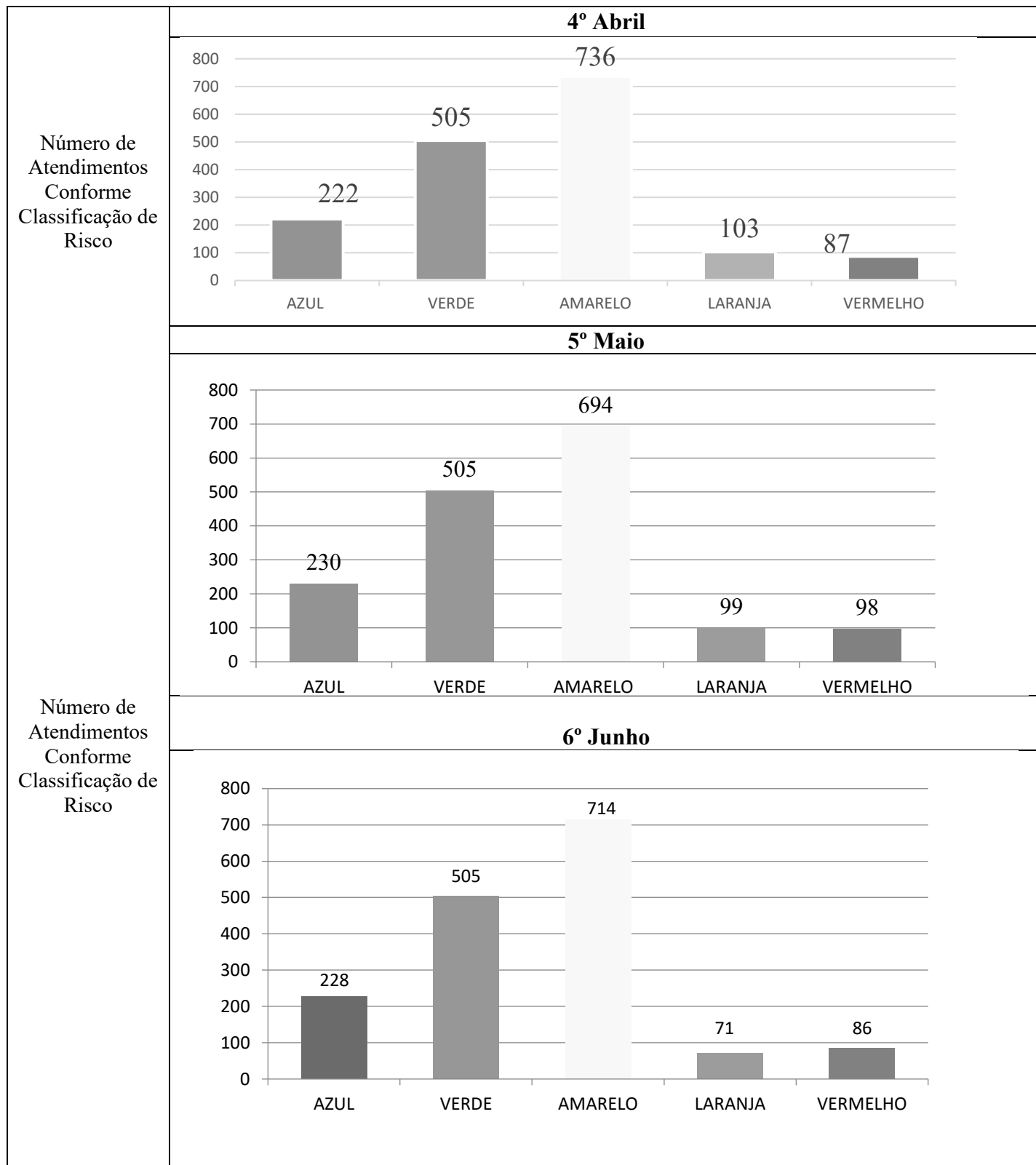
6º Junho						
Registro de Idade e Sexo dos Pacientes Atendidos em Cada Chamado						
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 03 - CRIANÇA I (3 A 7 ANOS) ■ 06 - ADULTO JOVEM (21 A 30 ANOS) ■ 10 - IDOSO I (61 A 70 ANOS) ■ 07 - ADULTO I (31 A 40 ANOS) ■ 02 - LACTENTE (1 MÊS A 2 ANOS) ■ 13 - IDOSO IV (91 A 100 ANOS) ■ 11 - IDOSO II (71 A 80 ANOS) ■ 12 - IDOSO III (81 A 90 ANOS) ■ 04 - CRIANÇA II (8 A 14 ANOS) ■ 14 - IDOSO V (ACIMA DE 100 ANOS) ■ 08 - ADULTO II (41 A 50 ANOS) ■ 09 - ADULTO III (51 A 60 ANOS) 					
	4º Abril		5º Maio		6º Junho	
	MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO	MASCULINO	FEMININO
972	1.032	1.032	1.110	1.068	1.090	
Atendimento pelo 192 que geraram somente orientações, não necessitando de Transporte	Orientações		Orientações		Orientações	
	46		76		44	

Gráfico Representativo: Número de Atendimentos Conforme Classificação de Risco





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

6.5. PARECER DAS AVALIAÇÕES DAS METAS QUANTITATIVAS E QUALITATIVAS

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

7 SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU

7.1. PSM

ITEM	1º Janeiro - 59		2º Fevereiro - 52		3º Março - 22	
	Satisf.	Insat.	Satisf.	Insat.	Satisf.	Insat.
RECEPÇÃO	89%	11%	86%	14%	79%	21%
	84%	16%	80%	20%	63%	37%
	90%	10%	86%	14%	77%	0%
POSTO DE ENFERMAGEM I	67%	33%	80%	20%	70%	30%
POSTO DE ENFERMAGEM II	73%	27%	85%	15%	73%	27%
POSTO DE ENFERMAGEM III	59%	41%	76%	24%	67%	33%
	72%	28%	89%	11%	70%	30%
POSTO DE ENFERMAGEM IV	65%	35%	75%	25%	68%	32%
	100%	0%	90%	10%	67%	33%
SERVIÇO DE APOIO E DIAGNÓSTICO	69%	31%	80%	20%	55%	45%
	95%	5%	94%	6%	67%	33%
	100%	0%	80%	20%	59%	41%
MÉDICOS	95%	5%	74%	26%	67%	33%
	100%	0%	64%	36%	59%	41%
	85%	15%	91%	9%	62%	38%
INSTALAÇÕES	90%	10%	89%	11%	63%	34%
	100%	0%	92%	8%	74%	26%
	96%	4%	100%	0%	81%	19%
Ambulâncias Sanitárias	100%	0%	75%	25%	77%	33%

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL	SAMU	100%	0%	90%	10%	79%	21%
S.A.U.	Assistente Social	90%	10%	75%	25%	67%	33%
	Administrativo	92%	8%	89%	11%	46%	54%

PERÍODO	ITEM	4º Abril - 86		5º Maio - 54		6º Junho - 34	
		Satisf.	Insat.	Satisf.	Insat.	Satisf.	Insat.
RECEPÇÃO	Posso ajudar	78%	22%	84%	16%	100%	0%
	Controlador Fluxo	62%	38%	77%	23%	87%	13%
	Atendimento	72%	28%	88%	12%	94%	6%
POSTO DE ENFERMAGEM I	Classificação de Risco	58%	42%	67%	33%	79%	21%
POSTO DE ENFERMAGEM II	Urgência e Emergência	65%	35%	67%	33%	87%	13%
POSTO DE ENFERMAGEM III	Enfermaria	63%	37%	69%	31%	93%	7%
	Medicações	71%	29%	69%	31%	92%	8%
POSTO DE ENFERMAGEM IV	Observação	58%	42%	55%	45%	89%	11%
	Gesso	56%	44%	67%	33%	67%	33%
SERVIÇO DE APOIO E DIAGNÓSTICO	Exames Laboratoriais	48%	52%	65%	35%	94%	6%
	Raio - X	63%	38%	79%	21%	94%	6%
MÉDICOS	Ortopedista	64%	36%	62%	38%	86%	14%
	Clinico Geral	68%	33%	75%	25%	79%	21%
	Pediatria	47%	53%	64%	36%	86%	14%
INSTALAÇÕES	Acomodações	59%	41%	77%	23%	85%	15%
	Sanitários	57%	43%	72%	28%	86%	14%
	Rouparia	45%	55%	67%	33%	89%	11%
SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL	Limpeza	69%	31%	86%	14%	100%	0%
	Ambulâncias Sanitárias	53%	47%	75%	25%	60%	40%
	SAMU	42%	58%	79%	21%	100%	0%
S.A.U.	Assistente Social	50%	50%	64%	36%	100%	0%
	Administrativo	42%	58%	73%	27%	83%	17%

7.1.1 . Analise

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

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

7.2. SAMU

Período	1º Janeiro - 51			2º Fevereiro - 52			3º Março - 32			
	ITEM	Satis.	Insat.	Não utilizou	Satis.	Insat.	Não utilizou	Satis.	Insat.	Não utilizou
TARM	Atendente	100%	0%	0%	98%	2%	0%	97%	3%	0%
	Médico	100%	0%	0%	98%	2%	0%	97%	3%	0%
PERCURSO	Tempo Espera	88%	12%	0%	94%	6%	0%	84%	16%	0%
	Tempo Atendimento	100%	0%	0%	100%	0%	0%	94%	6%	0%
TRANSPORTE	Acomodações	98%	2%	0%	100%	0%	0%	97%	0%	0%
	Limpeza	100%	0%	0%	100%	0%	0%	97%	0%	0%
ATENDIMENTO EQUIPE	Motorista	100%	0%	0%	98%	2%	0%	97%	0%	0%
	Enfermagem	100%	0%	0%	98%	2%	0%	97%	0%	0%
	Médico	98%	2%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS		98%	2%	0%	96%	4%	0%	91%	9%	0%

Período	ITEM	4º Abril - 47			5º Maio - 40			6º Junho - 41		
		Satis.	Insat.	Não Utilizou	Satis.	Insat.	Não Utilizou	Satis.	Insat.	Não Utilizou
TARM	Atendente	100%	0%	0%	93%	7%	0%	95%	5%	0%
	Médico	98%	2%	0%	93%	5%	2%	95%	5%	0%
	Tempo Espera	91%	9%	0%	85%	15%	0%	83%	12%	5%
PERCURSO	Tempo Atendimento	100%	0%	0%	98%	2%	0%	93%	2%	5%
	Acomodações	100%	0%	0%	98%	0%	2%	93%	2%	5%
TRANSPORTE	Limpeza	100%	0%	0%	98%	0%	2%	93%	2%	5%
	Motorista	100%	0%	0%	96%	2%	2%	90%	5%	5%
ATENDEMENTO EQUIPE	Enfermagem	98%	2%	0%	96%	2%	2%	93%	2%	5%
	Médico	0%	0%	0%	4%	0%	96%	5%	0%	95%
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS OFERECIDOS		94%	6%	0%	90%	10%	0%	95%	5%	0%

7.2.1. Análise

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

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

8. EDUCAÇÃO CONTINUADA

Possui sua objetividade focada no planejar, organizar e fornecer o apoio as ações educativas. O intuito da implantação de treinamento e capacitação, destina-se a aprendizagem no trabalho onde o aprender e o ensinar incorporam o cotidiano das organizações e as atividades laborais.

1º Janeiro

SERVIÇO EXECUTADO	DEPARTAMENTO	TIPO DE EVENTO	MODALIDADE	TÍTULO DO EVENTO / CIDADE / UF	DATA/ LOCAL DE REALIZAÇÃO / CARGA HORÁRIA	INICIO/FINAL DO EVENTO	PREVISTO NO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE	EXECUTOR (a) EVENTO/ ATIVIDADE	DESCRIÇÃO EVENTO/ ATIVIDADE	OBJETIVO E PÚBLICO ALVO
Educação Permanente – Organização Social	Departamento de Urgência e Emergência, Pronto Socorro Municipal e Serviço de Atendimento Móvel de Urgência	Workshop	Presencial	Cuidando do Cuidado... Missão importante – Araçatuba - SP	16 e 19/01/2019 Sala de Treinamento e Capacitações – PSM 01 hora por equipe	06 horas Às 09 horas da Manhã	SIM	Professora Mestre: Gbisele Ferreira – Fisioterapeuta / Acupunturista / Especialização em Saúde Pública / Mestrado em Promoção à Saúde	Workshop, voltado a saúde do cidadão, despertando no profissional a verdadeira vivência do cuidar-se para aprender a cuidar do outro	- Controladores de Fluxo; - Enfermeiros; - Técnicos em Enfermagem; - Médicos; - Técnico em Gesso; - Atendentes; - Farmacêuticos; - Auxiliares de Farmácia; - Auxiliares de Serviço Geral; - Técnico em Segurança do Trabalho; - Auxiliar de Manutenção; - Auxiliar de Almoxarifado; - Assistente Social; - Condutores; - TARM; - Operadores de Rádio

Educação Permanente – Organização Social	Departamento de Urgência e Emergência, Pronto Socorro Municipal e Serviço de Atendimento Móvel de Urgência	Capacitação	Presencial	Dengue Aspectos Gerais, Epidemiológicos e Sinais e Sintomas – Araçatuba - SP	24 e 25/01/2019 Sala de Treinamento e Capacitações PSM 01 hora por Equipe	06 horas Às 09 horas da Manhã	SIM	Dr. Carlos Henrique Mori Frade Coordenador Médico CRM/SP 140.188	Teve por iniciativa capacitar os participantes para identificar os principais sinais e sintomas da doença, abordando referencial teórico e prático uma série de medidas que podem ser tomadas para evitar a proliferação do problema. Medidas estas que devem ser tomadas por todos, uma vez que isso acaba sendo fundamental para combater o mosquito transmissor. Capacita e atualiza o participante sobre os riscos da dengue, seus vetores de transmissão, assim como também possíveis medidas de prevenção, tratamentos e conhecimento das novas formas da doença. Conteúdo de alto grau de importância nos dias atuais.	- Controladores de Fluxo; - Enfermeiros; - Técnicos em Enfermagem; - Médicos; - Técnico em Gesso; - Atendentes; - Farmacêuticos; - Auxiliares de Farmácia; - Auxiliares de Serviço Geral; - Técnico em Segurança do Trabalho; - Auxiliar de Manutenção; - Auxiliar de Almoxarifado; - Assistente Social; - Condutores; - TARM; - Operadores de Rádio
--	--	-------------	------------	--	---	-------------------------------	-----	--	---	---

Educação Permanente – Organização Social	Departamento de Urgência e Emergência... Pronto Socorro Municipal e Serviço de Atendimento Móvel de Urgência	Palestra	Presencial	A Mulher em Situação de Violência Doméstica – Araçatuba – SP	30/01/2019 Sala de Treinamento e Capacitações – PSM 01 Hora por Equipe	06 horas às 08 horas da Manhã	SIM	Sandra Ferreira Costa – Coordenadora do Centro de Referência da Mulher CRM Eliana Vilela Vargas da Silva – Psicóloga Maira Silvia Souza Capello – Assistente Social Grazielle Delozzi de Carvalho – Assistente Social Vanessa Coqui Rosário – Psicóloga	Palestra dialogo, tendo por finalidade classificar este importante equipamento social que tem como objetivo romper com a situação de violência vivenciado pela mulher atendida, respeitando sempre o seu direito de escolha, norteando que todos os atendimentos ofertados visam proporcionar a superação da situação de violência ocorrida, contribuindo para o fortalecimento da mulher e o resgate da sua cidadania	- Controladores de Fluxo; - Enfermeiros; - Técnicos em Enfermagem; - Médicos; - Técnico em Gesso; - Atendentes; - Farmacêuticos; - Auxiliares de Farmácia; - Auxiliares de Serviço Geral; - Técnico em Segurança do Trabalho; - Auxiliar de Manutenção; - Auxiliar de Almozarifado; - Assistente Social; - Condutores; - TARM; - Operadores de Rádio.
Educação Permanente – Organização Social	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência SAMU	Treinamento	Presencial	Treinamento Sys4WEB	16 e 19/01/2019 Sala de Regulação SAMU 01 hora por equipe	11:00 às 14:00	SIM	Otávio Vieira e Mathheus Ribeiro Gouveia	Treinamento prático sobre o preenchimento das ocorrências no sistema Sys4Web, possíveis falhas no tablets, como gerenciar e localizar as ambulâncias no sistema	Auxiliar Administrativo; TARM; Operadores de rádio

2º Fevereiro

SERVIÇO EXECUTADO	DEPARTAMENTO	TIPO DE EVENTO	MODALIDADE	TÍTULO DO EVENTO / CIDADE / UF	DATA/ LOCAL DE REALIZAÇÃO / CARGA HORÁRIA	INÍCIO/FINAL DO EVENTO	PREVISTO NO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE	EXECUTOR (s) EVENTO / ATIVIDADE	DESCRIÇÃO EVENTO/ ATIVIDADE	OBJETIVO E PÚBLICO ALVO
Reunião de Equipe – Controlador de Fluxo	Departamento de Urgência e Emergência – Pronto Socorro Municipal	Reunião de Equipe	Presencial	Reunião da Equipe de Controladores de Fluxo	14/02/2019 Sala de Treinamentos e Capacitações – PSM Carga horária 01:30 horas	06:30 às 07:30	NÃO	Gerente de Projeto Sabrina Y. A. Watanabe Supervisora Leda Cristina V. Braga Supervisora Yara Cristina R. A. O. Soares Supervisor RUE Valdemir Rodrigues F. Preto	Abordando a necessidade eficaz de um controle de fluxo mais dinâmico, sobre a necessidade de adequações da divisão de setores, faz-se identificar um olhar amplo e significativo da área de atuação e precaver ações dinâmicas de fluxo, circulando pelos setores de maiores incidências de problemas relacionados a acompanhantes com maiores frequências e efetuar triagem conforme orientações segundo criteriosamente.	Produzir conhecimento a respeito da necessidade e importância da realização frequente e periódica de reuniões entre os membros de equipe, para discutir, planejar e avaliar questões pertinentes à organização do ambiente e da prática assistencial, com vistas a alcançar o mais adequado funcionamento possível da unidade, onde realizam o trabalho, e apresentar um melhor desempenho para prestar uma assistência mais eficiente e eficaz aos clientes e demais profissionais
Cerimônia de Posse – Comissão de Ética de Enfermagem	Departamento de Urgência e Emergência – Pronto Socorro Municipal	Cerimônia de Posse	Presencial	Cerimônia de Posse – Comissão de Ética de Enfermagem COREN	19/02/2019 Sala de Treinamento e Capacitações – PSM	14:00 as 16:00	NÃO	Auxiliar de Enfermagem – Edir Kleber Boas Gonzaga – COREN/SP	As intervenções necessárias para realizar de forma homogênea a gestão dos profissionais que nesta instituição realizam o processo do cuidado. A posse é	Divulgar o código de ética dos profissionais de enfermagem e demais normas disciplinares e éticas do exercício profissional.

SERVÍCIO EXECUTADO	DEPARTAMENTO	TIPO DE EVENTO	MODALIDADE	TÍTULO DO EVENTO / CIDADE / UF	DATA/ LOCAL DE REALIZAÇÃO / CARGA HORÁRIA	INÍCIO/FINAL DO EVENTO	PREVISTO NO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE	EXECUTOR (a) EVENTO /ATIVIDADE	DESCRIÇÃO EVENTO/ ATIVIDADE	OBJETIVO E PÚBLICO ALVO
					Carga Horária 02 horas				efetivada em termo específico, lavrada em impresso próprio e assinado em conjunto pelos membros eleitos e pela autoridade que os empossou com o envio de cópia ao COREN-SP. No termo de posse constará expressamente a data, o local, os nomes completos dos empossados e o período do mandato a ser cumprido.	
Educação Permanente – Ergonomia no Trabalho	Serviços de Atendimento Móvel de Urgência SAMU	Palestra	Presencial	Ergonomia no Trabalho	12/02 e 16/02/2019 Sala de Treinamento e Capacitações – Carga Horária 01:30	06:30 as 08:00	SIM	Professora Mestre Ghislei Ferreira – Fisioterapeuta / Acupunturista/Especialização em Saúde Pública/ Mestrado em Promoção Saúde	Realização de palestra dialogando envolvendo a postura correta nos determinados locais de trabalho, incentivando a qualidade de vida e noções de atividades laborais.	Colaboradores do SAMU: Auxiliar administrativo, auxiliar de manutenção; auxiliar de serviço gerais; auxiliares farmácia; controlador de fluxo; enfermeiros; farmacêuticos; operador de rádio; TARM; técnico de enfermagem; técnico de segurança de trabalho.
Reunião de Equipe 3ª Reunião de Enfermagem	Departamento de Urgência e Emergência – Pronto Socorro Municipal	Reunião de Equipe	Presencial	3ª Reunião da Equipe de Enfermagem	19/02/2019 Sala de treinamento e capacitações PSM Carga Horária 02:30 horas	17:00 as 19:30	NÃO	Enfermeira Resp. Técnica Juliana C. Makhaja Supervisora Yara Cristina R. O. Soares Supervisora Mayara Paulino Z. Peres Supervisor RUE Valdemir R. Ferreira Preto	Iniciou-se a reunião na sala de Treinamento e capacitações do Pronto Socorro Municipal, com todos os profissionais enfermeiros responsáveis pelo atendimento e supervisão da equipe de Enfermagem, sendo abordados os tópicos: Controle de fluxo; sala de classificação de risco; avaliação médica; fluxo laboratorial; agenda de atendimento médico a emergência e UEIII; sala de supervisão de enfermagem e troca de folgas; horários de entrada e saída dos funcionários públicos; registro de vacina; teste rápido; anotações enfermagem; notificações compulsórias; assinatura de ficha de atendimento ambulatorial, central de material esterilizado; confecção de check list; fluxo de medicações externas.	Produzir conhecimento a respeito da necessidade e importância da realização frequente e periódica de reuniões entre os membros da equipe de enfermagem para discutir, planejar e avaliar questões pertinentes à organização do ambiente e da prática assistencial, com vistas a alcançar o mais adequado funcionamento possível da unidade, onde realizam o trabalho, e apresentar um melhor desempenho para prestar uma assistência mais eficiente e eficaz aos clientes.
Educação permanente – Apresentação do Protocolo Restrição de Movimento da Coluna Vertebral (RMC)	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência SAMU	Conferência	Vídeo Conferência	Protocolo restrição de movimento da coluna vertebral – Auditoria da Associação Paulista de Medicina APM – São Paulo SP	28/02/2019 Sala de treinamento e capacitação Carga horária 04 horas	08:00 as 12:00	Não	Capacitação realizado pelo grupo de profissionais que executam o protocolo.	Aberturas e boas vindas O porquê de imobilizar e os primeiros questionamentos Estado atual de recomendações da imobilização Resgate veicular técnicas atuais de extração Resgate veicular: novas abordagens Podemos aplicar inteiramente as recomendações O olhar das entidades convidadas e discussões e construção de perguntas chaves para a construção de um consenso.	Colaboradores SAMU Entidades e profissionais que atuam na atenção ao trauma – Transmissão por Webconferência
Reunião de Equipe Recepcionista e administrativo	Departamento de Urgência e Emergência – Pronto Socorro Municipal	Capacitação Reunião de Equipe	Presencial	Reunião de Equipe... Recepcionista e Administrativo	28/02/2019 Sala de treinamento e capacitação PSM 2horas	07:00 as 09:00	NÃO	Gerente Projeto Sabrina I. A. Watanabe Supervisora Leda C. V. Bugiga Enfermeira RT Juliana C. Makhaja Técnico de Segurança do Trabalho Valdemir, de O. Ramos	Apresentação do manual de boas práticas da recepção e orientações de como seguir, aperfeiçoando as técnicas de atendimento e comunicação ao usuário, divulgado também livro de ocorrências, preenchimento do arquet, orientação atendimento pediátrico, separação das FAA, orientação do CADSUS	Produzir conhecimento a respeito da necessidade e importância da realização frequente e periódica de reuniões entre os membros de equipe, para discutir e orientar.

3º Março

SERVIÇO EXECUTADO	DEPARTAMENTO	TIPO DE EVENTO	MODALIDADE	TÍTULO DO EVENTO / CIDADE / UF	DATA / LOCAL DE REALIZAÇÃO / CARGA HORÁRIA	INÍCIO/FINAL DO EVENTO	PREVISTO NO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE	EXECUTOR (a) EVENTO / ATIVIDADE	DESCRIÇÃO EVENTO / ATIVIDADE	OBJETIVO E PÚBLICO ALVO
Suporte Básico de Vida	Serviços de Atendimento s Móvel de Urgência SAMU	Curso	EAD	Suporte Básico de Vida – BLS	Sala de Reunião e Residência – 30 horas	19/03/2019	SIM	Ministério da Saúde - "Suporte Básico de Vida – BLS"	O curso suporte básico de vida está direcionado as ações de suporte básico de vida recomendadas pelo American Heart Association no atendimento às vítimas de parada cardiorrespiratória (PCR), parada respiratória (PR) e obstrução de Vias aéreas... e obstrução de vias aéreas por corpo estranho (OVACE)	Produzir conhecimento e reconhecimento da parada cardiorrespiratória fazendo com que haja rápida intervenção em ressuscitação cardiorrespiratória, aumentando a sobrevivência do paciente.
Reunião de Equipe - ASG	Departamento de Urgência e Emergência – Pronto Socorro Municipal	Capacitação	Presencial	Reunião de Equipe – Auxiliar de serviços gerais	01/03/2019	15:30 as 16:30	NÃO	Sabrina Yumi Aratijo Watanabe – Gerente, Leda C V Bugiga – Supervisora Administrativa; Valdemir Rodenas F Preto – Supervisor da RUE; Waldiney O Ramos – Técnico segurança do trabalho	Reunião de equipe para apresentação das novas práticas laborais.	Produzir conhecimentos a respeito da necessidade e importância da realização frequente e periódica de reuniões entre membros de equipe. Realizar capacitação sobre preenchimento das escalas de serviços dos setores. Parceria entre os serviços e melhorias no atendimento ao usuário.

4º Abril

SERVIÇO EXECUTADO	DEPARTAMENTO	TIPO DE EVENTO	MODALIDADE	TÍTULO DO EVENTO / CIDADE / UF	DATA / LOCAL DE REALIZAÇÃO / CARGA HORÁRIA	INÍCIO/FINAL DO EVENTO	PREVISTO NO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE	EXECUTOR (a) EVENTO / ATIVIDADE	DESCRIÇÃO EVENTO / ATIVIDADE	OBJETIVO E PÚBLICO ALVO
Reunião	Departamento de Urgência e Emergência – Pronto Socorro Municipal	Capacitação	Presencial	Reunião de Equipe – Enfermagem	01/04/2019	7:30 às 8:30	NÃO	Carlos Mori – Gerente, Leda Bugiga – Coordenadora	Reunião de equipe para apresentação da nova Gerência do Projeto, Coordenação Médica, Mudanças e adequações no fluxo. Discussão de problemas	Discutir e reorganizar o fluxo, ouvir as problemáticas e apresentar soluções em grupo
Reunião	Departamento de Urgência e Emergência – Pronto Socorro Municipal	Capacitação	Presencial	Reunião de Equipe – Auxiliar de serviços gerais	04/04/2019	16:30 às 18h	NÃO	Carlos Mori – Gerente, Leda Bugiga – Coordenadora; Eric Roberto Araújo	Reunião de equipe para apresentação de nova gerência, discussão de problemáticas	Discutir e reorganizar o fluxo, ouvir as problemáticas e apresentar soluções em grupo
Reunião	Departamento de Urgência e Emergência – Pronto Socorro Municipal	Capacitação	Presencial	Reunião de Equipe – Controladores de fluxo	04/04/2019	7:15 às 8:30	NÃO	Carlos Mori – Gerente, Leda Bugiga – Coordenadora; Eric Roberto Araújo	Reunião de equipe para apresentação de nova gerência, discussão de problemáticas	Discutir e reorganizar o fluxo, ouvir as problemáticas e apresentar soluções em grupo. Conscientizar a humanização
Humanização	Departamento de Urgência e Emergência – Pronto Socorro Municipal	Educação Permanente	Presencial	Humanização	26/04/2019	6h às 7h	SIM	José Luiz de Andrade – Educação Permanente	Humanizar o Atendimento em todos os setores do Pronto Socorro Municipal	Promover a comunicação entre os setores para que a humanização seja valorizada por todos usuários, colaboradores, através da criação de vínculos solidários
Humanização	Departamento de Urgência e Emergência – Pronto Socorro Municipal	Educação Permanente	Presencial	Humanização	26/04/2019	17h às 18:20	SIM	José Luiz de Andrade – Educação Permanente	Humanizar o Atendimento em todos os setores do Pronto Socorro Municipal	Promover a comunicação entre os setores para que a humanização seja valorizada por todos usuários, colaboradores, através da criação de vínculos solidários

5º Maio

SERVIÇO EXECUTADO	DEPARTAMENTO	TIPO DE EVENTO	MODALIDADE	TÍTULO DO EVENTO / CIDADE / UF	DATA LOCAL DE REALIZAÇÃO / CARGA HORÁRIA	INÍCIO FINAL DO EVENTO	PREVISTO NO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE	EXECUTOR (s) EVENTO / ATIVIDADE	DESCRIÇÃO EVENTO / ATIVIDADE	OBJETIVO E PÚBLICO ALVO
Capacitação	Departamento de Urgência e Emergência – Pronto Socorro Municipal	Capacitação	Presencial	CROSS	03/05/2019	7:30 às 8:30	NÃO	Eder Ricardo Ferreira	Treinamento e capacitação Sistema CROSS	Treinamento afim de sanar as dificuldades do Sistema CROSS. Público: Médicos, enfermeiros, assistente social
Capacitação	Departamento de Urgência e Emergência – Pronto Socorro Municipal	Capacitação	Presencial	Çad-WEB	06/05/2019	8h às 9h40	NÃO	Micheli Montovani	Capacitação e treinamento Cadsus Web	Treinamento em relação ao sistema. Público: recepcionistas, auxiliares administrativos, auxiliares de farmácia e farmacêuticos
Palestra	Departamento de Urgência e Emergência – Pronto Socorro Municipal	Semana da enfermagem	Presencial	Semana da Enfermagem – DUE	16/05	8h às 18h	NÃO	Carlos Mori; Juliana Cristina Makhajda	Palestras em relação a urgência e emergência	Fomentar a discussão em relação a importância da enfermagem na Urgência e Emergência
Humanização	Departamento de Urgência e Emergência – Pronto Socorro Municipal	Educação Permanente	Presencial	Humanização	24/05/2019	7h30 às 9h15	SIM	José Luis de Andrade – Educação Permanente	Humanizar o Atendimento em todos os setores do Pronto Socorro Municipal	Promover a comunicação entre os setores para que a humanização seja valorizada por todos usuários, colaboradores, através da criação de vínculos solidários

6º Junho

SERVIÇO EXECUTADO	DEPARTAMENTO	TIPO DE EVENTO	MODALIDADE	TÍTULO DO EVENTO / CIDADE / UF	DATA LOCAL DE REALIZAÇÃO / CARGA HORÁRIA	INÍCIO FINAL DO EVENTO	PREVISTO NO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE	EXECUTOR (s) EVENTO / ATIVIDADE	DESCRIÇÃO EVENTO / ATIVIDADE	OBJETIVO E PÚBLICO ALVO
Capacitação	Departamento de Urgência e Emergência – Pronto Socorro Municipal	Capacitação	Presencial	Principais medidas prevenção H1N1	06 e 07/06/2019	6h – 7h	NÃO	Dr. Carlos Mori	Capacitação em medidas de prevenção	Palestra dialogada, abordando epidemiologia, evidências, prevenção, conscientização. A todos os profissionais do projeto
Treinamento	Departamento de Urgência e Emergência – Pronto Socorro Municipal	Capacitação	Presencial	Hotelaria Hospitalar	28/06/2019	7h – 8h30	NÃO	Sandro Roberto de Oliveira	Capacitação e treinamento	Capacitação, prevenção, promoção em saúde. Público alvo: enfermagem, farmacêuticos, auxiliares de serviços gerais, técnico segurança do trabalho
Palestra	Departamento de Urgência e Emergência – Pronto Socorro Municipal	Educação permanente	Presencial	Gestão e Qualidade	13/06/2019	6h às 7h 7h às 8h	SIM	José Luis	Palestra	Gestão e qualidade no atendimento. Público alvo: todos os profissionais
Treinamento	Departamento de Urgência e Emergência – Pronto Socorro Municipal	Treinamento	Presencial	RCP, imobilização e retirada de capacetes	27/06/2019	13h30 às 17h	NAO	Almir Rogério Bessa	Capacitação dos colaboradores	Reconhecimento RCP, prancha rígida, rolamento em bloco, retirada de capacetes com proteção cervical

8.1. Análise

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

9. Manutenção

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

1º Janeiro

HISTÓRICO DE MANUTENÇÕES							
DATA	TIPO DE MANUTENÇÃO			SETOR	ATIVIDADE REALIZADA	PRÓPRIO OU TERCEIRO	NOME TERCEIRO
	Prev	Corr	Emer				
03/01		X		Emergência	Conserto de piso danificado e teste do gerador	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
03/01		X		Cozinha	Troca de lâmpada	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
04/01		X		Emergência	Retirada da Porta para regulagem	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
05/01		X		Recepção	Conserto de 02 cadeiras e senha	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
07/01		X		Banheiro Masculino recepção	Troca de porta papel	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
07/01		X		Banheiro feminino Recepção	Desentupir lavatório	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
08/01		X		Sala de sutura	Desentupir lavatório	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
09/01		X		Posto 1	Conserto de tomada	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
10/01	X			Gerador	Teste do gerador	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
12/01		X		Recepção	Troca de 02 lâmpadas	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
13/01		X		Lavanderia	Fazer ligação da máquina de lavar no esgoto	SOSP	Edinaldo Carrasco
14/01		X		CME	Rejuntar pia com vazamento	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
15/01		X		Corredor consultórios	Instalar porta álcool gel	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
16/01	X			Rampa	Trocar lampada	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
17/01		X		Gerador	Teste do gerador	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
19/01		X		Samu	Instalar porta papel e saboneteira cozinha	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
21/01			X	Lavanderia	Conserto da máquina de lavar	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
21/01		X		Arquivo	Troca de lâmpada	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
22/01		X		Posto 3	Desentupir Pia	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
23/01		X		Banheiro Posto III	Desentupir sanitário e lavatório	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
24/01	X			Gerador	Teste do gerador	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
26/01		X		Recepção	Conserto da senha	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
28/01		X		Samu	Instalar bancada	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
29/01		X		Posto III	Troca de tomada	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
30/01		X		Sala de reunião	Instalar tela para retroprojeto	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco
31/01		X		Gerador	Teste do gerador	PRÓPRIO	Edinaldo Carrasco

2º Fevereiro

DATA	TIPO DE MANUTENÇÃO			SETOR	ATIVIDADE REALIZADA	PRÓPRIO OU TERCEIRO	NOME TERCEIRO
	PREV	CORR	EMER				
01/02		X		Sala de gesso	Desentupir lavatório	Próprio	Edinaldo Carrasco
02/02		X		Recepção	Conserto de tomada	Próprio	Edinaldo Carrasco

04/02		X		Morgue	Conserto de porta sanfonada	Próprio	Edinaldo Carrasco
05/02		X		Emergência	Troca de 03 lâmpadas	Próprio	Edinaldo Carrasco
07/02		X		Emergência	Instalar paflon e colocar lâmpada	Próprio	Edinaldo Carrasco
08/02		X		Curativo contaminado	Troca de maca	Próprio	Edinaldo Carrasco
09/02		X		Sala de eletrocardiograma	Manutenção da maca, retirando revestimento danificado	Próprio	Edinaldo Carrasco
11/02		X		Posto III - hidratação	Desentupir pia	Próprio	Edinaldo Carrasco
12/02		X		Rampa de acesso posto III	Conserto vazamento telhado	Próprio	Edinaldo Carrasco
13/02		X		Cozinha SAMU	Conserto instalação cozinha	Terceiro	TEC POWER
13/02		X		Almoxarifado medicamentos	Manutenção ar condicionado	Próprio	Edinaldo Carrasco
13/02		X		Estacionamento SAMU	Prender instalação telhado e colocar gancho para pendurar cabos elétricos	Próprio	Edinaldo Carrasco
14/02		X		Saídas ar	Limpeza da rede, retirar água do sistema	Próprio	Edinaldo Carrasco
14/02		X		Recepção	Substituir ar condicionado	Terceiro	OCM ar condicionado
14/02			X	SAMU	Inserir telas de proteção contra insetos nos ralos	Próprio	Edinaldo Carrasco
16/02		X		Administração	Instalar PAFLON	Próprio	Edinaldo Carrasco
18/02		X		SAMU	Conserto do revestimento do banheiro enfermagem	Próprio	Edinaldo Carrasco
19/02		X		Almoxarifado	Trabalho cobrindo folga do almoxarife	Próprio	Edinaldo Carrasco
19/02				SAMU	Instalar porta copo	Próprio	Edinaldo Carrasco
20/02		X		Almoxarifado	Trabalho cobrindo folga do almoxarife	Próprio	Edinaldo Carrasco
20/02				SAMU/Adm.	Instalar tomada	Próprio	Edinaldo Carrasco
21/02		X		Almoxarifado	Trabalho cobrindo folga do almoxarife	Próprio	Edinaldo Carrasco
21/02				Gerador	Abastecimento	Próprio	Edinaldo Carrasco
22/02		X		Almoxarifado	Trabalho cobrindo folga do almoxarife	Próprio	Edinaldo Carrasco
22/02		X		SAMU			

23/02		X		Emergência	Conserto de maca	Próprio	Edinaldo Carrasco
25/02		X		Emergência	Troca de lâmpada	Próprio	Edinaldo Carrasco
26/02		X		Posto I	Conserto lavatório enfermagem	Próprio	Edinaldo Carrasco
27/02		X		Posto I	Instalar balcão para colocar bandejas	Próprio	Edinaldo Carrasco
28/02		X		Posto III	Desentupir lavatório	Próprio	Edinaldo Carrasco

3 ° Março

HISTÓRICO DE MANUTENÇÕES

DATA	TIPO DE MANUTENÇÃO			SETOR	ATIVIDADE REALIZADA	PRÓPRIO OU TERCEIRO	NOME TERCEIRO
	Preven-tiva	Cor-retiva	Emer-genci-al				
01/03				Emergência	Troca de 02 lâmpada	Próprio	Edinaldo Carrasco
02/03		X		Sala sutura	Conserto maca	Próprio	Edinaldo Carrasco
04/03		X		Corredor emergência	Troca de lâmpada	Próprio	Edinaldo Carrasco
05/03		X		Rampa	Troca de lâmpada	Próprio	Edinaldo Carrasco
06/03		X		Posto 3	Troca de lâmpada	Próprio	Edinaldo Carrasco
06/03		X		Observação feminina gerador	Troca de lâmpada Teste gerador	Próprio	Edinaldo Carrasco
07/03		X		Observação masculina	Troca de lâmpada	Próprio	Edinaldo Carrasco
08/03		X		Farmácia 2	Conserto de tomada	Próprio	Edinaldo Carrasco
09/03		X		Instalação de corrente de identificação	Escada de acesso a administração	Próprio	Edinaldo Carrasco
11/03		X		Sala de inalação	Limpeza na rede de ar comprimido e troca de 02 e fluxômetros	Próprio	Edinaldo Carrasco
12/03				Samu	Instalar tomada tv	Próprio	Edinaldo Carrasco
13/03	X			Gerador	Teste gerador	Próprio	Edinaldo Carrasco
14/03		X		Observação infantil	Troca de lâmpada	Próprio	Edinaldo Carrasco
15/03				Posto 3	Retirar luminária e instalar paflon	Próprio	Edinaldo Carrasco
16/03		X		Acolhimento	Reinstalar porta descarpak	Próprio	Edinaldo Carrasco

18/03		X		Administração	Troca de 03 lâmpadas	Próprio	Edinaldo Carrasco
19/03		X		Banheiro recepção masculino	Reinstalar porta papel	Próprio	Edinaldo Carrasco
20/03	X			Gerador	Teste gerador	Próprio	Edinaldo Carrasco
21/03				Banheiro feminino	Desentupir lavatório	Próprio	Edinaldo Carrasco
22/03		X		Ortopedia	Desentupir lavatório	Próprio	Edinaldo Carrasco
23/03		X		Refeitório	Reparo em tomada em curto	Próprio	Edinaldo Carrasco
25/03		X		Almoxarifado	Conserto e reforma de prateleira	Próprio	Edinaldo Carrasco
25/03				Almoxarifado	Instalar 02 pontos para lâmpadas	Próprio	Edinaldo Carrasco
26/03		X		Posto 3	Conserto torneira e troca de porta sabonete	Próprio	Edinaldo Carrasco
27/03	X			Gerador	Teste gerador	Próprio	Edinaldo Carrasco
28/03		X		Samu	Conserto vazamento lavatório banheiro masculino	Próprio	Edinaldo Carrasco
29/03		X		Posto 3	Conserto torneira	Próprio	Edinaldo Carrasco
30/03		X		Posto 3	Instalar paflon	Próprio	Edinaldo Carrasco

4º Abril

DATA	TIPO DE MANUTENÇÃO			SETOR	ATIVIDADE REALIZADA	PRÓPRIO OU TERCEIRO	NOME TERCEIRO
	Prev	Corr	Emer				
01/04				Recepção	Desentupir lavatório WC feminino		
02/04		X		Sala do gesso	Desentupir lavatório		
04/04		X		Gerador	Teste gerador		
05/04		X		Ortopedia	Troca de lâmpada		
06/04		X		Consultório 4	Troca de lâmpada		
06/04		X		Emergência	Roca de lâmpada		
08/04		X		Sala curativo contaminado	Troca de lâmpada		
08/04		X		Observação enfermagem	Instalação de Janela		
09/04		X		Sala ortopedia	Desentupir lavatório		
11/04		X		Gerador	Teste gerador		
12/04		X		Raio X	Troca de lâmpada WC		

13/04		X		Observação masculina	Troca de 06 lâmpadas		
13/04		X		Observação feminina	Troca de 08 lâmpadas		
15/04		X		Observação feminina	Desentupir sanitário		
16/04		X		WC funcionários posto 3	Instalar paflon e colocar lâmpada		
18/03		X		Gerador	Teste gerador		
19/04		X		Posto 3	Instalar 2 tomadas		
20/04		X		Consultórios todos	Instalar janelas caindo		
20/04		X		Sala hidratação	Troca de lâmpada		
22/04		X		Posto 3	Limpeza ar condicionado		
23/04		X		Almoxarifado	Instalar lâmpada		
24/04		X		Administração	Colocar fechadura armário		
25/04				Gerador	Teste gerador		
26/04		X		WC Recepção	Trocar fechadura WC fem.		
27/04		X		WC Samu	Troca de fechadura WC fem.		
29/04		X		WC samu	Conserto lavatório		
30/04		X		Emergência	Instalar quadro de avisos		
30/03		X		Almoxarifado	Instalar lâmpada		

5 ° Maio



IRMANDADE DA SANTA CASA DE
MISERICÓRDIA DE BIRIGUI
PRONTO SOCORRO ARAÇATUBA



DATA	TIPO DE MANUTENÇÃO			SETOR	ATIVIDADE REALIZADA	PRÓPRIO OU TERCEIRO	NOME TERCEIRO
	Prev.	Corr.	Emerg.				
21/05		x		Banheiro Masculino e Feminino	Troca de retentor de válvula de descarga		
21/05		x		Posto 3	Troca Luminária Manutenção da Porta Entrada		
21/05		x		Recepção	Troca de lâmpada		
21/05		x		Ortopedia	Desentupimento de Pia		
21/05		x		Inalação	Troca de Fluxômetro		
21/05		x		Recepção	Fixação do Lavatório		
21/05		x		Observação enfermagem	Instalação de Janela		
21/05		x		Sala ortopedia	Desentupimento lavatório		
21/05	x			Gerador	Teste gerador		
22/05		x		Banheiro Feminino	Desentupimento vaso sanitário		
22/05		x		Farmácia	Troca de lâmpadas		
22/05		x		Sala de Inalação	Fixação do vaso sanitário		
22/05		x		Sala de Inalação	Desentupimento de Pia		
22/05		x		Banheiro Feminino	Desentupimento de Pia		
22/05		x		Refeitório	Instalação de 2 tomadas		
22/05		x		Emergência	Troca de 4 lâmpadas Troca de 2 reatores		
23/05		x		Morgue	Manutenção da porta		
23/05		x		Farmácia Posto 1	Manutenção da Porta		
23/05		x		Sala Medicação	Troca de reator		
23/05		x		Sala Aplicação	Troca de reator		
23/05		x		Ortopedia	Troca de interruptor		
23/05		x		Corredor da Emergência	Troca de lâmpadas		
23/05		x		Corredor dos consultórios	Troca de Lâmpadas		
23/05		x		Corredor Ortopedia	Troca de reator		
24/05		x		SAMU	Fixação de mesa		

24/05		x		Sala Hidratação	Troca de reator		
24/05		x		Recepção	Limpeza caixa acoplada		
24/05		X		Emergência	Limpeza caixa sanfonada		
25/05		X		Banheiro Feminino Funcionários	Troca de retentor		
25/05		X		Laboratório	Instalação Filtro Linha		
25/05		X		Consultório Pediatria	Troca de lâmpadas		
25/05		X		Corredor Emergência	Troca de lâmpadas		
27/05		X		Banheiro Feminino	Troca de Maçaneta		
27/05		X		Sala hidratação	Troca reator		
27/05		X		CME	Troca de lâmpadas		
27/05		X		Banheiro Feminino	Troca de saboneteira		
27/05	X			Gerador	Teste Gerador		
27/05		x		Ortopedia	Troca reator		
27/05		X		Banheiro Sala 09	Troca de bolsa de vedação		
28/05		X		Distribuidor Elétrico	Fixação de Cadeado		
28/05		X		Sala medicação	Fixação de rodapé		
29/05		X		Banheiro recepção	Troca de maçaneta		
29/05		X		Farmácia	Mudança de local		
29/05		X		Farmácia	Mudança Ponto interne		
29/05		X		Farmácia	Instalação Tomada		
29/05		X		Farmácia	Ligação Ar Condicionado		
30/05		X		Geral	Fixação Quadro Energia Elétrica		
30/05		X		Geral	Instalação Porta Cadeados		
30/05		X		Corredor Consultórios	Instalação dobradiças porta corredor consultórios		
30/05		X		Administração	Manutenção Porta		
30/05		X		DML	Troca Sifão		
30/05		X		Banheiro Masculino	Desentupimento Vaso Sanitário		
31/05		X		Banheiro recepção	Troca da maçaneta		
31/05		X		Sala Gesso	Troca sifão		
31/05		X		Farmácia 2	Troca luminária		
31/05		X		Sala Inalação	Troca de 4 lâmpadas		
31/05		X		Banheiro sala 9	Troca de lâmpadas		

6º Junho

DATA	TIPO DE MANUTENÇÃO			SETOR	ATIVIDADE REALIZADA	PRÓPRIO OU TERCEIRO	NOME TERCEIRO
	Prev	Corr	Emer				
01/06		X		Unidade PSM	Manutenção e troca de todos porta álcool gel	Próprio	
01/06		X		Corredor Inalação	Instalação de porta álcool gel	Próprio	
01/06		X		Farmácia 02	Fixação do batente da porta	Próprio	

01/06		x		Corredor Observação o posto 03	Instalação de porta copos	Próprio	
03/06		x		Sala de espera raio-x	Instalação de porta álcool gel	Próprio	
03/06		x		Corredor ortopedia	Troca 2 lâmpadas 16 W	Próprio	
03/06		x		ADM	Instalação de tomada 127 V	Próprio	
03/06		x		Posto 03	Instalação de porta álcool gel	Próprio	
03/06		x		Refeitório	Instalação porta álcool gel	Próprio	
03/06		x		Sala de gesso	Troca de canaleta de fio	Próprio	
04/06		x		Unidade PSM	Troca de todos vidros quebrados		Vidraçaria real
04/06		x		Quarto psiquiátrico	Fixação da maçaneta	Próprio	
04/06		x		Sala de aplicação de medicações s posto 01	Instalação de bate maca		
05/06		x		Sala de aplicação de medicações Farmácia 02	Instalação de porta descarpac	Próprio	
05/06	x			Gerador	Teste de gerador		
05/06		x		Relógio de ponto ADM	Instalação de prateleira	Próprio	
05/06		x		Sala RT Farmácia	Troca de tomada	Próprio	
05/06		x		Consultório 01	Troca de maçaneta porta	Próprio	
05/06		x		Almoxarifado enfermagem posto 03	Troca de tambor fechadura porta	Próprio	
06/06		x		Posto 03	Instalação de sinalizador CO2	Próprio	

06/06		x		UBA umuarama	Mudanças de armário da UBA para o PSM	Próprio	
07/06		x		Inalação posto 01	Troca de reator 2X40	Próprio	
07/06		x		Posto 03	Troca de 01 Lâmpada 32 W	Próprio	
07/06		x		Corredor inalação posto 01	Troca de lâmpada 26 W	Próprio	
07/06		x		Banheiro funcionário posto 03	Retirada divisório de mármore, portas e batentes	Próprio	
08/06		x		Observação pediatria posto 03	Desentupimento lavatório	Próprio	
08/06	x			compressor	Drenagem do compressor	Próprio	
08/06		X		compressor	Retirada de filtro de ar	Próprio	
08/06		X		Sala de reidratação	Troca de 02 lâmpadas 32 W	Próprio	
08/06		X		Posto 03	Troca da mangueira do sinalizador CO2	Próprio	
10/06		X		Emergência	Instalação porta álcool gel	Próprio	
10/06		X		ADM	Instalação de 02 tomadas 127 V	Próprio	
10/06		X		Salas de medicações, emergência, sala 09, curativo	Manutenção no braço articulável torneira de ¼ volta	Próprio	
11/06		X		compressor	Troca do filtro de ar comprimido	Próprio	
11/06	x			compressor	Limpeza do compressor	Próprio	
11/06		X		Sala compressor	Troca de 01 lâmpada 16 W		
11/06	X			Gerador	Teste Gerador	Próprio	
11/06		x		Recepção central	Manutenção na parede de drywall	Próprio	

11/06		X		Sala raio-X	Troca 02 lâmpadas 16 W	Próprio	
12/06		X		Sala de gesso	Desentupimento da tubulação de esgoto	Terceiro	Desentupidor a universal
12/06		X		Banheiro da Sala curativo	Retirada porta papel higiênico	Próprio	
12/06		X		Consultório 2 a 5	Troca de soquetes e lâmpadas	Próprio	
13/06		X		Ortopedia e consultório 01	Troca de soquetes e substituição de lâmpadas	Próprio	
13/06		X		Banheiro recepção central	Troca de lâmpada 26 W e reator		
14/06		X		SAMU	Aterramento parte elétrica no prédio do SAMU Abertura de valetas, colocação de 3 hastes terra e tubulação	Próprio	
15/06		X		SAMU	Passagem dos cabos de aterramento no SAMU aterramento das tomadas dos computadores da regulação		
17/06		X		triagem	Troca de interruptor bifásico	Próprio	
17/06		X		SAMU	Aterramento tomada do nobreak do servidor	Próprio	
18/06		X		SAMU	Limpeza e retirada de entulhos do SAMU	Próprio	
18/06		X		compressor	Orçamento para manutenção	Próprio	

18/06		X		Banheiro feminino funcionários	Troca de retentor de válvula de descarga	Próprio	
18/06		X		Posto 01	Troca de 2 lâmpadas de 32 W	Próprio	
19/06		X		Posto 01	Pintura da porta banheiro usuários e pinturas das portas das salas novas de aplicação de medicação posto 01	Próprio	
21/06		X		Posto 01	Pintura das paredes de drywall das salas novas de aplicação de medicação Pinturas interna e externa	Próprio	
21/06		X		Sala de espera raio-X	Troca de 01 lâmpada 18 W	Próprio	
21/06		X		Posto 01	Troca de 1 lâmpada 18 W corredor inalação		
22/06		X		Posto 01	Pintura sala de aplicação de medicação posto 01	Próprio	
22/06		x		Posto 01	Fixação de prateleira sala de aplicação de medicação posto 01	Próprio	
24/06		x		Corredor consultório	Troca de 2 lâmpadas 18 W	Próprio	
24/06		x		Área externa	Instalação do esgoto da maquina de lavar	Próprio	
24/06		x		SAMU	Instalação de 01 ponto de iluminação na área externa do SAMU	Próprio	
24/06		x		Posto 01	Fixação de porta descarpack sala de medicação	Próprio	

24/06		x		Posto 03	Troca de 2 lâmpadas banheiro observação masculina	Próprio	
25/06	x			Gerador	Teste do gerador	Próprio	
25/06	x			Compressor	Drenagem do compressor e drenagem do filtro	Próprio	
25/06		x		Triagem	Troca de lâmpadas e soquetes da sala de triagem	Próprio	
26/06		x		Posto 03	Troca de 03 lâmpadas bulbo observação masculina	Próprio	
26/06		x		Refeitório	Troca de 2 lâmpadas de 40 W	Próprio	
26/06		x		Vários banheiros da unidade	Troca de assentos sanitários	Próprio	
26/06		x		Farmácia 01	Troca de 3 lâmpadas 18 w	Próprio	
27/06		x		Farmácia 02	Instalação de porta álcool gel	Próprio	
27/06		x		Posto 03	Instalação de 10 suporte de soro na parede sala de reidratação	Próprio	
27/06		x		Sala de reidratação	Retirada de balcão de inox	Próprio	
27/06		x		Corredor emergência	Manutenção na porta de correr	Próprio	
28/06		x		Posto 03	Troca de 06 paflon sala de reidratação e instalação de 06 lâmpadas bulbo	Próprio	
28/06		x		Farmácia 01	Retirada de paflon	Próprio	
29/06		x		SAMU	Passagem de 02 cabos de rede da regulação até o servidor	Próprio	

29/06		X		Banheiro recepção central	Manutenção na caixa acoplada, regulagem da boia e obturador	Próprio	
29/06		X		Almoxarifado	Troca de 01 lâmpada	Próprio	
29/06		X		Sala reunião	Troca de 01 reator 2X40	Próprio	

9.1. Análise


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

9 CONCLUSÃO FINAL

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

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

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



CARLOS HENRIQUE MORI FRAIDE
GOMES
GERENTE DE PROJETO



CLÁUDIO CASTELÃO LOPES
DIRETOR PRESIDENTE