

**CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CONTRATO DE GESTÃO: 099/2019  
EXERCÍCIO: 2020  
OF 056/2021 – PALGR**

Vargem Grande Paulista (SP) 17 de Maio de 2021.

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

Ref.: **PRESTAÇÃO DE CONTAS – ABRIL / 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

Excelentíssimo Senhor,  
**Caio César Rocha Dolfini**  
Secretário Municipal de Saúde





**PRONTO ATENDIMENTO  
LUIZ GONZAGA DA ROCHA**

**RELATÓRIO ASSISTÊNCIAL**

**COMPETÊNCIA ABRIL 2021**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE PAULISTA**

**2021**

*Buto*



## 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	6
2.4	Tempo médio para o atendimento	7
<b>3.</b>	<b>OUVIDORIAS</b>	<b>10</b>
<b>4.</b>	<b>TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>	<b>10</b>
<b>5.</b>	<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>	<b>10</b>
<b>5.1</b>	<b>Amostra</b>	<b>10</b>
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
<b>5.</b>	<b>OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS</b>	<b>16</b>
<b>6.</b>	<b>MOVIMENTAÇÃO FUNCIONAL</b>	<b>17</b>
6.1	Relação de Funcionários	18
6.2	Relação de Prestadores de Serviço	19
<b>7.</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	<b>20</b>

## INTRODUÇÃO

O presente Relatório abrange o décimo nono 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 **6841** pacientes, o que corresponde a **89,97%** da meta estipulada em contrato, destes **686** foram crianças **10,03%** e **6155** adultos **89,97%**. O atendimento correspondeu a **13,00%** 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 **6841**, o que corresponde a **62,2%** 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: 01/04/2021 a 30/04/2021 Adulto/Infantil			
DIA	ADULTO	INFANTIL	TOTAL
1	170	32	202
2	170	27	197
3	188	18	206
4	151	14	165
5	266	25	291
6	217	23	240
7	213	23	236
8	236	33	269
9	220	24	244
10	168	24	192
11	157	22	179
12	285	26	311
13	256	27	283
14	207	25	232
15	231	24	255
16	198	28	226
17	171	26	197
18	166	18	184
19	265	29	294
20	223	14	237
21	168	24	192
22	230	24	254
23	203	15	218
24	169	17	186
25	155	22	177
26	245	30	275
27	235	17	252
28	205	11	216
29	192	20	212
30	195	24	219
<b>TOTAL</b>	<b>6155</b>	<b>686</b>	<b>6841</b>
<b>%</b>	<b>89,97%</b>	<b>10,03%</b>	<b>100,0%</b>
Nº de habitantes			52.597
Nº de notificações (NTF) geradas			6841
Nº de notificações (NTF) corretas			6841
Índice			13,00%
Índice NTF			100%
<b>Índice Ref. a meta (11.000)</b>			<b>62,2%</b>

## 2. METAS QUALITATIVAS

### 2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

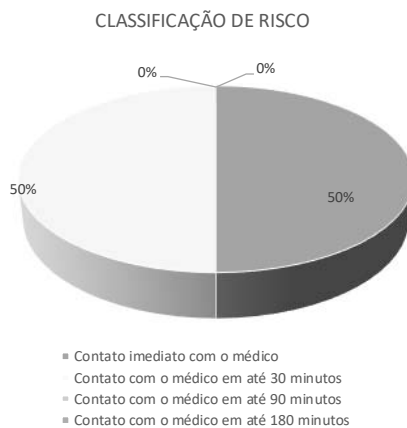
### 2.2 Preenchimento correto das FAA:

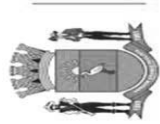
Todas as **6841** FAAs foram preenchidas corretamente.

### 2.3 Classificação de risco:

No que refere a classificação de risco, no mês de referência o não foi possível realizar a classificação de risco devido a erros do sistema e sua dificuldade em extração de dados. As articulações vem sendo realizadas juntamente a empresa prestadora do serviço.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	QUANTIDADE	% DE CLASSIFICADOS
Contato imediato com o médico	1	50,00
Contato com o médico em até 30 minutos	1	50,00
Contato com o médico em até 90 minutos	0	-
Contato com o médico em até 180 minutos	0	-
TOTAL DE CLASSIFICADOS	2	100,00



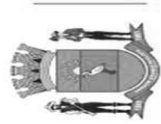


## 2.4 Tempo médio para o atendimento:

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	3	7	0	1	2	2	6	1	2	5	2	6	4	6	2	3	1	5	0	2	4	3	4	4	1	4	1	4	1	1	1	0	87	2,9
De 01:01 até 02:00	1	1	1	0	2	1	0	2	0	3	1	2	2	0	2	0	1	3	1	2	0	2	0	1	2	3	1	1	2	1	0	38	1,27	
De 02:01 até 03:00	1	4	2	1	2	1	0	1	2	1	4	1	3	0	1	1	1	0	2	1	0	0	1	0	0	0	1	2	2	0	35	1,17		
De 03:01 até 04:00	1	0	3	3	0	3	1	0	0	1	2	1	2	1	1	0	0	3	2	3	3	0	0	1	0	1	0	1	3	0	36	1,2		
De 04:01 até 05:00	1	3	3	1	2	0	2	1	3	1	1	1	3	0	2	2	3	2	2	0	1	1	1	1	3	1	0	0	3	0	44	1,47		
De 05:01 até 06:00	0	0	1	1	3	3	3	2	3	1	1	1	3	1	1	2	4	1	2	2	3	1	3	2	2	0	0	5	2	4	0	57	1,9	
De 06:01 até 07:00	2	5	6	3	3	8	4	3	7	6	3	6	5	3	4	5	2	5	8	4	2	4	0	6	2	6	3	5	5	6	0	131	4,37	
De 07:01 até 08:00	10	7	11	9	14	10	11	9	5	9	8	19	17	12	17	11	7	9	19	12	5	11	7	5	3	16	12	9	10	11	0	315	10,5	
De 08:01 até 09:00	10	12	11	5	21	22	23	20	12	9	12	18	28	18	22	13	16	7	26	16	12	13	19	15	9	19	19	14	15	12	0	468	15,6	
De 09:01 até 10:00	15	9	19	14	31	27	14	28	26	27	11	25	29	20	28	18	19	9	23	25	18	22	14	17	16	22	11	18	18	10	583	19,43		
De 10:01 até 11:00	17	18	12	17	23	12	18	21	21	11	17	30	23	25	15	19	19	12	17	20	17	26	19	13	19	18	25	19	19	15	0	557	18,57	
De 11:01 até 12:00	18	17	20	16	28	22	17	22	16	16	13	27	18	16	12	14	16	13	29	24	14	25	14	21	20	25	22	13	16	20	0	564	18,8	
De 12:01 até 13:00	17	13	11	7	21	23	18	17	14	12	7	11	18	21	15	20	13	11	27	13	6	13	10	8	11	17	15	12	12	17	0	430	14,33	
De 13:01 até 14:00	3	10	11	7	17	22	15	18	17	7	13	15	16	16	13	18	10	15	19	7	15	20	19	5	11	25	27	18	19	0	447	14,9		
De 14:01 até 15:00	18	17	18	10	23	14	15	13	19	17	13	22	15	14	18	9	20	11	23	24	10	15	15	14	7	21	27	18	19	12	0	491	16,37	
De 15:01 até 16:00	12	11	7	7	16	11	8	22	18	12	10	19	15	13	18	8	25	16	19	11	12	17	13	6	15	16	16	15	7	13	0	408	13,6	
De 16:01 até 17:00	21	9	15	12	19	8	9	24	19	12	15	19	14	10	11	11	17	15	18	12	12	16	8	14	6	14	10	13	12	11	0	406	13,53	
De 17:01 até 18:00	10	9	17	12	13	6	14	15	10	4	6	21	15	9	11	18	5	13	10	13	11	6	12	12	13	13	12	8	9	19	0	346	11,53	
De 18:01 até 19:00	5	10	12	11	19	13	17	10	11	7	13	21	16	21	20	15	5	5	17	16	20	12	10	5	9	19	11	14	11	14	0	389	12,97	
De 19:01 até 20:00	9	16	5	7	8	13	13	14	11	6	10	18	11	11	14	17	4	8	9	7	10	11	24	9	10	17	12	11	8	10	0	333	11,1	
De 20:01 até 21:00	6	7	10	10	11	9	8	11	15	12	9	10	13	7	17	8	5	7	9	11	6	10	11	8	7	3	9	10	7	6	0	272	9,07	
De 21:01 até 22:00	9	5	6	8	4	6	10	7	6	4	1	10	8	6	5	6	1	4	6	7	4	15	4	11	6	6	5	3	6	0	185	6,17		
De 22:01 até 23:00	6	4	4	2	5	3	5	4	4	4	3	6	1	2	1	6	3	7	3	4	4	5	4	1	4	6	5	1	3	7	0	117	3,9	
De 23:01 até 00:00	7	3	1	1	4	1	5	4	3	5	4	2	4	0	5	2	0	3	3	1	3	6	6	7	1	3	5	5	3	5	0	102	3,4	
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>202</b>	<b>197</b>	<b>206</b>	<b>165</b>	<b>291</b>	<b>240</b>	<b>236</b>	<b>269</b>	<b>244</b>	<b>192</b>	<b>179</b>	<b>311</b>	<b>283</b>	<b>232</b>	<b>255</b>	<b>226</b>	<b>197</b>	<b>184</b>	<b>294</b>	<b>237</b>	<b>192</b>	<b>254</b>	<b>218</b>	<b>186</b>	<b>177</b>	<b>275</b>	<b>252</b>	<b>216</b>	<b>212</b>	<b>219</b>	<b>0</b>	<b>6841</b>	<b>9,5</b>	

*Paulo*



PREFEITURA DE  
**VARGEM GRAN  
PAULISTA**  
*Novo tempo. Nova história*

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

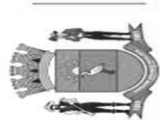


**Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO**

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	3	6	0	1	2	2	5	1	2	5	2	4	4	6	2	3	1	5	0	1	4	2	3	4	1	4	4	1	1	1	0	80	2,67
De 01:01 até 02:00	1	1	1	0	2	1	0	2	0	3	1	2	2	0	1	0	1	3	1	1	0	2	0	0	2	2	1	1	2	1	0	34	1,13
De 02:01 até 03:00	1	3	1	1	2	1	0	1	2	1	2	1	2	0	1	1	1	0	2	1	0	0	1	0	0	0	1	2	2	0	30	1	
De 03:01 até 04:00	1	0	3	3	0	1	0	0	0	0	2	0	2	1	1	0	0	3	2	2	3	0	0	0	0	1	0	1	3	0	0	29	0,97
De 04:01 até 05:00	1	3	2	1	2	0	2	1	3	0	1	1	3	0	2	2	3	2	2	0	0	1	1	1	3	1	0	0	3	0	0	41	1,37
De 05:01 até 06:00	0	0	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	2	1	1	2	3	0	2	2	2	1	3	2	2	0	0	5	1	4	0	52	1,73
De 06:01 até 07:00	2	5	5	3	3	5	4	2	7	5	3	6	5	3	4	5	2	5	8	4	2	3	0	6	2	6	3	5	5	6	0	124	4,13
De 07:01 até 08:00	10	7	11	8	14	10	10	9	5	9	6	19	14	12	16	9	7	8	19	11	5	10	6	5	3	16	12	9	8	11	0	299	9,97
De 08:01 até 09:00	9	12	10	5	20	21	22	20	10	9	10	17	26	13	22	12	15	7	24	16	11	12	19	15	7	18	17	13	14	9	0	435	14,5
De 09:01 até 10:00	14	8	18	13	30	26	14	28	23	11	22	29	18	27	15	14	8	20	24	18	22	14	16	15	20	10	17	17	8	0	542	18,07	
De 10:01 até 11:00	16	17	11	16	20	12	17	17	18	9	14	29	21	25	14	16	15	11	15	19	12	24	17	11	16	15	24	18	18	13	0	500	16,67
De 11:01 até 12:00	16	12	19	16	26	22	16	21	14	13	12	26	16	15	11	13	12	10	28	24	11	24	13	20	17	24	21	12	15	19	0	518	17,27
De 12:01 até 13:00	16	10	11	7	18	21	15	14	12	11	6	11	16	20	15	19	13	11	26	12	6	12	10	8	10	15	15	12	12	16	0	400	13,33
De 13:01 até 14:00	2	9	11	6	17	20	14	17	17	6	10	15	14	13	17	10	15	15	7	14	20	19	5	7	21	26	16	17	15	0	409	13,63	
De 14:01 até 15:00	14	15	17	9	20	13	13	10	18	15	13	22	14	11	15	8	18	11	22	23	9	13	15	11	7	18	23	18	16	12	0	443	14,77
De 15:01 até 16:00	10	11	5	7	14	9	7	20	18	12	10	18	15	12	16	8	19	14	16	10	10	16	12	5	13	14	16	15	6	11	0	369	12,3
De 16:01 até 17:00	18	6	12	12	19	7	9	20	19	12	15	17	14	10	10	10	16	14	15	12	12	13	8	11	3	12	10	13	9	10	0	368	12,27
De 17:01 até 18:00	7	7	15	11	11	6	13	11	9	2	5	15	12	7	8	15	5	11	8	12	8	6	10	11	12	12	11	5	8	17	0	290	9,67
De 18:01 até 19:00	4	7	12	11	19	11	14	9	7	6	12	18	14	18	16	11	5	4	17	15	19	11	9	4	9	15	8	14	10	13	0	342	11,4
De 19:01 até 20:00	5	14	5	7	6	11	12	11	8	5	7	16	10	9	14	12	3	6	7	7	8	9	23	8	9	16	11	9	8	9	0	285	9,5
De 20:01 até 21:00	5	6	9	6	7	6	6	7	13	10	9	10	11	4	13	8	4	6	6	9	5	8	9	8	7	3	9	10	7	5	0	226	7,53
De 21:01 até 22:00	8	5	5	4	2	5	7	6	5	3	0	9	6	6	4	5	1	3	6	6	3	13	4	11	5	6	4	3	5	0	155	5,17	
De 22:01 até 23:00	3	3	3	2	5	3	5	3	4	4	2	5	1	2	0	5	3	7	1	4	4	3	3	0	4	3	5	1	3	5	0	96	3,2
De 23:01 até 00:00	4	3	1	1	4	1	5	4	3	4	3	1	3	0	5	2	0	2	3	1	2	5	4	7	1	3	4	5	2	5	0	88	2,93
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>170</b>	<b>170</b>	<b>188</b>	<b>151</b>	<b>266</b>	<b>217</b>	<b>213</b>	<b>236</b>	<b>220</b>	<b>168</b>	<b>157</b>	<b>285</b>	<b>256</b>	<b>207</b>	<b>231</b>	<b>198</b>	<b>171</b>	<b>166</b>	<b>265</b>	<b>223</b>	<b>168</b>	<b>230</b>	<b>203</b>	<b>169</b>	<b>155</b>	<b>245</b>	<b>235</b>	<b>205</b>	<b>192</b>	<b>195</b>	<b>0</b>	<b>6155</b>	<b>8,5</b>

*Paulo*





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



**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	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,23	
De 01:01 até 02:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4	0,13		
De 02:01 até 03:00	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0,17		
De 03:01 até 04:00	0	0	0	0	0	2	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7	0,23		
De 04:01 até 05:00	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,1		
De 05:01 até 06:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5	0,17		
De 06:01 até 07:00	0	0	1	0	0	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0,23		
De 07:01 até 08:00	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	2	0	3	0	1	2	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	16	0,53		
De 08:01 até 09:00	1	0	1	0	1	1	1	0	2	0	2	1	2	5	0	1	1	0	2	0	1	1	0	0	2	1	2	1	1	3	0	33	1,1	
De 09:01 até 10:00	1	1	1	1	1	1	0	0	3	4	0	3	0	2	1	3	5	1	3	1	0	0	0	1	1	2	1	1	1	2	0	41	1,37	
De 10:01 até 11:00	1	1	1	1	3	0	1	4	3	2	3	1	2	0	1	3	4	1	2	1	5	2	2	2	3	3	3	1	1	2	0	57	1,9	
De 11:01 até 12:00	2	5	1	0	2	0	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	4	3	1	0	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	0	46	1,53	
De 12:01 até 13:00	1	3	0	0	3	2	3	3	2	1	1	0	2	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	2	0	0	0	1	0	30	1	
De 13:01 até 14:00	1	1	0	1	0	2	1	1	0	1	3	0	2	2	0	1	0	0	4	0	1	0	0	0	4	4	1	2	2	4	0	38	1,27	
De 14:01 até 15:00	4	2	1	1	3	1	2	3	1	2	0	0	1	3	3	1	2	0	1	1	1	2	0	3	0	3	4	0	3	0	48	1,6		
De 15:01 até 16:00	2	0	2	0	2	2	1	2	0	0	1	0	1	0	1	2	0	6	2	3	1	2	1	1	2	2	2	0	0	1	2	0	39	1,3
De 16:01 até 17:00	3	3	3	0	0	1	0	4	0	0	2	0	0	1	0	1	1	1	3	0	0	3	0	3	3	2	0	0	3	1	0	38	1,27	
De 17:01 até 18:00	3	2	2	1	2	0	1	4	1	2	1	6	3	2	3	3	0	2	2	1	3	0	2	1	1	1	1	1	3	1	2	0	56	1,87
De 18:01 até 19:00	1	3	0	0	0	2	3	1	4	1	1	3	2	3	4	4	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	4	3	0	1	0	47	1,57	
De 19:01 até 20:00	4	2	0	0	2	2	1	3	3	1	3	2	1	2	0	5	1	2	2	0	2	2	1	1	1	1	1	1	2	0	48	1,6		
De 20:01 até 21:00	1	1	1	4	4	3	2	4	2	2	0	0	2	3	4	0	1	1	3	2	1	2	2	0	0	0	0	0	0	1	0	46	1,53	
De 21:01 até 22:00	1	0	1	4	2	1	3	1	1	1	1	1	2	0	1	1	0	1	0	1	1	2	0	0	1	0	1	0	1	1	0	30	1	
De 22:01 até 23:00	3	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	2	0	0	2	1	1	0	3	0	0	0	2	0	21	0,7	
De 23:01 até 00:00	3	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	1	0	14	0,47	
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>32</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>26</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>18</b>	<b>29</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>686</b>	<b>1</b>	

*Paulo*

### 3. OUVIDORIA

- ✓ Não tivemos ouvidorias no mês de referência.

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

### 4. TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS

TAXA DE SATISFAÇÃO/ INSATISFAÇÃO	ABRIL
SATISFAÇÃO	93,61%
INSATISFAÇÃO	6,39%

### 5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

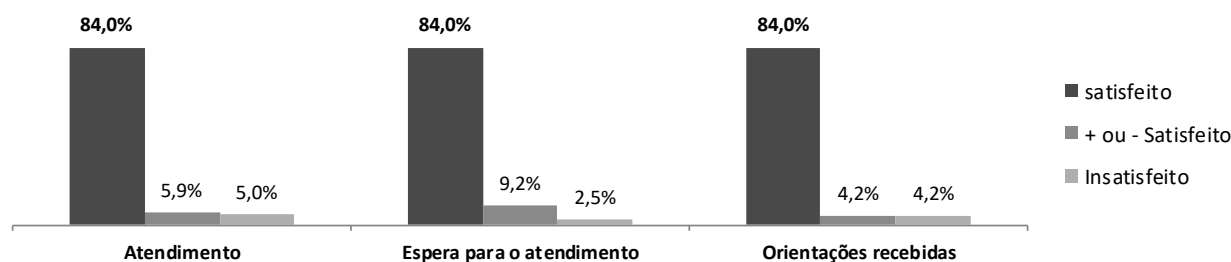
Neste mês a pesquisa de satisfação traz breve panorama do serviço executado, com baixa na amostragem para mensuração, o número de questionários aplicados trouxe impacto na avaliação dos serviços executados, uma vez que tivemos quantidade considerável de usuários que foram classificados como “não sabem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

#### 5.1 Amostra:

AMOSTRA DO MÊS DE ABRIL - 2021			
	TOTAL ATENDIMENTOS	QUESTIONARIOS APLICADOS	% SOBRE O NUMERO DE ATENDIDOS
MARÇO	6841	119	1,74%

## 5.2 Avaliação Recepção:

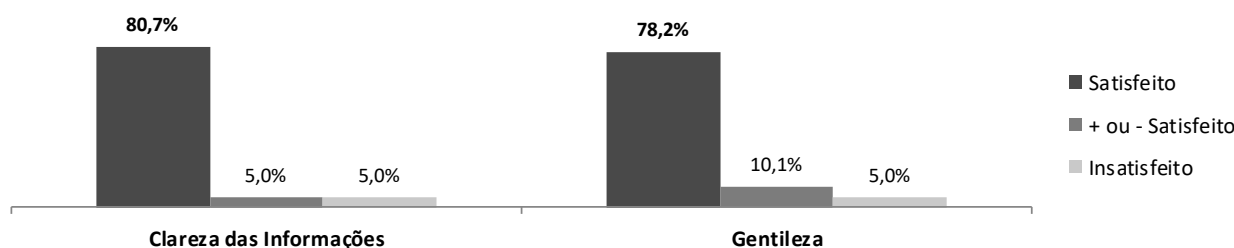
1. Recepção	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Atendimento	100	84,0	7	5,9	6	5,0	6	5,0	119
Espera para o atendimento	100	84,0	11	9,2	3	2,5	5	4,2	119
Orientações recebidas	100	84,0	5	4,2	5	4,2	9	7,6	119



No que refere ao atendimento da recepção, 84,00% dos entrevistados se disseram satisfeitos e 5,9% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 5,0%. Em relação a espera pelo atendimento também 84,00% a consideram satisfatória 9,2% mais ou menos satisfatória e 2,5% insatisfatória. Das orientações recebidas, tivemos 84,00% que se declaram satisfeitos, 4,2% mais ou menos satisfeitos e também 4,2% insatisfeitos. Notamos a necessidade de melhora nas avaliações quanto ao atendimento da recepção.

## 5.3 Avaliação Controle de acesso:

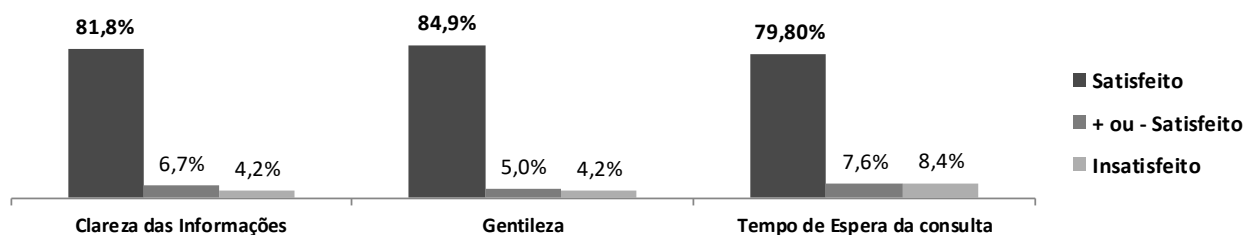
2. Controle de acesso	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	96	80,7	6	5,0	6	5,0	11	9,2	119
Gentileza	93	78,2	12	10,1	6	5,0	8	6,7	119



No que refere a Clareza das Informações prestadas, 80,7% dos usuários se dizem satisfeitos, 5,0% mais ou menos satisfeitos e 5,0% insatisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Gentileza 78,2% consideram satisfatória, 10,1% mais ou menos satisfatória e 5,0% insatisfatória. Avaliação também que necessita de melhoras referente ao mês de abril no setor supracitado.

#### 5.4 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

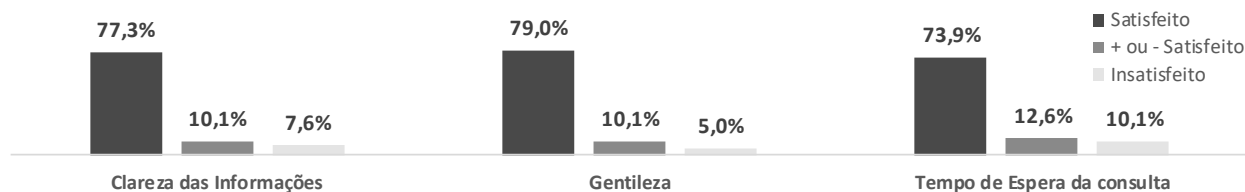
3. Enfermagem/Técnicos de Enfermagem	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	98	<b>82,4</b>	8	<b>6,7</b>	5	<b>4,2</b>	8	<b>6,7</b>	<b>119</b>
Gentileza	101	<b>84,9</b>	6	<b>5,0</b>	5	<b>4,2</b>	7	<b>5,9</b>	<b>119</b>
Tempo de espera para o atendimento	95	<b>79,8</b>	9	<b>7,6</b>	10	<b>8,4</b>	5	<b>4,2</b>	<b>119</b>



Em relação a equipe de Enfermagem, 81,8% declara-se satisfeito com a clareza das informações e 6,7% mais ou menos satisfeito, dos insatisfeitos foram 4,2%; 84,9% declara-se satisfeito com a gentileza, 5,0% mais ou menos satisfeito e 4,2% insatisfeitos; 79,80% se disseram satisfeitos com o tempo de espera para o atendimento, 7,6% mais ou menos satisfeito, dos insatisfeitos foram 8,4%. 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. O mês de referência sofreu sensíveis resultados da alta demanda de atendimento para síndrome respiratória aguda, o que infelizmente interferiu no tempo de dedicação dos profissionais ao atendimento dentro do previsto. A equipe tem sido alinhada, constantemente orientada e preparada para atender tal demanda.

#### 5.5 Avaliação Atendimento médico:

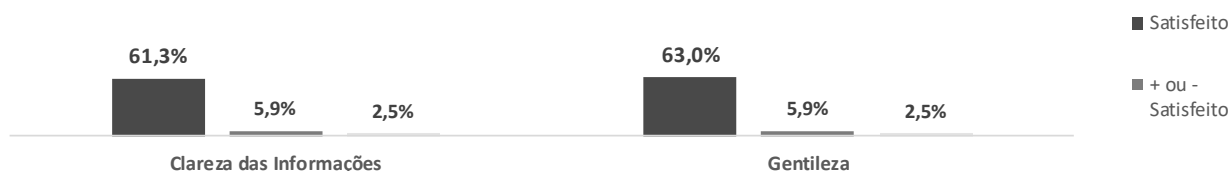
4. Atendimento Médico	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	92	<b>77,3</b>	12	<b>10,1</b>	9	<b>7,6</b>	6	<b>5,0</b>	<b>119</b>
Gentileza	94	<b>79,0</b>	12	<b>10,1</b>	6	<b>5,0</b>	7	<b>5,9</b>	<b>119</b>
Tempo de espera para o atendimento	88	<b>73,9</b>	15	<b>12,6</b>	12	<b>10,1</b>	4	<b>3,4</b>	<b>119</b>



Da clareza das informações ofertadas pelo corpo médico 77,3% dos usuários se apresentam satisfeitos, 10,1% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 7,6%. Referente a Gentileza 79,0% afirma como satisfeito e 10,1% se disseram mais ou menos satisfeitos, 5,0% se disseram insatisfeitos; Quanto ao tempo de espera da consulta, 73,9% se disseram satisfeitos, 12,6% se mostraram mais ou menos satisfeitos e 10,1% insatisfeitos. Observamos a necessidade de melhoria quanto a avaliação da equipe médica, certo prezamos pelo atendimento de qualidade dos usuários do equipamento.

### 5.6 Avaliação Administrativo:

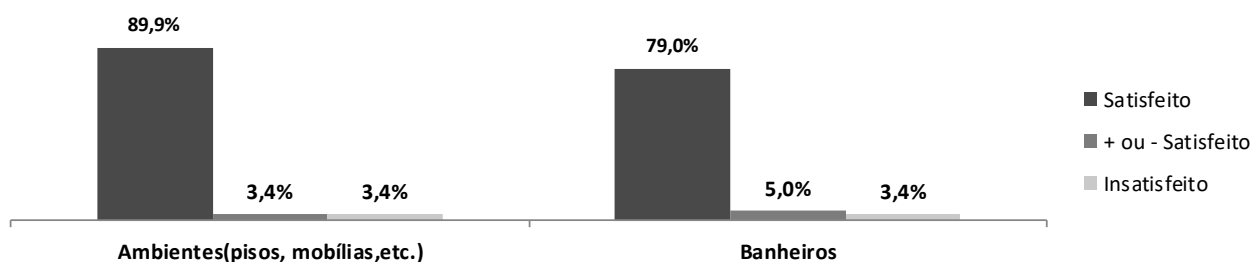
5. Administrativos	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	73	61,3	7	5,9	3	2,5	36	30,3	119
Gentileza	75	63,0	7	5,9	3	2,5	34	28,6	119



No que tange a clareza das informações 61,3% dos usuários afirmam como satisfeitos, 5,9% de disseram mais ou menos satisfeitos e 2,5% insatisfeitos. Em relação a gentileza 63,0% declara-se satisfeito e 5,9% mais ou menos satisfeito, também 2,5% 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 30,3% dos usuários entrevistados não responderam as questões relacionadas ao serviço administrativo.**

### 5.7 Avaliação Limpeza:

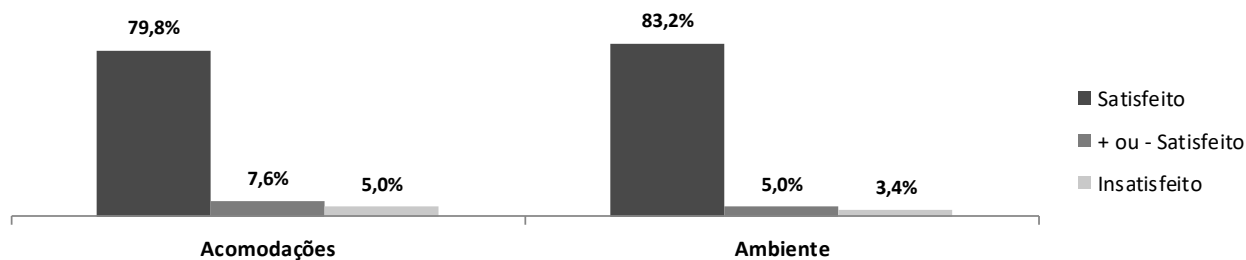
6. Limpeza	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Ambientes(pisos, mobílias,etc.)	107	89,9	4	3,4	4	3,4	4	3,4	119
Banheiros	94	79,0	6	5,0	4	3,4	15	12,6	119



Referente a limpeza, 89,9% destes usuários afirmam satisfação e 3,4% se disseram mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 3,4%. Quanto aos banheiros 79,0% se declaram satisfeitos, 5,0% se declararam mais ou menos satisfeitos e 3,4% insatisfeitos. Demandando maior empenho da equipe de limpeza nestes ambientes para um atendimento de excelência dos usuários.

## 5.8 Avaliação Instalações

7. Instalações	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Acomodações	95	<b>79,8</b>	9	<b>7,6</b>	6	5,0	9	<b>7,6</b>	<b>119</b>
Ambiente	99	<b>83,2</b>	6	<b>5,0</b>	4	3,4	10	<b>8,4</b>	<b>119</b>

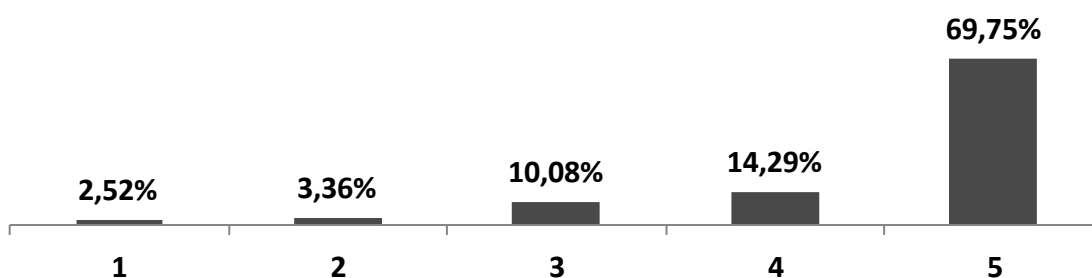


Das acomodações 79,8% se disseram satisfeitos, 7,6%, se disseram mais ou menos satisfeitos e 5,0% insatisfeitos. Referente ao ambiente 83,2% declaram-se satisfeitos, 5,0% mais ou menos satisfeitos e 3,4% insatisfeitos. A avaliação apresentou queda referente ao mês anterior, o baixo numero de questionários aplicados influencia negativamente nos indicadores apresentados, impossibilidade uma amostragem mais fidedigna do serviço prestado.

## 5.9 Avaliação por Nota

### AVALIAÇÃO GERAL POR NOTA

1	2	3	4	5	Na/Nr	Total de entrevistados
3	4	12	17	83	0	119
2,25	3,36	10,08	14,29	69,75	0,00	540,9



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados **69,75%** aplicaram nota **5**, **14,29%** nota **4**, **10,08%** deram nota **3**. Se somarmos a nota **5** e a **4**, verificamos que **94,12%** dos entrevistados avaliaram positivamente os serviços prestados no PA – Luiz Gonsaga da Rocha.

## 6. OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS

- Programação e liberação das Escalas da Equipe Técnica;
- Treinamento de colaboradores novos para aprendizado de fluxo e rotina;
- Implantado Censo Diário de pacientes no setor de Observação devido a alta demanda de internações;
- Direcionamento dos enfermeiros e equipe técnica com realização da escala de serviço pela coordenação de enfermagem (Karen e Daniel);
- Implantado caderno de controle de entrada e saída de pacientes na Sala de Emergência, para controle de intubações realizadas, média de ocupação de leitos, diagnósticos, tempo de permanência até transferência intra ou extra-hospitalar, ou óbito;
- Orientação a equipe dos enfermeiros quanto ao preenchimento do “Caderno de Entrada e Saída da Observação”, adequado para preenchimento diário, para controle de internações, média de ocupação por leito, altas, transferências, óbitos e evasões, etc.;
- Realizado reunião com a equipe multidisciplinar quanto a implantação de nova rotina para pacientes admitidos no setor Observação. Ficou estipulado a realização de Swab rápido para diagnóstico de Covid-19 em todas as admissões para correta alocação dos casos positivos e negativos;
- Reunião com os enfermeiros para orientação quanto ao aprazamento das prescrições médicas devido a recorrentes erros. Estipulado aprazamento para 24 horas, e sinalização com carimbo e assinatura do enfermeiro que aprazou. Orientado equipe técnica quanto a checagem das medicações prescritas, e salientado aos enfermeiros quanto a fiscalização da equipe para não acarretar prejuízos a assistência do paciente;
- Iniciado Campanha de Vacinação Contra Influenza. Após reunião com a Vigilância Epidemiológica, comunicado equipe multidisciplinar quanto a vacina, encaminhado colaboradores para UBS para receberem suas respectivas doses;
- Reunião junto a Vigilância Epidemiológica quanto a mudança no protocolo de coleta de Swab. Orientado enfermeiros e equipe técnica quanto a mudança no protocolo, e disponibilizado manual do Ministério da Saúde para eventuais consultas. Reorientados quanto ao acondicionamento e transporte das amostras para investigação de SG por SARS-CoV-2.
- Reunião junto a assistência social do pronto atendimento, onde ficou estipulado visita diária aos internados e contato com familiares para relatório médico;
- Readequada escala mensal devido ao contrato emergencial de novos colaboradores (equipe técnica) de vínculo com a Prefeitura;
- Alocados enfermeiros fornecidos pela secretaria da saúde para apoio como contingência pela alta demanda;
- Realizado reunião com a vigilância sanitária, com pauta referente as farmácias do município autorizadas a realizar teste rápido Swab e repassado informações a equipe multidisciplinar;
- Distribuição de flores para equipe recebidas de doação em homenagem ao bom trabalho desenvolvido;
- Reunião junto aos enfermeiros e equipe técnica para comunicado quanto a mudança no sistema de liberação de resultados de exames de Swab via GAL.
- Recebido da Secretaria da Saúde novo lote de Swab Rápido, realizado treinamento com os enfermeiros para realização do novo teste;



- 
- Realizado de maneira ilustrativa instruções para preenchimento da Declaração de Óbito devido a recorrentes erros;
  - Realizado relatório ao setor administrativo referente as dificuldades enfrentadas quanto a assistência técnica prestada pela empresa de equipamentos Medical Tech;

**Execução documental**

- Implantado novo modelo do Protocolo de Acolhimento com Classificação de Risco (Doc. Em anexo)

## 7. MOVIMENTAÇÃO FUNCIONAL – ABRIL 2021

ROTATIVIDADE DE FUNCIONÁRIOS	
	<u>Quantidade</u>
Nº Admissões	01
Nº Demissões	02
Nº Total de funcionários (CLT)	64
Médicos Especialistas	
	<u>Quantidade</u>
Nº Médicos com Título de Especialista	29
Nº Total de Médicos	29
Serviços Terceirizados	
	<u>Quantidade</u>
<b>Nº Total de Profissionais Prestadores de Serviços</b>	
Controle de Acesso	12
Nº de Funcionários	
	<u>Quantidade</u>
Nº Total Funcionários (Todos os Vínculos)	79
Enfermeiros	
	<u>Quantidade</u>
Nº Total Enfermeiros	16
Técnicos de Enfermagem	
	<u>Quantidade</u>
Nº Total de Técnicos de Enfermagem	21



## 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.Farmacia	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	CELSO 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	KAREN FREIRE MENDES PRADO	Enfermeira Responsavel	17/02/2020
25	CECILIA CATARINA RODRIGUES	Farmaceutica (o)	09/05/2020
24	JACQUELINE EUZEBIO DE OLIVEIRA	Farmaceutica (o)	08/05/2020
26	PAULA DA CONCEICAO PEROTTI	Farmaceutica (o)	19/05/2020
27	SILVIANE DE SOUZA TOMAZ VIANA	Farmaceutica (o)	18/06/2020
28	BRUNA MACEDO BAEDER	Farmaceutico RT	02/08/2019
29	JAQUELINE ADERIGES MESSIAS RODRIGUES	Operador de PABX	09/04/2020
30	LUANA DA CRUZ VEIGA	Operador de PABX	02/09/2019
31	ANA CLAUDIA ALVES DE OLIVEIRA	Recepcionista (o)	03/02/2021
32	APARECIDA DA PENHA FERNANDES CARDOSO	Recepcionista (o)	17/04/2020
33	BEBIANA DAS NEVES SILVA	Recepcionista (o)	06/01/2020
34	CACILDA DE ARAUJO	Recepcionista (o)	07/05/2020
35	EVANIA GOMES DA CRUZ	Recepcionista (o)	13/11/2020
36	GENI TERESINHA RAMOS	Recepcionista (o)	02/08/2019
37	JANAINA MODESTO MARIM	Recepcionista (o)	02/08/2019
38	LAYS AMANDA DA SILVA SANTANA	Recepcionista (o)	03/02/2021
39	MARQUELE DA SILVA LEMES	Recepcionista (o)	02/08/2019
40	NATHALI DOTE BARBOZA	Recepcionista (o)	02/08/2019
41	REBECCA DE LIMA GARCIA	Recepcionista (o)	08/04/2020
42	STEFANIE MADELEIN RODRIGUES MARIANO	Recepcionista (o)	16/04/2020
43	TAILONE REIS RIBEIRO	Recepcionista (o)	18/01/2021
44	ANA PAULA TRINDADE BARBOSA DE CAMPOS	Tecnico Enfermagem	15/07/2020
45	AGUMARA SUITBERTA ATSUI DE GOES FUKUI	Tecnico Enfermagem	02/12/2019
46	ANNE REGINA SANTOS	Tecnico Enfermagem	03/12/2019
47	ARISTIDES DA SILVA PINTO	Tecnico Enfermagem	03/12/2019
48	BEATRIZ NAOMI AMEOMO	Tecnico Enfermagem	07/04/2020
49	BRUNA NERERS DOS SANTOS	Tecnico Enfermagem	03/12/2019
50	CAROLINA COUTINHO DA SILVA	Tecnico Enfermagem	09/04/2020
51	CRICIA DUARTE DA MOTA	Tecnico Enfermagem	20/02/2020
52	DAMARES MARTINS DA SILVA PAZ	Tecnico Enfermagem	04/12/2019
53	DESIREE MAXINE RAMOS DE OLIVEIRA	Tecnico Enfermagem	04/12/2019
54	FLAVIA CLARIM PEREIRA	Tecnico Enfermagem	02/12/2019
55	GISLAINE DE OLIVEIRA	Tecnico Enfermagem	03/12/2019
56	JACKLINE BAPTISTA RODRIGUES	Tecnico Enfermagem	04/04/2020
57	JONATHAN ALEXANDRE F. DOS SANTOS	Tecnico Enfermagem	03/12/2019
58	KAROLINE GONCALVES NOGUEIRA	Tecnico Enfermagem	07/04/2020
59	LUANA AUGUSTA ALVES VARGAS PEREIRA	Tecnico Enfermagem	12/04/2021
60	MARIANA CRISTINA RAMOS	Tecnico Enfermagem	11/09/2020
61	SIMONE ODILA HELFENSTENS	Tecnico Enfermagem	14/01/2021
62	TAISE LANGKAMMER	Tecnico Enfermagem	13/12/2019
63	TATIANE APARECIDA DA SILVA ALBUQUERQUE	Tecnico Enfermagem	02/12/2019
64	VERIDIANA MARIA DE ANDRADE	Tecnico Enfermagem	02/12/2019

## 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

## 8. CONCLUSÃO

A gestão no mês de abril 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 e o número de pacientes internados na unidade. Os fluxos seguem funcionando adequadamente. O setor de enfermagem vem sendo semanalmente orientado e a partir disto, criando e articulando novos instrumentos para maior precisão nos dados e realização do serviço. 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 encarada no equipamento referido, isso se dá pela demanda de porta aberta, diretamente afetada dada a 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