



**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 049/2021 – PALGR

Vargem Grande Paulista (SP) 14 de Abril de 2021.

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

Ref.: **PRESTAÇÃO DE CONTAS – MARÇO / 2021**

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

➡ **Relatório Assistencial/financeiro:**

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

Atenciosamente,

Tito Arturo Valencia Monárdez
Diretor Administrativo

Maria Helena da R. A. Filho
Assistente de Secretaria
16.04.21
14:02

Excelentíssimo Senhor,
Caio César Rocha Dolfini
Secretário Municipal de Saúde



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



**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA**

RELATÓRIO ASSISTENCIAL

COMPETÊNCIA MARÇO 2021

PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE PAULISTA

2021



SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO	4
1.	METAS QUANTITATIVAS	5
2.	METAS QUALITATIVAS	6
2.1	Faturamento SUS	6
2.2	Preenchimento das FAAs	6
2.3	Classificação de risco	6
2.4	Tempo médio para o atendimento	7
3.	OUVIDORIAS	10
4.	TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	10
5.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	10
5.1	Amostra	10
5.2	Avaliação Recepção	11
5.3	Avaliação Controle de acesso	11
5.4	Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem	12
5.5	Avaliação Atendimento Médico	12
5.6	Avaliação Administrativo	13
5.7	Avaliação Limpeza	13
5.8	Avaliação Instalações	14
5.9	Avaliação por nota	15
5.	OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	16
6.	MOVIMENTAÇÃO FUNCIONAL	17
6.1	Relação de Funcionários	18
6.2	Relação de Prestadores de Serviço	19
7.	CONCLUSÃO	20

Euto



INTRODUÇÃO

O presente Relatório abrange o décimo oitavo 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.

O número de atendimentos segue abaixo da meta quantitativa, ainda pelos impactos da Pandemia do COVID-19, porém o terceiro mês do ano de 2021 foi caracterizado pelo aumento considerável no numero de atendimentos de pacientes na unidade, ressaltando que se trata de um equipamento de Pronto Atendimento, ou seja, demanda de atendimento espontâneo.

Neste mês foram atendidos **9351** pacientes, o que corresponde a **85,00%** da meta estipulada em contrato, destes **941** foram crianças **10,06%** e **8410** adultos **89,94%**. O atendimento correspondeu a **17,78%** em relação ao número de habitantes do município (segundo estimativas do IBGE para 2019).

Neste mês também foi realizada a pesquisa de opinião dos usuários, os colaboradores são rotineiramente orientados e sensibilizados quanto a importância do instrumental na qualificação do serviço executado na unidade.

A seguir a descrição dos resultados.

1. METAS QUANTITATIVAS

O número mensal de atendimentos ficou em **9351**, o que corresponde a **85,00%** da meta estipulada em contrato da média estimada em 11.000 atendimentos/mês. 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: 01/03/2021 a
31/03/2021 Adulto/Infantil

DIA	ADULTO	INFANTIL	TOTAL
1	316	31	347
2	303	36	339
3	303	43	346
4	304	36	340
5	269	31	300
6	243	22	265
7	176	22	198
8	344	31	375
9	304	37	341
10	302	59	361
11	312	28	340
12	260	35	295
13	219	26	245
14	217	35	252
15	359	31	390
16	329	33	362
17	316	30	346
18	281	29	310
19	273	20	293
20	242	22	264
21	198	18	216
22	358	28	386
23	304	25	329
24	318	12	330
25	272	43	315
26	229	25	254
27	206	40	246
28	173	36	209
29	250	30	280
30	201	25	226
31	229	22	251
TOTAL	8410	941	9351
%	89,94%	10,06%	100,0%
Nº de habitantes			52.597
Nº de notificações (NTF) geradas			9351
Nº de notificações (NTF) corretas			9351
Índice			17,78%
Índice NTF			100%
Índice Ref. a meta (11.000)			85,3%





2. METAS QUALITATIVAS

2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

2.2 Preenchimento correto das FAA:

Todas as 9351 FAAs foram preenchidas corretamente.

2.3 Classificação de risco:

No que refere a classificação de risco, no mês de referência o atendimento vermelho (atendimento imediato), correspondeu a 1,92% do total de atendidos. Cabe salientar que os pacientes classificados como vermelho são prontamente atendidos, ou seja, em sua maioria, as fichas de atendimentos de tais classificados são realizadas após o início de seu atendimento. O que dificulta a classificação exata.

Já o atendimento amarelo (atendimento em até 30 minutos), correspondeu a 23,08% dos atendidos. Quanto ao atendimento verde (atendimento em até 90 minutos), a demanda correspondeu a 7,69% dos atendimentos. Por fim, o atendimento azul (atendimento em até 180 minutos), correspondeu a 67,31% dos atendimentos registrados na classificação de risco.

Por meio dos dados apresentados verificamos que a quantificação se dá pelo número de pacientes classificados, e não o tempo médio de atendimento para cada classificação específica. Constantemente vem sendo solicitado a prestadora de serviços que realize o ajuste em sistema para mensuração de tempo médio de atendimento.

Ressaltamos que os números totais ainda não estão em consonância com a totalização de atendimentos, devido a problemas no lançamento da Classificação de Risco e da rede de acesso à internet.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	QUANTIDADE	% DE CLASSIFICADOS
Contato imediato com o médico	1	1,92
Contato com o médico em até 30 minutos	12	23,08
Contato com o médico em até 90 minutos	4	7,69
Contato com o médico em até 180 minutos	35	67,31
TOTAL DE CLASSIFICADOS	52	100,00



■ 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

Auto

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 DE HORÁRIO	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	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	2	3	3	2	0	2	1	1	3	5	2	2	6	5	4	2	2	7	1	4	6	3	8	2	5	3	3	0	1	3	1	92	2,97
De 01:01 até 02:00	1	0	3	4	4	2	3	2	5	0	0	2	1	6	3	4	1	3	3	2	5	0	1	3	2	1	2	4	4	2	1	74	2,39
De 02:01 até 03:00	1	0	2	4	1	0	0	2	1	1	0	5	1	3	0	0	2	2	3	4	2	1	2	0	2	1	4	1	1	1	2	49	1,58
De 03:01 até 04:00	1	1	2	2	5	1	2	0	3	2	1	0	1	2	0	1	0	1	0	2	2	3	2	1	2	2	2	2	0	2	1	46	1,48
De 04:01 até 05:00	2	0	0	0	7	1	1	0	0	1	3	0	1	0	0	0	2	0	1	1	3	1	1	3	0	1	2	1	1	1	1	35	1,13
De 05:01 até 06:00	4	2	1	1	4	2	1	1	2	3	0	1	1	1	1	2	1	3	4	0	2	1	7	3	3	2	2	2	2	3	1	63	2,03
De 06:01 até 07:00	10	5	7	5	6	6	2	3	8	11	6	7	2	5	8	7	7	8	4	3	2	8	13	8	5	3	2	4	4	3	3	175	5,65
De 07:01 até 08:00	11	25	27	14	15	8	9	17	17	20	11	15	13	8	17	19	15	12	17	15	7	26	16	18	12	15	7	4	10	11	10	441	14,23
De 08:01 até 09:00	24	24	25	24	15	11	13	27	23	21	21	22	12	8	28	27	35	21	22	11	8	21	30	23	21	15	16	21	17	16	23	625	20,16
De 09:01 até 10:00	25	28	23	32	19	21	11	33	5	22	29	21	22	21	25	28	20	37	24	26	18	23	25	33	31	23	24	16	28	18	25	736	23,74
De 10:01 até 11:00	36	29	25	23	15	25	12	33	35	24	37	32	25	20	44	26	29	34	24	19	19	26	34	32	38	18	16	19	31	27	28	835	26,94
De 11:01 até 12:00	30	22	18	23	14	22	18	40	34	32	42	19	16	19	26	30	29	18	20	18	14	48	19	23	17	20	19	14	30	24	16	734	23,68
De 12:01 até 13:00	24	21	18	21	20	19	15	25	30	20	18	18	20	9	24	20	22	15	22	11	16	25	19	25	13	9	15	14	25	13	18	584	18,84
De 13:01 até 14:00	20	14	26	26	21	27	16	16	17	27	29	18	14	19	26	20	26	21	24	24	12	23	21	13	34	25	14	17	16	16	17	639	20,61
De 14:01 até 15:00	29	28	24	18	21	18	7	29	29	31	25	17	17	18	26	34	20	23	17	19	12	24	18	19	24	13	13	9	11	11	9	613	19,77
De 15:01 até 16:00	18	16	16	25	23	20	14	30	21	21	19	26	14	13	24	17	22	23	15	14	8	25	15	13	14	14	10	11	13	9	19	542	17,48
De 16:01 até 17:00	16	16	21	20	24	12	5	24	10	17	7	17	11	18	26	8	23	17	14	20	16	17	14	17	16	12	10	11	21	12	12	484	15,61
De 17:01 até 18:00	15	13	13	15	14	8	12	14	13	11	17	20	15	14	21	17	15	9	17	15	15	20	14	21	15	19	16	14	7	7	17	453	14,61
De 18:01 até 19:00	16	19	22	25	19	12	18	16	20	15	15	13	8	16	23	19	15	13	16	7	3	20	18	10	18	14	16	5	13	5	9	458	14,77
De 19:01 até 20:00	12	18	26	25	13	9	7	22	22	27	19	10	13	16	18	28	20	9	7	14	16	21	17	24	13	11	24	12	11	11	11	506	16,32
De 20:01 até 21:00	20	26	21	9	12	14	12	11	22	17	17	11	10	12	23	27	14	6	13	8	16	15	13	13	11	13	11	5	11	11	3	427	13,77
De 21:01 até 22:00	12	16	11	7	10	11	8	14	8	14	13	13	9	12	8	13	11	14	18	7	6	10	10	10	11	5	13	13	12	7	14	340	10,97
De 22:01 até 23:00	10	8	11	10	6	11	6	9	7	12	6	3	6	6	12	8	10	7	2	14	2	15	6	9	7	6	4	2	5	8	8	236	7,61
De 23:01 até 00:00	8	5	1	5	12	3	5	6	6	7	3	3	7	1	3	5	5	7	5	6	6	10	6	7	1	9	1	8	6	5	2	164	5,29
TOTAL GERAL	347	339	346	340	300	265	198	375	341	361	340	295	245	252	390	362	346	310	293	264	386	386	329	330	315	254	246	209	280	226	251	9351	12,5

Ente



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO

FAIXA DE HORÁRIO	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	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	1	3	2	2	0	2	1	1	3	5	2	2	5	5	3	2	1	6	1	3	5	3	8	2	4	2	2	0	0	2	1	79	2,55
De 01:01 até 02:00	1	0	3	4	4	2	2	2	4	0	0	1	1	6	3	3	1	2	3	2	5	0	1	3	2	1	2	4	3	2	1	68	2,19
De 02:01 até 03:00	1	0	2	4	1	0	0	2	1	1	0	5	1	3	0	0	2	2	3	4	2	1	2	0	2	1	3	1	1	1	2	48	1,55
De 03:01 até 04:00	1	1	2	2	5	1	2	0	3	2	0	0	1	2	0	1	0	1	0	2	2	3	2	1	2	2	2	1	0	1	1	43	1,39
De 04:01 até 05:00	2	0	0	0	6	1	1	0	0	1	3	0	0	0	0	0	2	0	1	0	3	1	1	2	0	1	2	1	1	1	1	31	1
De 05:01 até 06:00	4	2	1	1	4	2	1	1	2	3	0	1	1	1	1	1	1	2	4	0	2	0	7	3	3	2	1	2	2	3	1	59	1,9
De 06:01 até 07:00	9	5	7	5	5	5	2	3	7	8	6	7	2	5	8	7	7	8	4	3	2	7	13	8	5	2	1	3	4	3	3	164	5,29
De 07:01 até 08:00	10	22	20	12	15	8	8	16	17	19	11	15	13	7	14	17	15	11	17	14	6	24	14	18	11	13	6	2	10	10	10	405	13,06
De 08:01 até 09:00	22	23	24	23	15	11	12	26	21	19	19	18	10	7	28	27	33	20	20	10	8	20	29	22	20	14	12	14	15	13	23	578	18,65
De 09:01 até 10:00	24	28	22	28	16	20	11	26	5	19	27	20	19	16	22	28	19	33	21	24	18	23	25	31	27	20	21	13	28	16	23	673	21,71
De 10:01 até 11:00	34	26	24	20	14	23	10	31	32	21	36	27	24	17	42	23	28	31	24	19	18	26	32	32	34	18	14	17	29	27	27	780	25,16
De 11:01 até 12:00	26	18	18	18	13	21	16	36	29	26	33	18	15	17	23	25	26	16	18	17	12	44	19	23	17	17	15	12	28	21	15	652	21,03
De 12:01 até 13:00	19	19	17	17	18	16	13	25	29	14	16	15	19	8	24	18	20	14	21	11	15	24	18	24	13	9	14	12	20	11	16	529	17,06
De 13:01 até 14:00	20	14	21	25	19	26	15	16	15	20	25	15	12	15	24	17	23	19	23	20	11	21	18	13	29	22	12	15	13	13	15	566	18,26
De 14:01 até 15:00	27	25	21	18	17	15	6	29	26	25	25	15	15	16	26	31	19	22	16	17	9	24	14	19	18	10	13	9	9	10	7	553	17,84
De 15:01 até 16:00	17	13	11	23	20	19	14	27	20	15	19	21	13	11	21	16	19	20	14	14	7	20	15	13	12	12	9	8	13	9	17	482	15,55
De 16:01 até 17:00	16	15	20	20	23	10	3	21	8	15	7	16	8	16	25	6	23	15	14	19	14	16	14	16	11	11	7	10	20	10	11	440	14,19
De 17:01 até 18:00	13	11	11	12	12	8	11	12	12	8	15	18	14	13	20	17	13	9	15	12	13	18	12	20	13	18	12	12	7	7	15	403	13
De 18:01 até 19:00	15	14	19	21	16	10	16	16	15	12	14	12	7	12	21	16	13	11	15	7	3	18	18	9	12	13	12	5	10	4	9	395	12,74
De 19:01 até 20:00	9	16	25	24	11	6	5	19	21	25	19	10	12	14	16	23	18	8	6	12	15	21	13	23	11	11	21	8	9	10	10	451	14,55
De 20:01 até 21:00	20	22	18	8	10	13	9	10	19	15	16	7	9	11	19	26	11	5	10	8	15	14	11	13	9	13	9	4	10	8	2	374	12,06
De 21:01 até 22:00	11	15	6	5	8	11	8	10	6	14	12	13	9	9	5	13	10	13	16	6	6	10	9	8	10	4	11	12	8	7	12	297	9,58
De 22:01 até 23:00	9	7	8	8	5	10	6	9	5	9	5	1	4	5	11	7	8	6	2	12	1	13	4	9	6	4	4	1	4	7	6	196	6,32
De 23:01 até 00:00	5	4	1	4	12	3	4	6	4	6	2	3	5	1	3	5	4	7	5	6	6	7	5	6	1	9	1	7	6	5	1	144	4,65
TOTAL GERAL	316	303	303	304	269	243	176	344	304	302	312	260	219	217	359	329	316	281	273	242	358	358	304	318	272	229	206	173	250	201	229	8410	11,3

Auto

Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - INFANTIL

FAIXA DE HORÁRIO	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	MÉDIA	
De 00:01 até 01:00	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	13	0,42	
De 01:01 até 02:00	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	6	0,19	
De 02:01 até 03:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0,03	
De 03:01 até 04:00	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	0	1	0	1	0	3	0,1	
De 04:01 até 05:00	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,13
De 05:01 até 06:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	4	0,13
De 06:01 até 07:00	1	0	0	0	1	1	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	11	0,35	
De 07:01 até 08:00	1	3	7	2	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	3	2	0	1	0	1	1	2	2	0	1	2	1	2	0	1	0	36	1,16	
De 08:01 até 09:00	2	1	1	1	0	0	1	1	2	2	2	4	2	1	0	0	2	1	2	1	0	1	1	1	1	1	4	7	2	3	0	47	1,52	
De 09:01 até 10:00	1	0	1	4	3	1	0	7	0	3	2	1	3	5	3	0	1	4	3	2	0	0	0	2	4	3	3	3	0	2	2	63	2,03	
De 10:01 até 11:00	2	3	1	3	1	2	2	2	3	3	1	5	1	3	2	3	1	3	0	0	1	0	2	0	4	0	2	2	2	0	1	55	1,77	
De 11:01 até 12:00	4	4	0	5	1	1	2	4	5	6	9	1	1	2	3	5	3	2	2	1	2	4	0	0	0	3	4	2	2	3	1	82	2,65	
De 12:01 até 13:00	5	2	1	4	2	3	2	0	1	6	2	3	1	1	0	2	2	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	2	5	2	2	55	1,77	
De 13:01 até 14:00	0	0	5	1	2	1	1	0	2	7	4	3	2	4	2	3	3	2	1	4	1	2	3	0	5	3	2	2	3	3	2	73	2,35	
De 14:01 até 15:00	2	3	3	0	4	3	1	0	3	6	0	2	2	2	0	3	1	1	1	2	3	0	4	0	6	3	0	0	2	1	2	60	1,94	
De 15:01 até 16:00	1	3	5	2	3	1	0	3	1	6	0	5	1	2	3	1	3	3	1	0	1	5	0	0	2	2	1	3	0	0	2	60	1,94	
De 16:01 até 17:00	0	1	1	0	1	2	2	3	2	2	0	1	3	2	1	2	0	2	0	1	2	1	0	1	5	1	3	1	1	2	1	44	1,42	
De 17:01 até 18:00	2	2	2	3	2	0	1	2	1	3	2	2	1	1	1	0	2	0	2	3	2	2	2	1	2	1	4	2	0	0	2	50	1,61	
De 18:01 até 19:00	1	5	3	4	3	2	2	0	5	3	1	1	1	4	2	3	2	2	1	0	0	2	0	1	6	1	4	0	3	1	0	63	2,03	
De 19:01 até 20:00	3	2	1	1	2	3	2	3	1	2	0	0	1	2	2	5	2	1	1	2	1	0	4	1	2	0	3	4	2	1	1	55	1,77	
De 20:01 até 21:00	0	4	3	1	2	1	3	1	3	2	1	4	1	1	4	1	3	1	3	0	1	1	2	0	2	0	2	1	1	3	1	53	1,71	
De 21:01 até 22:00	1	1	5	2	2	0	0	4	2	0	1	0	0	3	3	0	1	1	2	1	0	0	1	2	1	1	2	1	4	0	2	43	1,39	
De 22:01 até 23:00	1	1	3	2	1	1	0	0	2	3	1	2	2	1	1	1	2	1	0	2	1	2	2	0	1	2	0	1	1	1	2	40	1,29	
De 23:01 até 00:00	3	1	0	1	0	0	1	0	2	1	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	1	0	0	1	20	0,65	
TOTAL GERAL	31	36	43	36	31	22	22	31	37	59	28	35	26	35	31	33	30	29	20	22	28	28	25	12	43	25	40	36	30	25	22	941	1,2	

Auto



3. OUVIDORIA

✓ Não tivemos ouvidorias no mês de referência.

MARÇO			
	QUANTIDADE	RESOLVIDAS	TAXA %
OUVIDORIAS	0	0	0%
TOTAL	0	0	0%
% DE RESOLUÇÕES		100%	

4. TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS

TAXA DE SATISFAÇÃO/ INSATISFAÇÃO	MAR
SATISFAÇÃO	83,37%
INSATISFAÇÃO	16,63%

5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Neste mês a pesquisa de satisfação traz breve panorama do serviço executado, com baixa considerável na amostragem para mensuração, o número de questionários aplicados trouxe impacto na avaliação dos serviços executados, uma vez que tivemos quantidade considerável de usuários que foram classificados como “não sabem ou não responderam”.

5.1 Amostra:

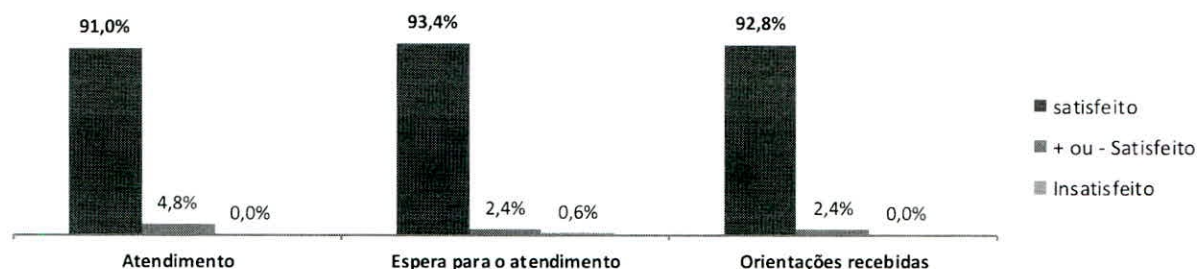
AMOSTRA DO MÊS DE MARÇO - 2021			
	TOTAL ATENDIMENTOS	QUESTIONARIOS APLICADOS	% SOBRE O NUMERO DE ATENDIDOS
MARÇO		166	1,77%

Auto



5.2 Avaliação Recepção:

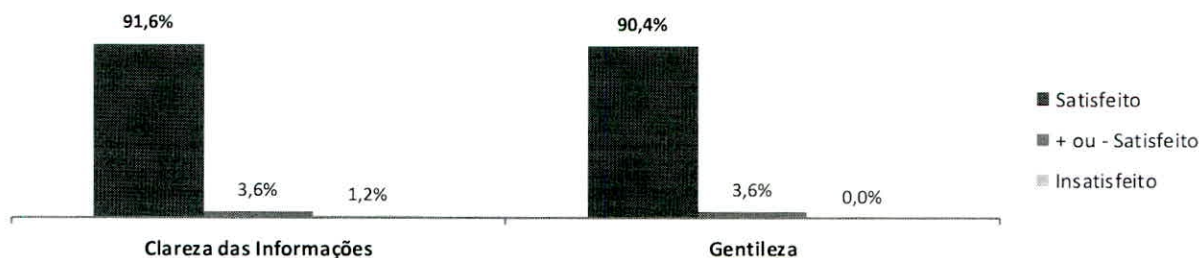
1. Recepção	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Atendimento	151	91,0	8	4,8	0	0,0	7	4,2	166
Espera para o atendimento	155	93,4	4	2,4	1	0,6	6	3,6	166
Orientações recebidas	154	92,8	4	2,4	0	0,0	8	4,8	166



No que refere ao atendimento da recepção, 91,0% dos entrevistados se disseram satisfeitos e 4,8% mais ou menos satisfeitos. Em relação a espera pelo atendimento também 93,4% a consideram satisfatória 2,4% mais ou menos satisfatória. Das orientações recebidas, tivemos 92,8% que se declaram satisfeitos e 2,4% também mais ou menos satisfeitos. Notamos a sensível melhora nas avaliações quanto ao atendimento da recepção.

5.3 Avaliação Controle de acesso:

2. Controle de acesso	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	152	91,6	6	3,6	2	1,2	6	3,6	166
Gentileza	150	90,4	6	3,6	0	0,0	10	6,0	166



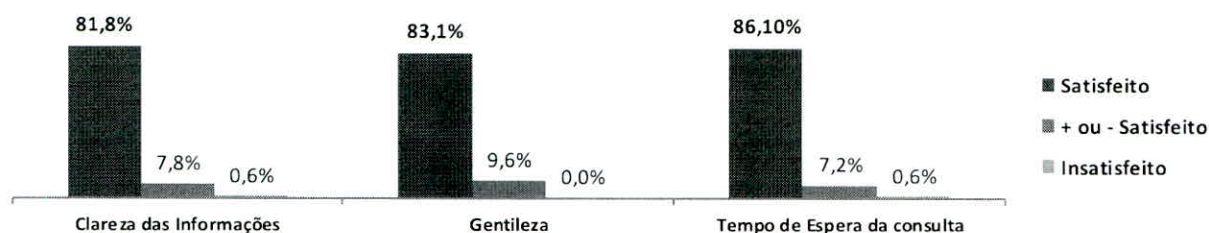
No que refere a Clareza das Informações prestadas, 91,6% dos usuários se dizem satisfeitos, 3,6% mais ou menos satisfeitos e 1,2% insatisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Gentileza 90,4% consideram satisfatória, 3,6% mais ou menos satisfatória. Avaliação também que apresentou sensível melhora referente ao mês de fevereiro no setor supracitado.

Auto



5.4 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

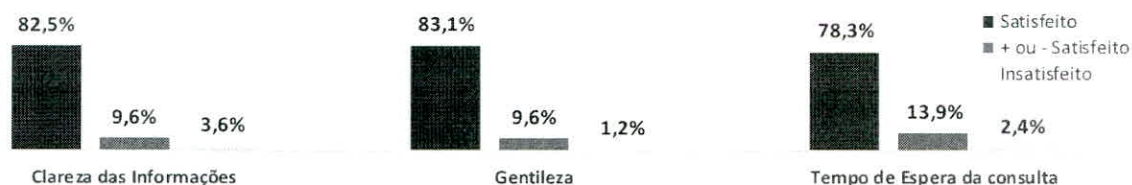
3. Enfermagem/Técnicos de Enfermagem	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	144	86,7	13	7,8	1	0,6	8	4,8	166
Gentileza	143	86,1	16	9,6	0	0,0	7	4,2	166
Tempo de espera para o atendimento	143	86,1	12	7,2	1	0,6	10	6,0	166



Em relação a equipe de Enfermagem, 81,8% declara-se satisfeito com a clareza das informações e 7,8% mais ou menos satisfeito, dos insatisfeitos foram 0,6%; 83,1% declara-se satisfeito com a gentileza, 9,6% mais ou menos satisfeito; 86,10% se disseram satisfeitos com o tempo de espera para o atendimento, 7,2% mais ou menos satisfeito, dos insatisfeitos foram 0,6%. O setor de Enfermagem tem apresentado a necessidade de melhoria quanto a pesquisa de satisfação, o contexto será avaliado juntamente a Responsável Técnica da referida unidade. A pesquisa de satisfação é instrumental para gestão do equipamento, visando a qualificação das equipes.

5.5 Avaliação Atendimento médico:

4. Atendimento Médico	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	137	82,5	16	9,6	6	3,6	7	4,2	166
Gentileza	138	83,1	16	9,6	2	1,2	10	6,0	166
Tempo de espera para o atendimento	130	78,3	23	13,9	4	2,4	9	5,4	166



Da clareza das informações ofertadas pelo corpo médico 82,5% dos usuários se apresentam satisfeitos, 9,6% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 3,6%. Referente a Gentileza 83,1% afirma como satisfeito e 9,6% se disseram mais ou menos satisfeitos, 1,2% se disseram insatisfeitos; Quanto ao tempo de espera da consulta, 78,3% se disseram satisfeitos, 13,9% se mostraram mais ou menos satisfeitos e 2,4% insatisfeitos. Observamos a necessidade de melhoria quanto a avaliação da equipe médica, certo prezamos pelo atendimento de qualidade dos usuários do equipamento.

Auto



5.6 Avaliação Administrativo:

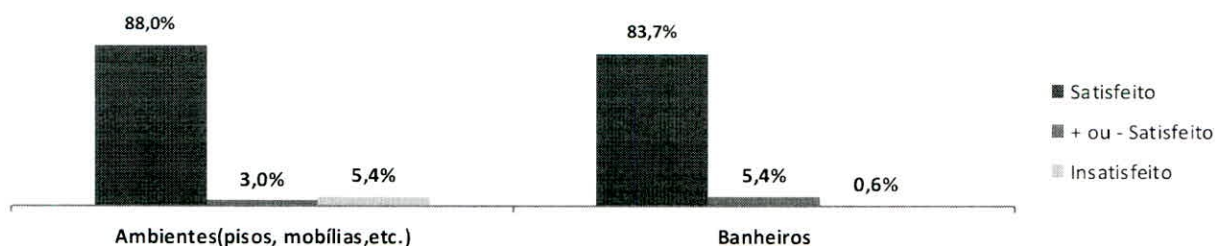
5. Administrativos	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	87	52,4	4	2,4	2	1,2	73	44,0	166
Gentileza	88	53,0	3	1,8	1	0,6	74	44,6	166



No que tange a clareza das informações 52,4% dos usuários afirmam como satisfeitos, 2,4% de disseram mais ou menos satisfeitos e 1,2% insatisfeitos. Em relação a gentileza 53,0% declara-se satisfeito e 1,8% mais ou menos satisfeito, também 0,6% se dizem insatisfeitos. Neste quesito apresenta-se a demanda de orientação da equipe administrativa no serviço ao usuário, assim como a maior adesão na realização das pesquisas de satisfação. **Cabe ressaltar que a baixa satisfação desta avaliação se da pelo fato de que 44,6% dos usuários entrevistados não responderam as questões relacionadas ao serviço administrativo.**

5.7 Avaliação Limpeza:

6. Limpeza	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Ambientes(pisos, mobílias,etc.)	146	88,0	5	3,0	1	0,6	14	8,4	166
Banheiros	139	83,7	9	5,4	1	0,6	17	10,2	166



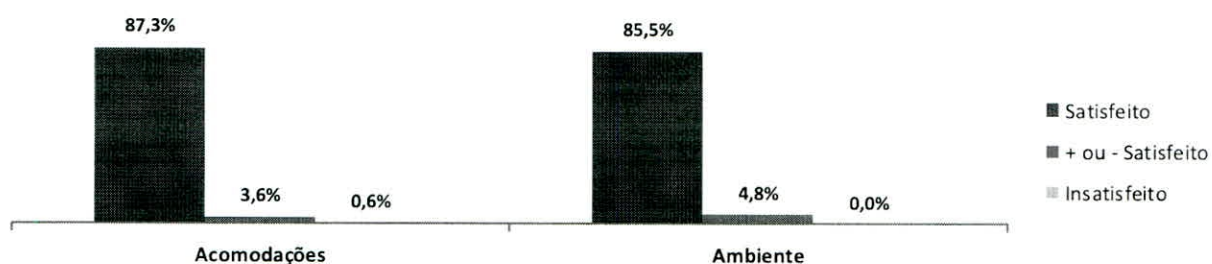
Referente a limpeza, 88,0% destes usuários afirmam satisfação e 3,0% se disseram mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 5,4%. Quanto aos banheiros 83,7% se declaram satisfeitos, 5,4% se declararam mais ou menos satisfeitos e 0,6% insatisfeitos. Demandando maior empenho da equipe de limpeza nestes ambientes para um atendimento de excelência dos usuários.

Auto



5.8 Avaliação Instalações

7. Instalações	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Acomodações	145	87,3	6	3,6	1	0,6	14	8,4	166
Ambiente	142	85,5	8	4,8	0	0,0	16	9,6	166



Das acomodações 87,3% se disseram satisfeitos, 3,6%, se disseram mais ou menos satisfeitos e 0,6% insatisfeitos. Referente ao ambiente 85,5% declaram-se satisfeitos, 4,8% mais ou menos satisfeitos. A avaliação apresentou significativa melhora referente ao mês anterior.

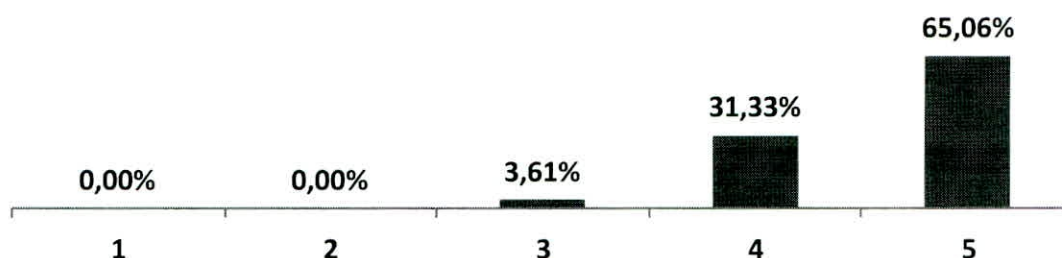
Ente



5.9 Avaliação por Nota

AVALIAÇÃO GERAL POR NOTA

1	2	3	4	5	Na/Nr	Total de entrevistados
0	0	6	52	108	0	166
0,00	0,00	3,61	31,33	65,06	0,00	754,5



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados **65,06%** aplicaram nota **5**, **31,33%** nota **4**, **3,61%** deram nota **3**. Se somarmos a nota **5** e a **4**, verificamos que **96,39%** dos entrevistados avaliaram positivamente os serviços prestados no PA – Luiz Gonzaga da Rocha.

Ento



6. OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

- Treinamento de colaboradores novos para aprendizado de fluxo e rotina;
- Realizado pedido de compra de Painel de Alarme para monitoramento da rede do oxigênio;
- Solicitado reposição do termômetro de testa para o setor da Triage Adulto por não funcionamento (Reposição já realizada);
- Realizado junto ao setor administrativo pedido de 10 cilindros de oxigênio para suprir a demanda do COVID;
- Troca da empresa de equipamentos. Empresa contratada: Medical Tech;
- Troca do aspirador de secreções da sala de emergência por falha no funcionamento;
- Realizado a pedido da vigilância epidemiológica listagem dos profissionais para segunda dose da vacinação contra o Covid-19;
- Solicitação de orçamento junto ao administrativo de enxovais para suprimento da necessidade do Pronto Atendimento;
- Realizado a pedido da Secretaria da Saúde relatório das transferências por especialidade no período de jan/2020 a mar/2021;
- Realizado a pedido da Secretaria da Saúde relatório referente aos atendimentos no Centro de Combate ao Coronavírus no período de janeiro a março/2021, contendo quantidade de atendimentos, número de solicitações de transferências, tempo médio de espera por leito de internação;
- Treinamento com o professor Raul Gonzales (USP) do respirador (Inspire) doado a unidade para suprimento da necessidade do PA, em virtude do aumento do número de internações e gravidade dos casos de Covid;
- Apoio técnico e assistencial a equipe de enfermeiros;
- Escala de serviço diária para equipe de enfermagem para direcionamento da assistência;
- Treinamento para equipe referente a troca das redes de oxigênio;



7. MOVIMENTAÇÃO FUNCIONAL – FEVEREIRO 2021

ROTATIVIDADE DE FUNCIONÁRIOS	
	Quantidade
Nº Admissões	01
Nº Demissões	01
Nº Total de funcionários (CLT)	65
Médicos Especialistas	
	Quantidade
Nº Médicos com Título de Especialista	29
Nº Total de Médicos	29
Serviços Terceirizados	
	Quantidade
Nº Total de Profissionais Prestadores de Serviços	
Controle de Acesso	12
Nº de Funcionários	
	Quantidade
Nº Total Funcionários (Todos os Vínculos)	77
Enfermeiros	
	Quantidade
Nº Total Enfermeiros	18
Técnicos de Enfermagem	
	Quantidade
Nº Total de Técnicos de Enfermagem	20

Ento



7.1 Relação de Funcionários

RELAÇÃO DE FUNCIONARIOS SANTA CASA UNIDADE VARGEM GRANDE PAULISTA			
Nº	COLABORADORES	FUNÇÃO	ADMISSÃO
1	CARINE CRISTINA BATISTA	Assist.Administrativo	20/07/2020
2	CLEIDE GOMES	Assist.Administrativo	02/08/2019
3	ÉLERTON JOSÉ SANTOS	Assist.Administrativo	17/12/2020
4	LEONINA MARINHO DE OLIVEIRA ROSA	Assist.Administrativo	02/08/2019
5	JHONATAS DE ALMEIDA PENA	Aux.Farmácia	15/08/2019
6	MACAULAY WILLIAN DUTRA DO NASCIMENTO	Auxiliar Administrativo	05/10/2020
7	ROSILANE PYRAMO	Coordenador Administrativo (a)	02/08/2019
8	BEATRIZ JADE GARCIA CARDOSO GODINHO	Enfermeira (o)	02/12/2019
9	CELMA YASUMI YAMAGUTI	Enfermeira (o)	25/04/2020
10	CELSON RODRIGUES DE SOUZA	Enfermeira (o)	17/02/2020
11	EDIMARIA RODRIGUES MIRANDA	Enfermeira (o)	07/05/2020
12	ELIANE ALVES DA SILVA	Enfermeira (o)	03/12/2019
13	ELY PEREIRA DE QUEIROZ	Enfermeira (o)	06/12/2019
14	JOELMA SILVA MACHADO	Enfermeira (o)	11/02/2021
15	KATIA LUCIANA DA CRUZ	Enfermeira (o)	19/07/2020
16	KELLEN PAULA DE OLIVEIRA	Enfermeira (o)	04/12/2019
17	LEIRIANA XIMENES MARTINS	Enfermeira (o)	15/07/2020
18	MARCELA DA PAZ LOPES GUIMARAES	Enfermeira (o)	02/12/2019
19	MARIANA DE OLIVEIRA	Enfermeira (o)	03/12/2019
20	ROSEMAR JESUS NUNES	Enfermeira (o)	15/01/2021
21	SILVIA APARECIDA MORALES VIANA	Enfermeira (o)	10/09/2020
22	TATYANA INDYRA B. DE PAULA SAMPAIO	Enfermeira (o)	14/11/2020
23	BRUNA DA SILVA CORDEIRO CAVALCANTE	Enfermeira (o)	04/12/2019
25	RODRIGO ANDREOLI FRANCO	Enfermeira (o)	24/03/2021
24	KAREN FREIRE MENDES PRADO	Enfermeira Responsavel	17/02/2020
26	CECILIA CATARINA RODRIGUES	Farmaceutica (o)	09/05/2020
27	JACQUELINE EUZEBIO DE OLIVEIRA	Farmaceutica (o)	08/05/2020
28	PAULA DA CONCEICAO PEROTTI	Farmaceutica (o)	19/05/2020
29	SILVIANE DE SOUZA TOMAZ VIANA	Farmaceutica (o)	18/06/2020
30	BRUNA MACEDO BAEDER	Farmaceutico RT	02/08/2019
31	JAQUELINE ADERIGES MESSIAS RODRIGUES	Operador de PABX	09/04/2020
32	LUANA DA CRUZ VEIGA	Operador de PABX	02/09/2019
33	ANA CLAUDIA ALVES DE OLIVEIRA	Recepcionista (o)	03/02/2021
34	APARECIDA DA PENHA FERNANDES CARDOSO	Recepcionista (o)	17/04/2020
35	BEBIANA DAS NEVES SILVA	Recepcionista (o)	06/01/2020
36	CACILDA DE ARAUJO	Recepcionista (o)	07/05/2020
37	EVANIA GOMES DA CRUZ	Recepcionista (o)	13/11/2020
38	GENI TERESINHA RAMOS	Recepcionista (o)	02/08/2019
39	JANAINA MODESTO MARIM	Recepcionista (o)	02/08/2019
40	LAYS AMANDA DA SILVA SANTANA	Recepcionista (o)	03/02/2021
41	MARQUELE DA SILVA LEMES	Recepcionista (o)	02/08/2019
42	NATHALI DOTE BARBOZA	Recepcionista (o)	02/08/2019
43	REBECCA DE LIMA GARCIA	Recepcionista (o)	08/04/2020
44	STEFANIE MADELIN RODRIGUES MARIANO	Recepcionista (o)	16/04/2020
45	TAILONE REIS RIBEIRO	Recepcionista (o)	18/01/2021
46	ANA PAULA TRINDADE BARBOSA DE CAMPOS	Tecnico Enfermagem	15/07/2020
47	AGUMARA SUITBERTA ATSUI DE GOES FUKUI	Tecnico Enfermagem	02/12/2019
48	ANNE REGINA SANTOS	Tecnico Enfermagem	03/12/2019
49	ARISTIDES DA SILVA PINTO	Tecnico Enfermagem	03/12/2019
50	BEATRIZ NAOMI AMEOMO	Tecnico Enfermagem	07/04/2020
51	BRUNA NERERS DOS SANTOS	Tecnico Enfermagem	03/12/2019
52	CAROLINA COUTINHO DA SILVA	Tecnico Enfermagem	09/04/2020
53	CRICIA DUARTE DA MOTA	Tecnico Enfermagem	20/02/2020
54	DAMARES MARTINS DA SILVA PAZ	Tecnico Enfermagem	04/12/2019
55	DESIREE MAXINE RAMOS DE OLIVEIRA	Tecnico Enfermagem	04/12/2019
56	FLAVIA CLARIM PEREIRA	Tecnico Enfermagem	02/12/2019
57	GISLAINE DE OLIVEIRA	Tecnico Enfermagem	03/12/2019
58	JACKLINE BAPTISTA RODRIGUES	Tecnico Enfermagem	04/04/2020
59	JONATHAN ALEXANDRE F. DOS SANTOS	Tecnico Enfermagem	03/12/2019
60	KAROLINE GONCALVES NOGUEIRA	Tecnico Enfermagem	07/04/2020
61	MARIANA CRISTINA RAMOS	Tecnico Enfermagem	11/09/2020
62	SIMONE ODILA HELFENSTENS	Tecnico Enfermagem	14/01/2021
63	TAISE LANGKAMMER	Tecnico Enfermagem	13/12/2019
64	TATIANE APARECIDA DA SILVA ALBUQUERQUE	Tecnico Enfermagem	02/12/2019
65	VERIDIANA MARIA DE ANDRADE	Tecnico Enfermagem	02/12/2019

Auto

7.2 Relação dos Prestadores de Serviço

RELAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇO SANTA CASA UNIDADE VARGEM GRANDE PAULISTA			
Nº	COLABORADORES	FUNÇÃO	ADMISSÃO
1	ADEMILSON DE SOUZA MARTINS	Controlador de Acesso	02/08/2019
2	ANDERSON MORAES AMORIM SANTANA	Controlador de Acesso	02/08/2019
3	ELVIS SODRE SOARES	Controlador de Acesso	09/04/2020
4	FERNANDO TADEU PEDROSO	Controlador de Acesso	02/12/2019
5	GILCINEY FRANTHISCO SIMÃO C. DOS SANTOS	Controlador de Acesso	05/02/2021
6	JOAO RODRIGUES DE ALMEIDA	Controlador de Acesso	11/09/2019
7	LEANDRO PERES LAURINDO	Controlador de Acesso	15/01/2020
8	MARCELO NASCIMENTO SILVA	Controlador de Acesso	19/12/2020
9	NORIO DONIZETE APARECIDO UEMURA	Controlador de Acesso	02/08/2019
10	PAULO SERGIO MARQUES BRAZ DE BARROS	Controlador de Acesso	02/08/2019
11	REGINALDO MARTINS GOMES	Controlador de Acesso	02/08/2019
12	RONALDO FERNANDES DE OLIVEIRA	Controlador de Acesso	02/08/2019





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



8. CONCLUSÃO

A gestão no mês de Março se caracterizou pela continuação do enfrentamento a pandemia de COVID-19 e o considerável aumento na procura da unidade, porém abaixo da meta pactuada em contrato, impactando ainda, na relação de atendimentos ao mês, porém com considerável melhora em relação aos meses anteriores. Os fluxos seguem funcionando adequadamente. As equipes técnicas, seja de enfermeiros, técnicos, médicos e administrativa estão completas e preparadas para continuidade no bom andamento dos serviços prestado pela OSS. A farmácia e o almoxarifado estão devidamente abastecidos.

A queda significativa nos atendimentos em relação a meta contratual trata-se de uma realidade encaráda no equipamento referido, isso se dá pela demanda de porta aberta, diretamente afetada dada pandemia do COVID-19, contudo, ainda assim, os dados apresentam sensível e crescente melhora no número de atendimentos.

Ressaltamos que rotineiramente são realizadas orientações, capacitações e treinamentos com as equipes.



9. ANEXOS

Ento