



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



**CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CONTRATO DE GESTÃO: 099/2019  
EXERCÍCIO: 2020  
OF 029/20 – PALGR**

Vargem Grande Paulista (SP) 18 de Setembro de 2020.

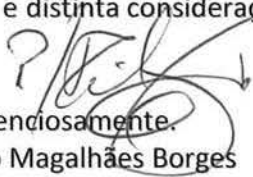
**De:** PA Luiz Gonzaga da Rocha – Gestão Santa Casa de Misericórdia de Birigui  
**Para:** Secretario de Saúde

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

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

➡ **Relatório Assistencial/financeiro:**

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

  
Atenciosamente,  
Rodrigo Magalhães Borges  
Diretor Administrativo

Excelentíssimo Senhor,  
**João de Deus Júnior**  
Secretário Municipal de Saúde

  
Marlene Freire S. Marchi  
Diretora Administrativa  
25/09/20



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



---

**PRONTO ATENDIMENTO  
LUIZ GONZAGA DA ROCHA**

**RELATÓRIO ASSISTÊNCIAL**

**COMPETÊNCIA AGOSTO 2020**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE PAULISTA**

**2020**

  
Marlene Freire S. Marchi  
Diretora Administrativa  
27/09/20

## SUMÁRIO

	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>1.</b>	<b>METAS QUANTITATIVAS</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>METAS QUALITATIVAS</b>	<b>6</b>
2.1	Faturamento SUS	6
2.2	Preenchimento das FAAs	6
2.3	Classificação de risco	7
2.4	Tempo médio para o atendimento	9
<b>3.</b>	<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>	<b>11</b>
3.1	Atendimento Recepção	11
3.2	Avaliação Controle de acesso	12
3.3	Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem	13
3.4	Avaliação Atendimento Médico	14
3.5	Avaliação Administrativo	15
3.6	Avaliação Limpeza	16
3.7	Avaliação Instalações	17
3.8	Avaliação por nota	18
<b>4.</b>	<b>OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS</b>	<b>19</b>
<b>5.</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	<b>22</b>

## INTRODUÇÃO

O presente Relatório abrange o décimo segundo mês de gestão da OSS Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui no Pronto Atendimento Luis Gonzaga da Rocha do Jd. Helena Maria – Vargem Grande Paulista.

Ainda em função da Pandemia do COVID-19, o número de atendimentos segue abaixo da meta quantitativa, ressaltando que trata-se de um equipamento de Pronto Atendimento, ou seja, demanda de atendimento espontâneo.

Neste mês foram atendidos **6046** pacientes, o que corresponde a **35,34%** abaixo da margem permitida em contrato, destes **660** foram crianças **10,92%** e **5386** adultos **89,08%**. O atendimento correspondeu a **11,49%** em relação ao número de habitantes do município (segundo estimativas do IBGE para 2019).

Referente a Pesquisa de Opinião dos Usuários, no mês de referência houve adesão inferior comparado ao mês de Julho por parte dos colaboradores e usuários do serviço. A seguir a descrição dos resultados.

## 1. METAS QUANTITATIVAS

O número mensal de atendimentos ficou em **6046 (54,96%)** da média estimada em 11.000 atendimentos/mês. Ressaltamos que a demanda é de porta aberta e decorrência da pandemia do COVID-19 nota-se uma queda significativa de pacientes no PA.

Relatório de Atendidos por DIA - De: 01/08/2020 a 31/08/2020 Adulto/Infantil			
Dia	Adulto	Infantil	Total
1	133	24	157
2	107	13	120
3	254	17	271
4	214	28	242
5	172	27	199
6	151	18	169
7	152	22	174
8	133	26	159
9	110	19	129
10	239	30	269
11	205	34	239
12	203	14	217
13	196	20	216
14	170	27	197
15	152	17	169
16	121	14	135
17	218	24	242
18	175	23	198
19	199	19	218
20	160	20	180
21	127	13	140
22	129	15	144
23	125	18	143
24	223	23	246
25	186	21	207
26	225	25	250
27	207	25	232
28	172	24	196
29	156	15	171
30	138	22	160
31	234	23	257
<b>TOTAL</b>	<b>5386</b>	<b>660</b>	<b>6046</b>
<b>%</b>	<b>89,08%</b>	<b>10,92%</b>	<b>100,00%</b>
Nº de habitantes			52.597
Nº de notificações (NTF) geradas			6046
Nº de notificações (NTF) corretas			6046
Índice			11,49%
Índice NTF			100,00%

## **2. METAS QUALITATIVAS**

### **2.1 Faturamento SUS:**

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

### **2.2 Preenchimento correto das FAA:**

Todas as 6046 FAAs foram preenchidas corretamente.



### 2.3 Classificação de risco:

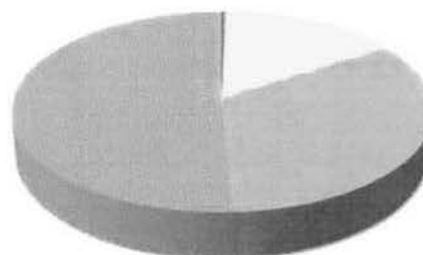
Em relação a Classificação de Risco, neste mês o atendimento vermelho (atendimento imediato), corresponde a 0,4% do total de atendidos. Já o atendimento amarelo (atendimento em até 30 minutos), correspondeu a 15,5% dos atendidos. No atendimento verde (atendimento em até 90 minutos), correspondeu a 33,0% dos atendimentos. Por fim, o atendimento azul (atendimento em até 180 minutos), correspondeu a 51,1% dos atendimentos.

Os dados apresentados retratam a necessidade de diminuição do tempo de atendimento, dado que a maioria dos atendimentos ultrapassaram os 90 minutos e principalmente reduzir os atendimentos até 180 minutos que corresponderam a 51,1%.

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

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	Quantidade	% de classificados
Contato imediato com o médico	21	0,4%
Contato com o médico em até 30 minutos	709	15,5%
Contato com o médico em até 90 minutos	1513	33,0%
Contato com o médico em até 180 minutos	2341	51,1%
Total de classificados	4584	100,0%

Quantidade



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



## 2.4 Tempo médio para o atendimento:

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

Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO e INFANTIL																																	
FAIXA_HORA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL	MEDIA
De 00:01 até 01:00	0	1	2	2	3	3	0	3	1	5	3	2	1	0	3	1	2	1	5	2	0	3	4	3	4	2	3	4	5	2	4	74	2,39
De 01:01 até 02:00	1	1	3	2	3	3	1	0	1	2	2	1	0	0	3	5	1	1	1	3	1	0	1	1	2	6	2	4	2	2	1	56	1,81
De 02:01 até 03:00	2	1	2	0	1	0	1	3	1	0	1	0	1	0	1	1	3	0	1	0	1	0	2	1	0	0	1	0	1	2	1	28	0,90
De 03:01 até 04:00	2	1	1	2	2	0	2	0	0	2	2	0	0	1	1	2	0	2	0	0	0	2	1	0	0	5	0	3	0	1	2	34	1,10
De 04:01 até 05:00	1	2	3	2	2	0	2	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	2	0	0	2	1	0	0	27	0,87
De 05:01 até 06:00	4	0	2	0	2	0	1	1	0	4	1	2	1	0	2	1	0	2	1	1	0	1	2	0	1	1	0	0	2	0	5	37	1,19
De 06:01 até 07:00	2	0	2	5	4	5	3	2	3	4	2	4	3	3	4	2	3	5	2	0	5	2	3	3	2	5	2	4	2	3	4	93	3,00
De 07:01 até 08:00	3	1	6	12	6	6	7	5	6	5	12	9	7	10	9	2	9	9	14	6	4	4	2	8	9	10	5	6	6	9	10	217	7,00
De 08:01 até 09:00	9	7	10	18	8	11	5	10	11	16	13	20	18	16	8	4	15	10	15	16	3	6	8	13	14	16	16	11	13	10	14	364	11,74
De 09:01 até 10:00	9	7	21	24	15	18	14	9	10	20	19	15	18	15	15	6	20	14	19	14	14	9	13	23	14	15	17	16	19	11	27	480	15,48
De 10:01 até 11:00	13	9	25	15	19	13	12	17	18	25	19	16	16	20	16	7	18	24	15	13	13	12	12	21	13	18	22	12	14	6	15	488	15,74
De 11:01 até 12:00	15	13	23	17	17	13	11	23	24	28	21	21	15	13	13	13	23	7	21	20	12	9	8	28	15	9	15	15	10	14	15	501	16,16
De 12:01 até 13:00	10	8	22	26	13	4	10	10	11	14	17	16	21	12	8	9	20	14	16	19	7	13	13	16	15	16	21	17	11	9	19	437	14,10
De 13:01 até 14:00	11	9	18	18	15	10	17	9	9	22	24	10	19	10	10	9	14	15	10	17	14	13	8	10	19	21	21	17	15	6	16	436	14,06
De 14:01 até 15:00	11	12	29	21	19	14	18	18	19	22	16	16	10	17	9	14	19	9	19	12	12	10	10	15	17	13	11	15	4	10	26	467	15,06
De 15:01 até 16:00	9	6	24	17	12	7	15	7	8	21	17	16	20	18	9	9	16	18	13	12	10	7	8	27	14	25	11	9	9	8	16	418	13,48
De 16:01 até 17:00	9	7	11	10	9	12	12	2	3	16	6	16	13	13	8	5	17	10	14	6	10	6	5	10	9	5	13	5	8	12	9	291	9,39
De 17:01 até 18:00	6	6	10	9	10	12	5	3	4	11	16	8	13	12	9	10	13	15	11	8	8	11	6	19	12	12	16	13	10	12	10	320	10,32
De 18:01 até 19:00	10	3	16	14	7	10	9	7	8	17	13	13	5	10	9	11	14	14	10	10	4	8	9	12	10	13	11	11	8	12	14	322	10,39
De 19:01 até 20:00	11	8	11	9	11	6	9	13	14	11	14	9	9	8	10	4	11	10	8	6	9	11	6	12	15	5	14	10	11	18	12	315	10,16
De 20:01 até 21:00	7	8	13	6	10	8	7	8	9	9	8	9	5	5	8	8	6	5	7	5	6	10	6	8	11	13	14	9	11	8	10	257	8,29
De 21:01 até 22:00	6	1	9	5	6	6	5	4	5	8	10	4	7	3	5	7	6	3	5	6	3	3	4	3	5	13	8	3	5	3	6	167	5,39
De 22:01 até 23:00	3	5	2	5	3	5	2	4	5	5	1	4	7	5	5	5	3	6	4	1	2	2	8	3	2	2	7	4	5	1	6	122	3,94
De 23:01 até 00:00	3	4	6	3	2	3	5	2	3	2	1	5	6	6	4	1	7	0	1	2	1	3	2	2	3	5	2	2	2	1	5	94	3,03
<b>TOTAL</b>	<b>157</b>	<b>120</b>	<b>271</b>	<b>242</b>	<b>199</b>	<b>169</b>	<b>173</b>	<b>160</b>	<b>173</b>	<b>270</b>	<b>238</b>	<b>217</b>	<b>216</b>	<b>197</b>	<b>169</b>	<b>136</b>	<b>241</b>	<b>195</b>	<b>213</b>	<b>180</b>	<b>140</b>	<b>145</b>	<b>142</b>	<b>239</b>	<b>208</b>	<b>230</b>	<b>232</b>	<b>192</b>	<b>174</b>	<b>160</b>	<b>247</b>	<b>6045</b>	<b>8,13</b>



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - INFANTIL

FAIXA_HORA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL	MEDIA	
De 00:01 até 01:00	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	9	0,29	
De 01:01 até 02:00	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	6	0,19	
De 02:01 até 03:00	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5	0,16	
De 03:01 até 04:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	3	0,10	
De 04:01 até 05:00	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0,06	
De 05:01 até 06:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0,10	
De 06:01 até 07:00	0	0	0	0	0	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,23
De 07:01 até 08:00	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	4	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	18	0,58	
De 08:01 até 09:00	0	1	0	4	0	2	0	0	0	1	2	0	2	0	1	0	0	2	0	2	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	22	0,71	
De 09:01 até 10:00	1	0	0	2	0	2	2	1	2	1	2	2	0	2	2	0	1	1	2	0	2	0	2	1	2	2	1	1	2	3	0	39	1,26	
De 10:01 até 11:00	1	0	1	3	0	1	1	1	2	2	4	0	2	1	1	0	1	1	0	2	1	0	1	0	0	3	1	1	2	0	1	34	1,10	
De 11:01 até 12:00	3	0	1	0	1	1	2	3	0	3	4	3	1	0	1	1	2	2	2	2	0	1	0	4	2	5	5	0	1	3	4	57	1,84	
De 12:01 até 13:00	2	1	0	4	1	0	0	4	0	1	1	1	2	1	0	1	1	2	2	4	1	0	3	0	2	1	0	6	1	1	1	44	1,42	
De 13:01 até 14:00	1	3	1	2	3	0	2	1	1	3	2	0	4	1	1	2	3	1	0	4	2	0	2	1	2	0	0	4	1	0	1	48	1,55	
De 14:01 até 15:00	2	1	1	3	8	1	2	1	2	1	2	0	0	4	0	1	4	0	2	1	0	1	1	2	2	1	1	1	0	0	2	47	1,52	
De 15:01 até 16:00	2	2	2	5	2	1	1	3	4	3	4	2	1	1	1	0	0	1	0	3	0	1	2	4	2	3	1	2	0	0	2	55	1,77	
De 16:01 até 17:00	1	1	1	0	1	0	1	1	0	2	0	0	2	2	2	0	3	1	3	0	2	1	0	0	1	1	2	1	1	3	1	34	1,10	
De 17:01 até 18:00	1	0	0	0	0	2	1	0	0	1	2	1	0	5	0	0	0	2	2	0	0	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	32	1,03	
De 18:01 até 19:00	1	0	3	1	3	0	1	2	3	2	2	1	3	3	1	3	3	4	0	1	1	0	0	1	1	1	1	2	2	0	2	2	49	1,58
De 19:01 até 20:00	2	0	1	1	0	0	3	4	5	3	1	2	1	1	1	0	0	4	0	0	1	2	1	2	2	1	2	2	0	3	1	46	1,48	
De 20:01 até 21:00	3	1	1	1	5	2	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	2	0	0	2	3	2	5	1	1	4	1	41	1,32	
De 21:01 até 22:00	1	0	0	2	0	2	2	2	3	2	2	1	1	0	0	2	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	2	0	1	0	1	31	1,00	
De 22:01 até 23:00	0	1	0	0	1	1	0	1	0	2	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	1	0	0	15	0,48	
De 23:01 até 00:00	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	13	0,42	
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>28</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>22</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>660</b>	<b>0,89</b>	



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO

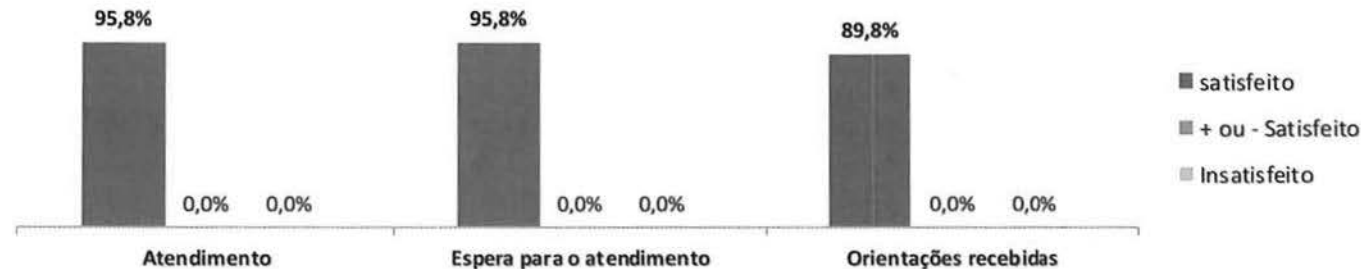
FAIXA_HORA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL	MEDIA
De 00:01 até 01:00	0	0	0	2	3	3	0	3	1	3	3	2	1	0	2	1	1	1	3	2	0	2	4	2	4	2	3	4	3	2	4	65	2,1
De 01:01 até 02:00	1	1	2	2	3	2	1	0	1	2	1	1	0	0	2	5	0	1	1	3	1	0	1	1	1	6	1	4	2	2	1	50	1,61
De 02:01 até 03:00	1	1	2	0	1	0	1	2	1	0	1	0	1	0	0	1	2	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	23	0,74
De 03:01 até 04:00	2	1	1	2	2	0	2	0	0	1	2	0	0	1	1	2	0	2	0	0	0	2	1	0	0	4	0	2	0	1	2	31	1
De 04:01 até 05:00	1	2	3	2	1	0	2	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	2	0	0	2	0	0	0	25	0,81
De 05:01 até 06:00	3	0	2	0	2	0	1	1	0	4	1	2	1	0	1	1	0	2	1	1	0	1	2	0	1	1	0	0	2	0	4	34	1,1
De 06:01 até 07:00	2	0	2	5	4	3	2	2	3	3	2	4	3	3	4	2	3	5	2	0	4	1	3	3	2	5	2	4	3	3	4	86	2,77
De 07:01 até 08:00	2	1	5	12	5	6	6	4	5	5	11	8	7	9	8	2	8	8	10	6	4	3	2	8	9	10	5	6	6	9	9	199	6,42
De 08:01 até 09:00	9	6	10	14	8	9	5	10	11	15	11	20	16	16	7	4	15	8	15	14	3	6	7	14	14	16	15	13	13	10	13	342	11,03
De 09:01 até 10:00	8	7	21	22	15	16	12	8	9	19	17	13	18	13	13	6	19	13	17	14	12	9	11	22	12	17	16	15	17	8	30	441	14,23
De 10:01 até 11:00	12	9	24	12	19	12	11	16	17	23	15	16	14	19	15	7	17	23	15	11	12	12	11	21	13	17	21	11	12	6	19	454	14,65
De 11:01 até 12:00	12	13	22	17	16	12	9	20	21	25	17	18	14	13	12	12	21	5	19	18	12	8	8	24	13	18	10	15	9	11	11	444	14,32
De 12:01 até 13:00	8	7	22	22	12	4	10	6	7	13	16	15	19	11	8	8	19	12	14	15	6	13	11	16	15	15	21	11	10	11	18	393	12,68
De 13:01 até 14:00	10	6	17	16	12	10	15	8	9	19	22	10	15	9	9	7	11	14	10	13	12	13	6	9	17	21	21	15	14	6	15	388	12,52
De 14:01 até 15:00	9	11	28	18	11	13	16	17	18	21	14	16	10	13	9	13	17	9	21	11	12	9	9	19	15	11	10	14	4	10	24	420	13,55
De 15:01 até 16:00	7	4	22	12	10	6	14	4	5	18	13	14	19	17	8	9	16	17	13	9	10	6	6	21	12	22	10	7	9	6	15	363	11,71
De 16:01 até 17:00	8	6	10	10	8	12	11	1	2	14	6	16	11	11	6	5	14	9	11	6	8	5	5	10	6	4	11	4	7	9	8	257	8,29
De 17:01 até 18:00	5	6	10	9	10	10	4	3	4	10	14	7	13	7	9	9	13	13	11	8	8	10	5	17	11	11	14	11	8	10	9	288	9,29
De 18:01 até 19:00	9	3	13	13	4	10	8	4	5	15	11	12	2	7	8	6	11	10	10	9	3	6	9	11	9	12	9	9	6	10	12	272	8,77
De 19:01 até 20:00	9	8	10	8	11	6	6	9	10	8	11	7	8	6	9	4	11	9	8	6	8	9	5	10	13	4	12	8	11	15	11	269	8,68
De 20:01 até 21:00	4	7	12	5	5	6	6	8	9	9	7	9	5	4	7	7	5	5	7	5	6	8	6	6	9	12	11	8	10	4	9	216	6,97
De 21:01 até 22:00	5	1	9	3	6	4	3	2	3	6	8	3	6	3	5	5	5	3	5	5	2	2	3	3	4	12	6	3	3	3	5	136	4,39
De 22:01 até 23:00	3	4	2	5	2	4	2	3	4	3	1	4	6	4	5	4	2	5	4	1	2	1	6	3	2	2	7	4	4	1	6	107	3,45
De 23:01 até 00:00	3	3	5	3	2	3	4	2	3	2	1	5	6	4	4	1	7	0	0	2	0	3	2	2	2	3	1	2	2	0	4	81	2,61
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>	<b>107</b>	<b>254</b>	<b>214</b>	<b>172</b>	<b>151</b>	<b>151</b>	<b>133</b>	<b>148</b>	<b>239</b>	<b>205</b>	<b>203</b>	<b>196</b>	<b>170</b>	<b>152</b>	<b>121</b>	<b>218</b>	<b>175</b>	<b>199</b>	<b>160</b>	<b>127</b>	<b>129</b>	<b>125</b>	<b>223</b>	<b>186</b>	<b>225</b>	<b>207</b>	<b>172</b>	<b>156</b>	<b>138</b>	<b>234</b>	<b>5384</b>	<b>7,2%</b>

### 3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.

No mês de referência a amostragem para mensuração da Pesquisa de Satisfação do Usuário apresentou queda na adesão, fazendo-se necessário maior empenho dedicado ao instrumental, uma vez que este possibilita a melhoria do serviço executado na unidade.

#### 3.1 Avaliação Recepção:

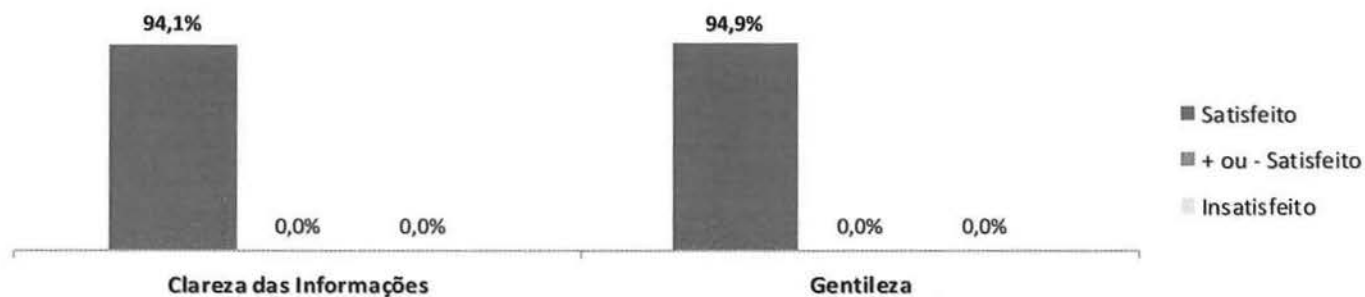
1. Recepção	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito % Insat.	Na/N.R	%	Total	
Atendimento	113	95,8	0	0,0	0	0,0	5	4,2	118
Espera para o atendimento	113	95,8	0	0,0	0	0,0	5	4,2	118
Orientações recebidas	106	89,8	0	0,0	0	0,0	12	10,2	118



No que refere ao atendimento da recepção, 95,8% dos entrevistados se disseram satisfeitos. Em relação a espera pelo atendimento 95,8% a consideram satisfatória. Quanto às orientações recebidas 89,8% se declaram satisfeitos. Compreendemos a necessidade de melhoria nos serviços prestados quanto as orientações recebidas.

### 3.2 Avaliação Controle de acesso:

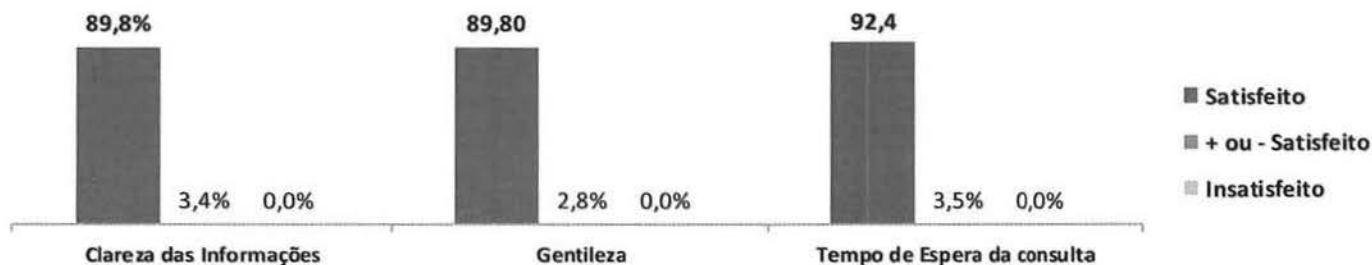
2. Controle de acesso	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito % Insat.	Na/N.R	%	Total	
Clareza das Informações	111	94,1	0	0,0	0	0,0	7	5,9	118
Gentileza	112	94,9	0	0,0	0	0,0	6	5,1	118



No que refere a Clareza das Informações prestadas, 94,1% dos usuários se dizem satisfeitos. Da avaliação no aspecto Gentileza 94,9% consideram satisfatória. Resultados positivos do ponto de vista qualitativo, demonstra a realidade do serviço.

### 3.3 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

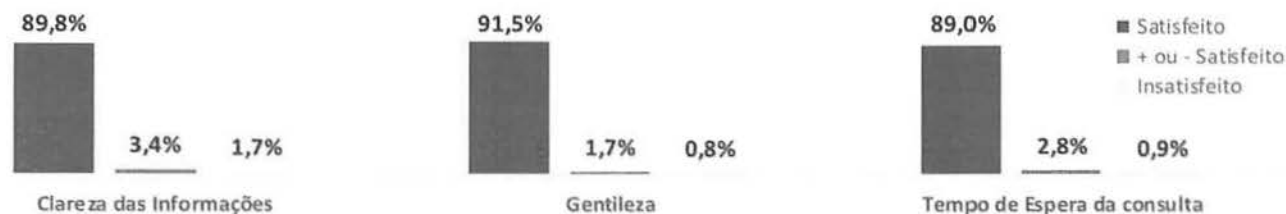
3.Enfermagem/Técnicos de Enfermagem	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	106	89,8	4	3,4	0	0,0	8	6,8	118
Gentileza	106	89,8	3	2,5	0	0,0	9	7,6	118
Tempo de espera para o atendimento	109	92,4	4	3,4	0	0,0	5	4,2	118



Em relação a equipe de Enfermagem, 89,8% declara-se satisfeito com a clareza das informações e 3,4% mais ou menos satisfeito; 89,80% declara-se satisfeito com a gentileza e 2,8% mais ou menos satisfeito; 92,4% se disseram satisfeitos com o tempo de espera para o atendimento e 3,5% mais ou menos satisfeito. Compreendemos a necessidade de melhoria quanto a clareza das e maior adesão da pesquisa por parte dos colaboradores e usuários.

### 3.4 Avaliação Atendimento médico:

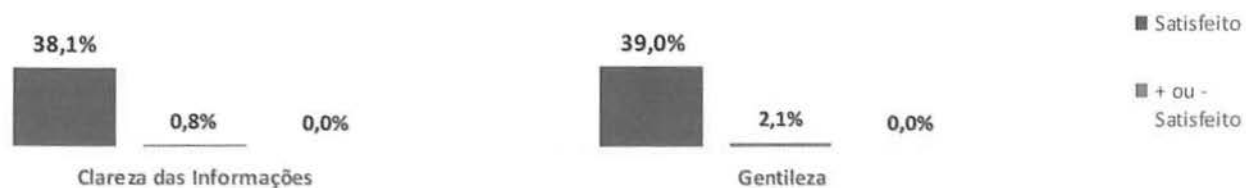
4. Atendimento Médico	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	106	89,8	4	3,4	2	1,7	6	5,1	118
Gentileza	108	91,5	2	1,7	1	0,8	7	5,9	118
Tempo de espera para o atendimento	105	89,0	3	2,5	1	0,8	9	7,6	118



Da clareza das informações ofertadas pelo corpo médico 89,8% dos usuários se apresentam satisfeitos, 3,4% mais ou menos satisfeitos e 1,7% insatisfeitos. Referente a Gentileza 91,5% afirma como satisfeito e 1,7% se disseram mais ou menos insatisfeitos, já insatisfeitos foram 0,8%; Quanto ao tempo de espera para o atendimento 89,0% se disseram satisfeitos, 2,8% se mostraram mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 0,9%. Observamos a necessidade de melhoria no atendimento do Corpo Médico em todos os aspectos.

### 3.5 Avaliação Administrativo:

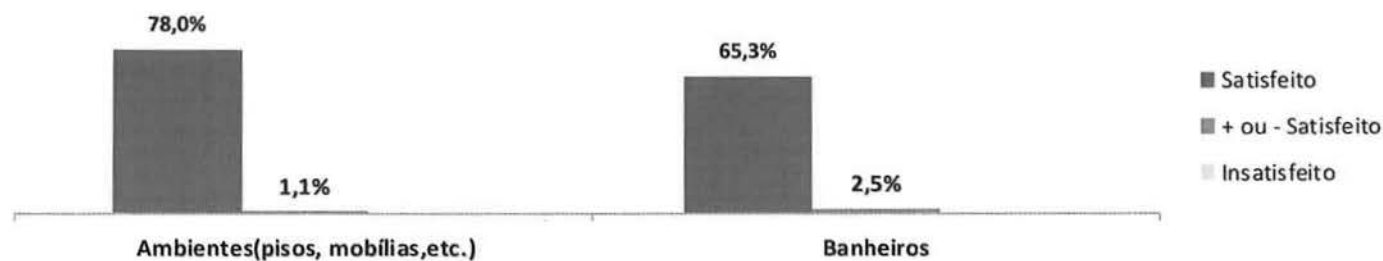
5. Administrativos	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	45	38,1	1	0,8	0	0,0	72	61,0	118
Gentileza	46	39,0	1	0,8	0	0,0	71	60,2	118



No que tange a clareza das informações 38,1% dos usuários afirmam como satisfeitos, 0,8% mais ou menos satisfeitos. Em relação a gentileza 39,0% também declara-se satisfeito, 2,1% mais ou menos satisfeito e 0,0% insatisfeito. Verificamos também neste quesito a necessidade de orientação da equipe administrativa no serviço ao usuário.

### 3.6 Avaliação Limpeza:

6. Limpeza	Satisfeito	% Sat.	+ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	92	<b>78,0</b>	1	<b>0,8</b>	0	0,0	25	<b>21,2</b>	<b>118</b>
Banheiros	77	<b>65,3</b>	2	<b>1,7</b>	0	0,0	39	<b>33,1</b>	<b>118</b>



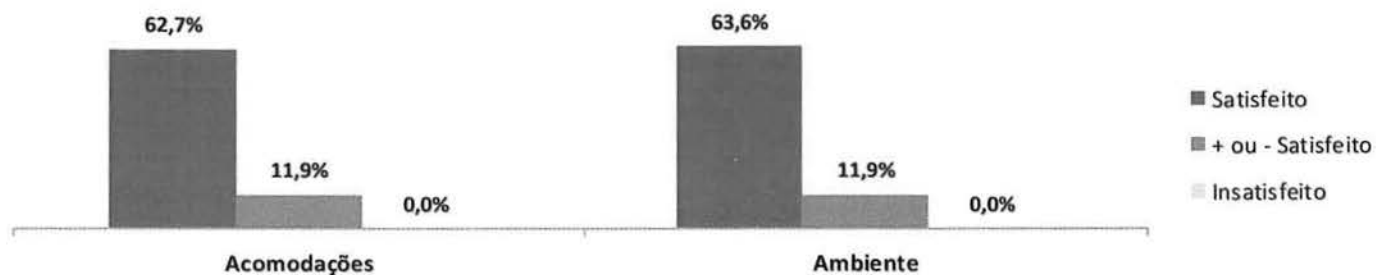
Referente a limpeza, 78,0% destes usuários afirmam satisfação e 1,1% se disseram mais ou menos satisfeitos. Quanto aos banheiros 65,3% se declaram satisfeitos e 2,5% se declararam mais ou menos satisfeitos. Resultado baixo do esperado, havendo necessidade de melhoria no serviço executado com maior adesão dos colaboradores e usuários.





### 3.7 Avaliação Instalações

7. Instalações	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Acomodações	74	62,7	14	11,9	0	0,0	30	25,4	118
Ambiente	75	63,6	14	11,9	0	0,0	29	24,6	118



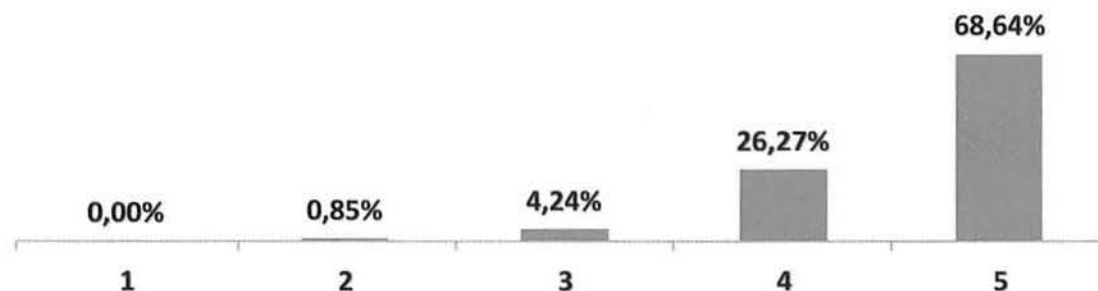
Das acomodações 62,7% se disseram satisfeitos e 11,9%, se disseram mais ou menos satisfeitos. Referente ao ambiente 63,6% declaram-se satisfeitos e também 11,9% mais ou menos satisfeitos. Compreende-se a necessidade de melhoria nos aspectos acomodativos, visando em primazia o bem-estar e conforto dos usuários e seus acompanhantes.



### 3.8 Avaliação por nota

#### AVALIAÇÃO GERAL POR NOTA

1	2	3	4	5	Na/Nr	Total de entrevistados
0	1	5	31	81	0	118
0,00	0,85	4,24	26,27	68,64	0,00	100,0



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados **68,64%** deram nota **5**, **26,27%** nota **4**, **4,24%** nota **3**. Se somarmos a nota **5** e a **4**, verificamos que **94,92%** dos entrevistados avaliou positivamente os serviços prestados no PA – Luiz Gonzaga da Rocha.

#### 4. OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS:

- Treinamento de colaboradores novos para aprendizado de fluxo e rotinas;
- Continuação da Educação Permanente (cursos/treinamentos pela OSS Birigui mensalmente);
- Aquisição e montagem de Ambulância UTI;
- Orientações sobre Óbito, preenchimento correto de Declaração de óbitos;
- Orientações quanto a identificação de leitos padronizados com novas identificações de leito;
- Continuidade na Modificação da ficha de Atendimento;
- Prorrogação de Contrato Covid 19;
- Adequação da Observação Masculina para deixar exclusivamente pacientes COVID 19;
- Implantação de novas EPI's na Observação e Emergência;
- Reorganização da Cota do Carrinho de PCR;
- Orientações sobre fluxo de Teste rápido COVID 19 , quais os critérios;
- Reorganização de pastas individuais de cada profissional na situação de RH;
- Programação de Férias Administrativas;
- Aumento do quadro de pessoal, com relação a definição de verba e aditivo da Prefeitura;
- ( Enfermagem e Farmácia).
- Orientações para colaboradores sobre novos fluxos e rotinas ( Pandemia);
- Programação de Escalas da Equipe Técnica e Administrativa;
- Programação de Férias Administrativas;
- Treinamento de colaboradores novos para aprendizado de fluxo e rotinas;

## 5. CONCLUSÃO

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

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



# ANEXOS



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



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

<http://www.sp.gov.br/web/dou/-/lei-13-992-de-22-de-abril-de-2020>

## DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em 23/04/2020 | Edição: 77 | Seção: 1 | Página: 8

Opção: Atos de Poder Legislativo

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

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

### OPRESIDENTEDAREPUBLICA

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

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

Art. 2º Fica mantido o pagamento da produção de Ação Estratégica e Compensação Fixa, com base no mês dos últimos 12 (doze) meses.

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

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

**JAIR MESSIAS DOS SANTOS**

Ministro Luiz Stange Bach

É com o presente que se publica a referida Lei.