



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 028/20 – PALGR

Vargem Grande Paulista (SP) 19 de Agosto de 2020

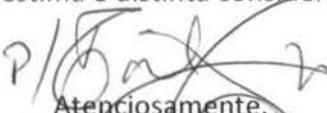
De: PA Luiz Gonzaga da Rocha – Gestão Santa Casa de Misericórdia de Birigui  
Para: Secretário de Saúde

Ref.: **PRESTAÇÃO DE CONTAS – JULHO / 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 D, RESPOSABILIDADES 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  
31/08/20



PREFEITURA DE  
**VARGEM GRANDE  
PAULISTA**  
*Auto Impios. Nova História*

PRONTO ATENDIMENTO  
LUIZ GONZAGA DA ROCHA  
JD HELENA MARIA



**PRONTO ATENDIMENTO  
LUIZ GONZAGA DA ROCHA**

**RELATÓRIO ASSISTÊNCIAL**

**COMPETÊNCIA JULHO 2020**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE PAULISTA**

**2020**

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>1. METAS QUANTITATIVAS</b>	<b>5</b>
<b>2. 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. 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. OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS</b>	<b>19</b>
<b>5. CONCLUSÃO</b>	<b>22</b>

## INTRODUÇÃO

O presente Relatório abrange o décimo primeiro 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 **6050** pacientes, o que corresponde a **45%** abaixo da margem permitida em contrato, destes **561** foram crianças **9,3%** e **5489** adultos **90,7%**. O atendimento correspondeu a **11,50%** em relação ao número de habitantes do município (segundo estimativas do IBGE para 2019).

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

A seguir a descrição dos resultados.



## 1. METAS QUANTITATIVAS

O número mensal de atendimentos ficou em **6050 (55%)** da média estimada em 11.000 atendimentos/mês, 45% abaixo da margem permitida pelo contrato. Lembramos que a demanda é de porta aberta e em face da pandemia do COVID-19 tem havido uma queda significativa de pacientes no PA.

Relatório de Atendidos por DIA			
De: 01/07/2020 a 31/07/2020 Adulto/Infantil			
Dia	Adulto	Infantil	Total
1	155	15	170
2	161	6	167
3	169	16	185
4	142	10	152
5	120	13	133
6	206	21	227
7	211	21	232
8	175	17	192
9	171	11	182
10	169	18	187
11	131	15	146
12	146	16	162
13	258	25	283
14	191	30	221
15	173	23	196
16	183	16	199
17	158	9	167
18	133	21	154
19	113	13	126
20	200	21	221
21	241	18	259
22	231	14	245
23	234	27	261
24	167	18	185
25	156	26	182
26	133	19	152
27	247	26	273
28	211	18	229
29	185	14	199
30	158	23	181
31	161	21	182
<b>TOTAL</b>	<b>5489</b>	<b>561</b>	<b>6050</b>
<b>%</b>	<b>90,7%</b>	<b>9,3%</b>	<b>100,0%</b>
Nº de habitantes			52.597
Nº de notificações (NTF) geradas			6050
Nº de notificações (NTF) corretas			6050
Índice			11,50%
Índice NTF			100,00%



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



## **2. METAS QUALITATIVAS**

### **2.1 Faturamento SUS:**

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

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

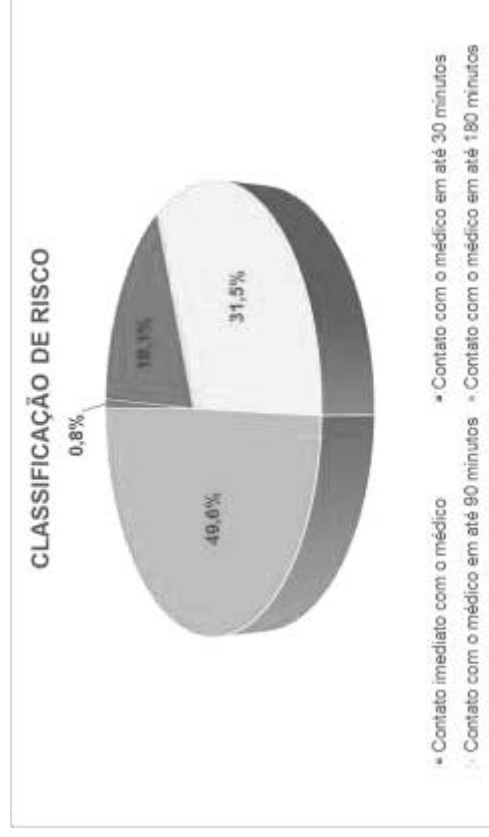
Todas as 6050 FAAs foram preenchidas corretamente.

### 2.3 Classificação de risco:

Em relação a Classificação de Risco, neste mês o atendimento vermelho (atendimento imediato), corresponde a 0,8% do total de atendidos. Já o atendimento amarelo (atendimento em até 30 minutos), corresponde a 18,1% dos atendidos. No atendimento verde (atendimento em até 90 minutos), corresponde a 31,5% dos atendimentos. Para finalizar o atendimento azul (atendimento em até 180 minutos), corresponde a 49,6% dos atendimentos.

Por estes dados verificamos que ajustes se fazem necessários na diminuição do tempo de atendimento, dado que a maioria dos atendimentos ultrapassaram os 90 minutos e principalmente reduzir os atendimentos até 180 minutos que corresponderam a 49,6%. Ressaltamos que os números totais ainda não estão em consonância com a totalização de atendimentos, dado problemas no lançamento da Classificação pelos funcionários.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	Quantidade	% de classificados
Contato imediato com o médico	37	0,8%
Contato com o médico em até 30 minutos	834	18,1%
Contato com o médico em até 90 minutos	1453	31,5%
Contato com o médico em até 180 minutos	2283	49,6%
Total de classificados	4607	100,0%





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

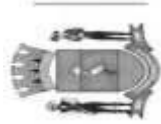


## 2.4 Tempo médio para o atendimento:

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	2	2	1	4	3	0	3	0	1	2	0	0	5	1	2	2	3	1	2	1	1	2	1	2	0	3	3	2	3	1	1	54	1,74
De 01:01 até 02:00	0	1	1	0	2	0	3	3	4	1	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	0	1	0	0	2	3	2	1	3	0	0	46	1,48
De 02:01 até 03:00	0	0	1	3	1	4	0	3	0	0	1	2	2	0	0	0	1	2	1	1	0	0	3	3	1	0	0	1	0	1	34	1,10	
De 03:01 até 04:00	2	0	0	0	1	0	0	1	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	2	0	0	2	2	1	1	0	2	0	0	20	0,65	
De 04:01 até 05:00	1	0	1	0	1	0	1	2	0	1	2	1	1	0	0	0	0	3	2	0	1	0	2	1	0	3	0	2	0	0	25	0,81	
De 05:01 até 06:00	1	1	0	1	1	0	1	0	1	2	0	2	1	0	2	1	0	1	2	1	1	2	1	4	4	1	4	2	2	1	41	1,32	
De 06:01 até 07:00	3	2	2	3	2	6	1	3	2	2	1	0	7	4	6	3	1	0	4	4	6	0	5	2	4	3	5	4	6	1	94	3,03	
De 07:01 até 08:00	7	5	4	4	1	8	11	8	3	6	6	6	7	9	11	2	4	8	2	10	9	10	15	8	3	3	5	12	7	6	210	6,77	
De 08:01 até 09:00	11	11	2	5	5	13	16	9	10	9	8	7	16	18	13	8	6	7	6	12	18	19	10	9	17	11	16	17	20	12	356	11,48	
De 09:01 até 10:00	12	8	15	8	2	25	14	17	18	13	11	10	28	15	12	9	7	9	9	15	18	24	17	11	15	9	32	19	16	17	450	14,52	
De 10:01 até 11:00	12	15	10	9	8	18	20	15	16	14	14	16	23	22	19	14	12	10	15	20	26	20	21	16	11	7	31	24	18	12	500	16,13	
De 11:01 até 12:00	11	20	18	10	8	23	17	12	13	11	10	14	22	20	15	17	16	12	6	16	12	12	14	10	11	13	20	13	17	14	448	14,45	
De 12:01 até 13:00	13	8	12	11	14	20	12	8	9	17	7	10	22	11	25	10	13	8	7	21	18	22	20	9	9	9	20	11	16	14	420	13,55	
De 13:01 até 14:00	14	17	30	8	9	10	14	13	14	16	8	9	15	21	12	18	13	15	7	13	15	19	15	13	13	11	13	15	23	13	436	14,06	
De 14:01 até 15:00	20	13	14	5	16	13	31	21	22	16	14	8	29	12	14	14	16	6	12	15	23	23	30	16	6	7	15	14	11	13	485	15,65	
De 15:01 até 16:00	17	14	15	14	4	15	19	7	8	16	9	12	22	13	15	26	13	11	12	23	17	19	23	18	13	7	8	15	15	5	444	14,32	
De 16:01 até 17:00	7	5	16	12	7	10	13	7	8	7	8	13	10	15	6	11	11	12	8	5	19	17	17	15	8	11	14	8	5	6	321	10,35	
De 17:01 até 18:00	10	10	8	12	11	20	8	10	11	11	10	8	22	8	11	11	11	6	6	13	13	16	17	5	12	5	13	13	7	13	338	10,90	
De 18:01 até 19:00	6	10	7	6	7	15	11	14	1	15	9	16	12	12	9	13	13	10	10	12	17	12	11	10	8	7	13	10	8	13	323	10,42	
De 19:01 até 20:00	6	4	5	13	8	10	10	10	11	11	8	9	12	17	7	7	13	12	8	9	16	16	10	9	9	12	12	17	11	18	326	10,52	
De 20:01 até 21:00	5	10	5	6	7	5	8	11	12	2	4	10	9	4	5	13	4	7	5	12	10	5	10	6	13	11	9	12	5	7	236	7,61	
De 21:01 até 22:00	3	4	10	6	8	6	8	9	10	3	7	3	5	8	5	10	5	7	4	4	7	1	8	6	9	8	9	11	5	7	202	6,52	
De 22:01 até 23:00	4	5	5	6	6	2	4	4	5	6	4	5	3	3	4	5	2	3	5	7	7	4	5	7	4	6	6	3	1	1	135	4,35	
De 23:01 até 00:00	3	2	3	6	1	4	5	5	6	3	3	3	7	5	3	4	4	2	4	2	2	2	4	1	6	3	6	1	0	5	107	3,45	
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>167</b>	<b>185</b>	<b>152</b>	<b>133</b>	<b>227</b>	<b>230</b>	<b>192</b>	<b>187</b>	<b>185</b>	<b>147</b>	<b>166</b>	<b>283</b>	<b>221</b>	<b>198</b>	<b>199</b>	<b>171</b>	<b>153</b>	<b>139</b>	<b>220</b>	<b>256</b>	<b>246</b>	<b>261</b>	<b>183</b>	<b>181</b>	<b>155</b>	<b>256</b>	<b>228</b>	<b>200</b>	<b>179</b>	<b>181</b>	<b>6051</b>	<b>8,13</b>





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



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	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	7	0,23
De 01:01 até 02:00	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	0	0	2	0,06	
De 02:01 até 03:00	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	6	0,19	
De 03:01 até 04:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,06	
De 04:01 até 05:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3	0,10	
De 05:01 até 06:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	3	0,10	
De 06:01 até 07:00	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	10	0,32	
De 07:01 até 08:00	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	10	0,32	
De 08:01 até 09:00	2	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	2	2	1	0	0	3	0	1	2	1	0	21	0,68	
De 09:01 até 10:00	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	2	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	1	3	1	2	0	20	0,65	
De 10:01 até 11:00	3	0	0	0	0	2	0	1	2	0	1	0	0	1	4	1	0	1	2	3	2	3	0	0	1	0	1	2	2	0	34	1,10	
De 11:01 até 12:00	1	0	2	0	2	1	2	1	0	1	0	2	2	4	4	2	1	2	0	2	0	2	3	0	1	3	2	1	1	2	3	47	1,52
De 12:01 até 13:00	1	0	1	0	2	4	2	1	2	1	2	0	3	1	1	0	0	0	0	2	0	2	0	3	1	1	4	1	1	1	3	40	1,29
De 13:01 até 14:00	1	1	0	0	1	0	1	0	0	3	0	0	1	3	3	2	0	3	1	0	1	1	2	2	2	1	0	2	1	3	3	38	1,23
De 14:01 até 15:00	1	0	1	0	4	1	1	5	6	2	0	1	1	3	1	0	0	1	3	1	1	0	3	1	1	1	4	2	1	3	4	53	1,71
De 15:01 até 16:00	1	0	1	0	0	3	2	0	0	3	1	0	2	1	0	2	1	2	1	3	2	0	1	0	1	1	1	2	1	1	2	35	1,13
De 16:01 até 17:00	1	1	4	1	0	2	2	1	1	0	2	1	1	3	2	1	1	2	0	0	1	1	1	2	3	2	0	0	0	1	37	1,19	
De 17:01 até 18:00	0	1	0	3	1	3	0	1	2	2	2	2	2	3	1	1	0	1	1	1	1	1	2	0	1	0	0	1	2	1	36	1,16	
De 18:01 até 19:00	0	0	0	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1	3	0	3	1	1	0	0	4	1	0	0	2	0	1	2	0	0	29	0,94	
De 19:01 até 20:00	0	0	0	2	0	0	0	0	1	2	0	1	0	2	0	0	0	4	1	1	0	2	1	3	0	4	1	1	2	4	34	1,10	
De 20:01 até 21:00	1	0	0	2	0	0	3	1	2	1	0	2	0	1	0	3	2	1	1	2	4	0	2	0	1	0	2	0	0	1	32	1,03	
De 21:01 até 22:00	1	1	2	0	0	0	1	1	0	0	2	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	2	2	0	1	3	0	0	1	3	23	0,74	
De 22:01 até 23:00	1	0	0	0	0	1	2	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	1	2	2	0	2	2	1	0	1	1	2	0	0	20	0,65	
De 23:01 até 00:00	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	2	0	3	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	3	1	1	0	0	2	19	0,61	
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>561</b>	<b>0,75</b>	



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



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

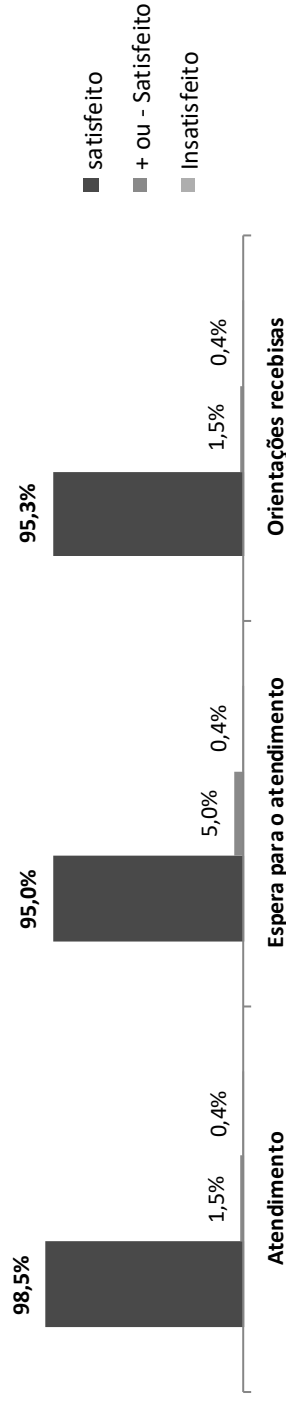
FAIXA_HORA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	TOTAL	MEDIA
De 00:01 até 01:00	2	2	1	4	2	0	2	0	1	2	0	0	3	1	1	2	2	1	4	1	1	2	0	1	0	3	2	2	3	1	1	47	1,52
De 01:01 até 02:00	0	0	1	0	2	0	3	2	4	1	3	2	2	3	1	1	2	2	3	1	0	1	0	0	3	1	2	1	3	0	0	44	1,42
De 02:01 até 03:00	0	0	1	3	1	3	0	2	0	0	1	2	1	0	0	0	1	2	1	0	0	0	3	1	3	1	0	0	1	0	1	28	0,90
De 03:01 até 04:00	2	0	0	0	1	0	0	1	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	2	2	1	1	0	2	0	0	18	0,58	
De 04:01 até 05:00	1	0	1	0	1	0	1	2	0	1	2	1	1	0	0	0	0	2	2	0	1	0	1	1	0	2	0	2	0	0	22	0,71	
De 05:01 até 06:00	1	1	0	1	1	0	1	0	1	2	0	1	1	0	2	1	0	1	2	1	1	2	1	5	3	1	3	2	1	1	38	1,23	
De 06:01 até 07:00	2	2	1	3	2	6	1	2	2	2	1	0	6	4	5	2	0	0	4	4	6	0	5	2	2	2	5	4	5	1	84	2,71	
De 07:01 até 08:00	7	5	3	4	1	7	10	7	2	6	6	5	7	9	10	2	4	7	2	10	9	10	15	8	5	2	4	11	7	5	200	6,45	
De 08:01 até 09:00	9	10	2	5	5	13	15	8	9	9	8	6	16	17	12	8	6	7	5	10	16	18	10	11	14	10	15	15	19	12	335	10,81	
De 09:01 até 10:00	12	8	13	8	2	25	13	17	18	13	9	9	28	14	10	9	10	9	9	18	18	23	15	12	14	8	25	13	14	19	430	13,87	
De 10:01 até 11:00	9	15	10	9	10	16	20	14	15	14	13	16	23	21	15	13	12	9	10	17	24	18	17	16	10	7	30	22	16	13	466	15,03	
De 11:01 até 12:00	10	20	16	10	6	22	15	11	12	10	10	12	20	16	11	15	15	10	6	14	12	10	11	10	10	10	24	11	16	11	401	12,94	
De 12:01 até 13:00	12	8	11	11	12	16	10	7	8	16	4	6	19	10	24	10	13	10	7	19	18	20	20	6	10	8	16	10	15	13	380	12,26	
De 13:01 até 14:00	13	16	30	8	8	10	13	13	14	13	8	9	14	18	9	16	13	12	6	13	14	18	13	11	11	9	13	16	20	10	7	398	12,84
De 14:01 até 15:00	19	13	13	5	12	12	30	16	17	14	14	6	25	9	13	14	16	5	9	13	22	21	25	15	5	6	18	12	10	10	431	13,90	
De 15:01 até 16:00	16	14	14	14	4	12	17	10	8	13	10	12	20	12	13	24	12	9	8	20	15	19	22	18	12	6	7	13	14	4	409	13,19	
De 16:01 até 17:00	6	4	12	11	7	8	11	6	7	7	6	12	9	12	4	10	10	10	8	5	18	16	16	13	5	9	16	8	5	3	284	9,16	
De 17:01 até 18:00	10	9	8	9	9	17	8	9	10	9	8	6	20	5	10	10	11	5	5	12	12	15	15	5	11	5	13	13	5	12	302	9,74	
De 18:01 até 19:00	6	10	7	4	7	14	10	13	1	14	8	14	11	9	9	10	12	9	3	12	13	11	11	10	6	4	12	8	7	13	294	9,48	
De 19:01 até 20:00	6	4	5	11	8	10	10	10	11	9	8	8	12	15	7	7	7	8	8	8	16	14	9	10	9	8	11	16	9	14	4	292	9,42
De 20:01 até 21:00	4	10	5	4	7	5	5	10	11	1	4	8	9	3	4	7	2	6	6	10	8	5	8	6	12	11	7	12	5	5	204	6,58	
De 21:01 até 22:00	2	3	8	6	8	6	7	8	9	3	5	3	4	7	5	10	4	7	4	4	7	1	5	4	9	6	9	11	5	6	179	5,77	
De 22:01 até 23:00	3	5	5	6	6	1	2	4	5	6	4	5	3	2	4	3	2	2	3	5	7	4	3	5	3	6	5	1	1	1	115	3,71	
De 23:01 até 00:00	3	2	2	6	0	3	6	4	6	3	1	3	4	4	2	4	4	2	4	1	2	2	4	0	3	2	5	1	0	3	2	88	2,84
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>161</b>	<b>169</b>	<b>142</b>	<b>122</b>	<b>206</b>	<b>204</b>	<b>176</b>	<b>173</b>	<b>169</b>	<b>133</b>	<b>146</b>	<b>258</b>	<b>191</b>	<b>172</b>	<b>178</b>	<b>158</b>	<b>135</b>	<b>119</b>	<b>200</b>	<b>240</b>	<b>230</b>	<b>231</b>	<b>172</b>	<b>161</b>	<b>128</b>	<b>242</b>	<b>206</b>	<b>181</b>	<b>157</b>	<b>5489</b>	<b>7,38</b>	

### 3. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO.

Neste mês a pesquisa de satisfação traz maior realidade do serviço executado, já com amostra significativa para mensuração, resultado da considerável adesão dos colaboradores em sua aplicação, e dos usuários em sua resposta.

#### 3.1 Avaliação Recepção:

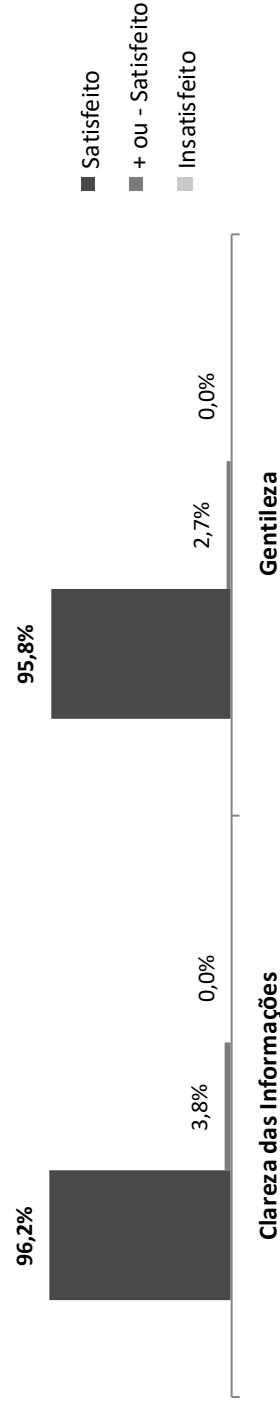
1. Recepção	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Atendimento	256	98,5	4	1,5	1	0,4	7	2,6	268
Espera para o atendimento	245	95,0	13	5,0	1	0,4	9	3,4	268
Orientações recebidas	252	98,3	4	1,5	1	0,4	11	4,1	268



No que refere ao atendimento da recepção, 98,5% dos entrevistados se disseram satisfeitos, 1,5% mais ou menos satisfeitos. Em relação a espera pelo atendimento 95,0% a consideram satisfatória e 5,0% mais ou menos satisfatória. Já em relação às orientações recebidas 98,3% se declararam satisfeitos, 1,5% mais ou menos satisfeitos e 0,4% insatisfeitos. O resultado apresenta-se positivo frente a demanda apresentada, sendo possível mensurar adequadamente pelo número de entrevistados.

### 3.2 Avaliação Controle de acesso:

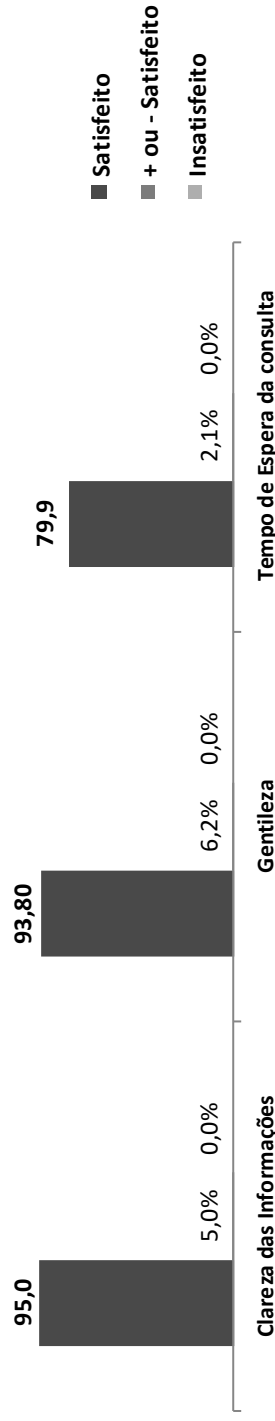
2. Controle de acesso	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	251	96,2	10	3,8	0	0,0	7	2,6	268
Gentileza	250	95,8	7	2,7	0	0,0	11	4,1	268



No que refere a Clareza das Informações prestadas, 96,2% dos usuários se dizem satisfeitos e 3,8% mais ou menos satisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Gentileza 95,8% consideram satisfatória e 2,7% mais ou menos satisfatória. Resultados positivos do ponto de vista qualitativo, com a maior adesão da pesquisa.

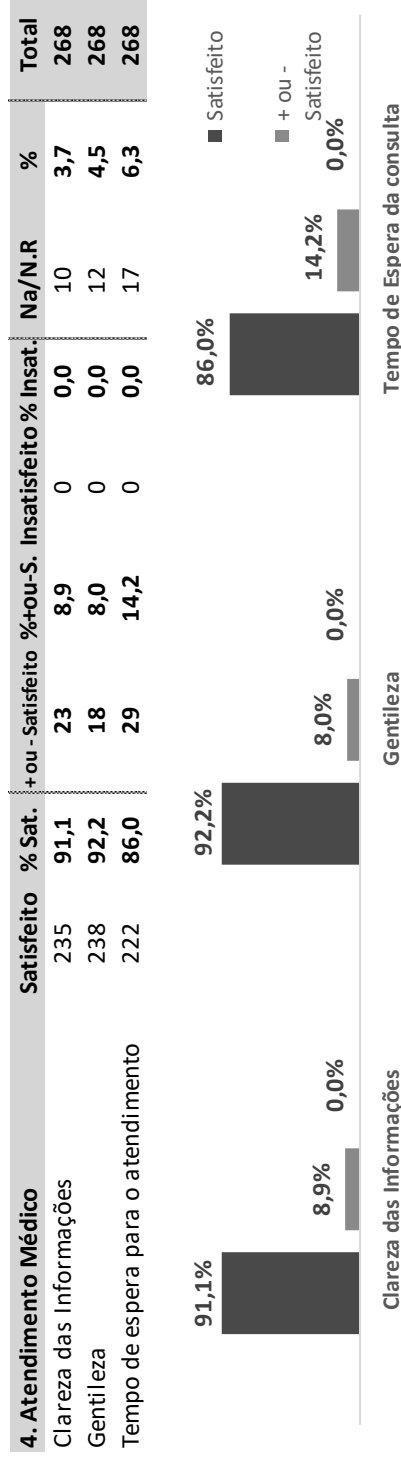
### 3.3 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

3. Enfermagem/Técnicos de Enfermagem	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	246	95,0	13	5,0	0	0,0	9	3,4	268
Gentileza	243	93,8	14	6,2	0	0,0	11	4,1	268
Tempo de espera para o atendimento	207	79,9	41	20,1	0	0,0	20	7,5	268



Em relação a equipe de Enfermagem, 95,0% declara-se satisfeito com a clareza das informações e 5,0% mais ou menos satisfeito; 93,80% declara-se satisfeito com a gentileza e 6,2% mais ou menos satisfeito; 79,9% se disseram satisfeitos com o tempo de espera para o atendimento e 2,1% mais ou menos satisfeito. Compreendemos a necessidade de melhoria quanto a espera de atendimento do usuário pela equipe de enfermagem.

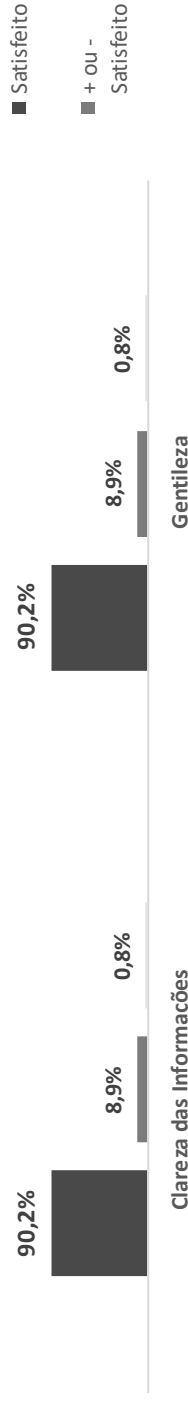
### 3.4 Avaliação Atendimento médico:



Da clareza das informações ofertadas pelo corpo médico 91,1% dos usuários se apresentam satisfeitos, 8,9% mais ou menos satisfeitos. Referente a Gentileza 92,2% afirma como satisfeito e 8,0% se disseram mais ou menos insatisfeitos; Quanto ao tempo de espera para o atendimento 86,0% se disseram satisfeitos, 14,2% se mostraram mais ou menos satisfeitos. Observamos a necessidade de melhoria no atendimento do Corpo Médico em relação ao usuário quanto a clareza das informações, gentileza como também tempo de espera.

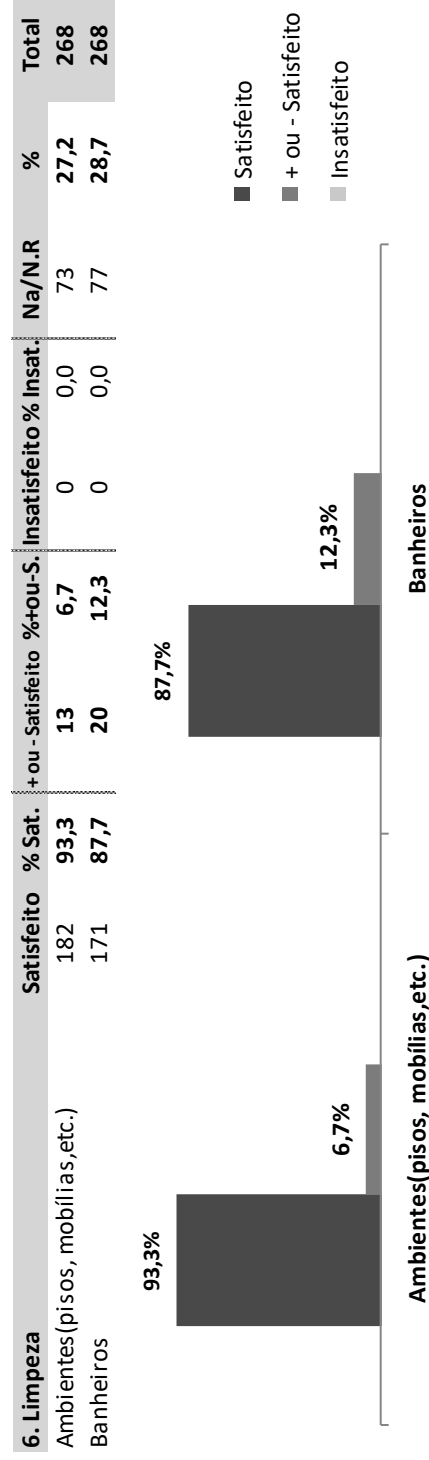
### 3.5 Avaliação Administrativo:

5. Administrativos	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	111	90,2	11	8,9	1	0,8	145	54,1	268
Gentileza	111	90,2	11	8,9	1	0,8	145	54,1	268



No que tange a clareza das informações 90,2% dos usuários afirmam como satisfeitos, 8,9% de disseram mais ou menos satisfeitos. Em relação a gentileza 90,2% também declara-se satisfeito, novamente 8,9% mais ou menos satisfeito e 0,8% insatisfeito. Verificamos também neste quesito a necessidade de orientação da equipe administrativa no serviço ao usuário.

### 3.6 Avaliação Limpeza:

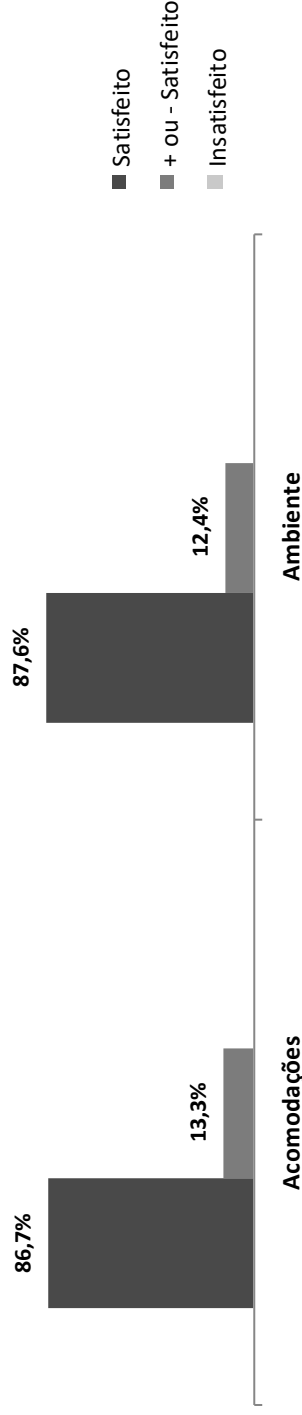


Referente a limpeza, 93,3% destes usuários afirmam satisfação e 6,7% se disseram mais ou menos satisfeitos. Quanto aos banheiros 87,7% se declaram satisfeitos e 12,3% se declararam mais ou menos satisfeitos. Bom resultado, porem faz-se necessário empenho maior da equipe de limpeza nestes ambientes para um atendimento de excelência dos usuários.



### 3.7 Avaliação Instalações

7. Instalações	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Acomodações	169	86,7	26	13,3	0	0,0	73	27,2	268
Ambiente	169	87,6	24	12,4	0	0,0	75	28,0	268



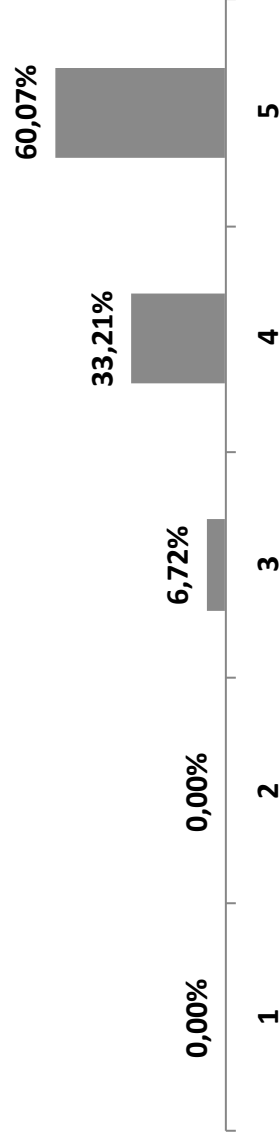
Das acomodações 86,7% se disseram satisfeitos e 13,3%, se disseram mais ou menos satisfeitos. Referente ao ambiente 87,6% declararam-se satisfeitos e 12,4% mais ou menos satisfeitos. Compreende-se a necessidade de melhoria nos aspectos acomodativos, visando em primazia o bem-estar e conforto dos usuários e seus acompanhantes.



### 3.8 Avaliação por nota

#### AVALIAÇÃO GERAL POR NOTA

1	2	3	4	5	Na/Nr	Total de entrevistados
0	0	18	89	161	0	268
0,00	0,00	6,72	33,21	60,07	0,00	100,0



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados **60,07%** deu nota **5**, **33,21%** deu nota **4**, **6,72%** deu nota **3**. Se somarmos a nota **5** e a **4**, verificamos que **93,28%** dos entrevistados avaliou positivamente os serviços prestados no PA – Luiz Gonzaga da Rocha.

#### **4. OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS:**

- Orientações sobre Remoção de Pacientes graves ( UTI);
- Reorganização da Cota do Carrinho de PCR;
- Continuação da Educação Permanente (cursos/treinamentos pela OSS Birigui mensalmente);
- Curso de Parada Cardio Respiratória e Atendimento ao Cliente;
- Orientações sobre fluxo de Teste rápido COVID 19 , quais os critérios;
- Aquisição e montagem de Ambulância UTI;
- Validação sobre preenchimento do SINAN Covid -19;
- Implantação de Psicobox por turno;
- Orientações sobre Óbito, preenchimento correto de Declaração de óbitos;
- Orientações sobre preenchimento do SAE em 04 horas de permanência;
- Implantação da identificação de leitos padronizados com novas identificações de leito;
- Treinamento de colaboradores novos para aprendizado de fluxo e rotinas;
- Readequação de novos monitores para a Classificação de Risco Adulto e Pediátrico;
- Adequação da Observação Masculina para deixar exclusivamente pacientes COVID 19;
- Implantação de novas EPI's na Observação e Emergência;
- Separação de pacientes fluxo: Observação Covid19 e pacientes com patologias comuns;
- Adequação das conferências mensais de Carrinho de PCR com Equipe Farmacêutica;
- Orientações para colaboradores sobre novos fluxos e rotinas ( Pandemia);
- Planejamento de treinamento de colaboradores novos para operacionalização no CME;
- Implantação de Psicobox na Ambulância UTI;
- Implantação de Kit box Material para Ambulância UTI;
- Implantação da planilha de estabilidade de medicamentos multidoses;

- Modificação da ficha de Atendimento;
- Reorganização de pastas individuais de cada profissional na situação de RH;
- Prorrogação de Contrato Covid 19;
- Programação de Escalas da Equipe Técnica e Administrativa;
- Programação de Férias Administrativas;
- Aumento do quadro de pessoal, com relação a definição de verba e aditivo da Prefeitura;
- ( Enfermagem e Farmácia).
  
- ✓ **Execução Documental:**
- Atualização do protocolo de dor torácica;
- Revisão do Manual de Normas e Rotinas;
- Revisão de Protocolo COVID -19 pela Vigilância Epidemiológica;
- Elaboração de novas ferramentas de trabalho ( rotinas, fluxos) em andamento;
- Implantação de Comissões ( Ética Médica e de Enfermagem, Curativos, Padronização de Medicamentos de 2020/2021).
  
- ✓ **Resoluções:**
- Calibrações dos monitores Cardíacos sob o contrato de Gestão Equipamed;
- Orientações sobre o manejo de Cuidado de pacientes com suspeita de COVID -19;
- Aditivo formalizado para aumento de quadro de pessoal para atender demanda COVID-19 ( Farmácia e Enfermagem) Renovação 01/07/2020;
- Aquisição de paramentação para os profissionais de linha de frente e equipe de Emergência;
- Orientações sobre atendimento de RCP ( Ressuscitação- Cardio Pulmonar);
- Orientações sobre entubação endotraqueal a nova diretriz de segurança técnica;
- Recebemos o documento de Responsabilidade Técnica do Coren;
- Entregue par ao Coren Novo Calculo de Dimensionamento Pessoal ( Enfermagem);
- Orientações Técnicas afim de evitar propagação de aerossol em casos de entubação;



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



- 
- Implantação de Kit's Respiratórios para Sala de Emergência;
  - Aquisição de válvulas de oxigênio;
  - Padronização de Validade dos frascos ( Farmácia x Enfermagem);
  - Treinamento para controladores de acesso sobre fluxo de atendimento;

## 5. CONCLUSÃO

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

A queda significativa nos atendimentos trata-se de uma nova realidade encarada no equipamento referido, isso se dá pela demanda de porta aberta, diretamente afetada dada 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.

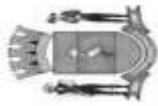


PREFEITURA DE  
**VARGEM GRANDE  
PAULISTA**  
*Auto Impios. Nova História*

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



# ANEXOS



PREFEITURA DE  
**VARGEM GRANDI  
PAULISTA**  
*Auto Impios. Nova História*

**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.in.gov.br/web/dou/-/lei-n-13-992-de-22-de-abril-de-2020-...>

## DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

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

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

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

#### OPRESIDENTEDAREPÚBLICA

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

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

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

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

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

**JAIR MESSIAS BOLSONARO**  
Nelson Luiz Sparte Thach

Este conteúdo não substitui e publicado na versão certificada.