

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 033/20 – PALGR

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

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

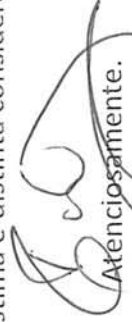
Para: Secretário de Saúde

Ref.: PRESTAÇÃO DE CONTAS – NOVENBRO / 2020

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

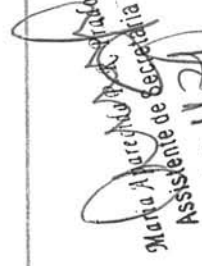
➔ **Relatório Assistencial/financeiro:**

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

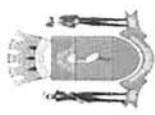

Atenciosamente.

Tito Arturo Valencja Monárdez
Diretor Administrativo

Excelentíssimo Senhor,
João de Deus Júnior
Secretário Municipal de Saúde


Maria Aparecida de Castro
Assistente de Secretaria

15/10/20
22.0.10.22



PREFEITURA DE
VARGEM GRAND
PAULISTA
Novo tempo. Nova história

PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA



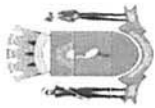
**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA**

RELATÓRIO ASSISTENCIAL

COMPETÊNCIA NOVEMBRO 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE PAULISTA

2020



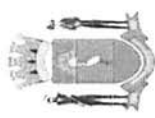
PREFEITURA DE
VARGEM GRAND
PAULISTA
Novo tempo. Novo habitat

PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA



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	7
2.4 Tempo médio para o atendimento	8
3. OUVIDORIAS	11
4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	12
4.1 Avaliação Recepção	12
4.2 Avaliação Controle de acesso	13
4.3 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem	14
4.4 Avaliação Atendimento Médico	15
4.5 Avaliação Administrativo	16
4.6 Avaliação Limpeza	17
4.7 Avaliação Instalações	18
4.8 Avaliação por nota	19
5. OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS	20
6. CONCLUSÃO	21



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



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

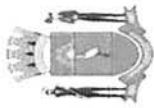
INTRODUÇÃO

O presente Relatório abrange o décimo quinto 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 **7938** pacientes, o que corresponde a **72,20%** da meta estipulada em contrato, destes **810** foram crianças **10,20%** e **7128** adultos **89,80%**. O atendimento correspondeu a **15,10%** 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 no novo formato, o número baixo de pesquisas realizadas se deu em função da baixa adesão dos funcionários e usuários a este processo, os colaboradores foram orientados e sensibilizados quanto a importância do instrumental na qualificação do serviço executado na unidade.

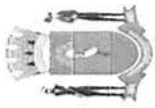
A seguir a descrição dos resultados.



1. METAS QUANTITATIVAS

O número mensal de atendimentos ficou em 7938, o que corresponde a 72,20% 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 - De: 01/11/2020 a 30/11/2020 Adulto/Infantil			
Dia	Adulto	Infantil	Total
1	136	24	160
2	167	22	189
3	258	31	289
4	226	18	244
5	229	33	262
6	215	33	248
7	141	25	166
8	172	31	203
9	313	41	354
10	266	24	290
11	267	25	292
12	268	30	298
13	232	22	254
14	216	27	243
15	190	31	221
16	297	38	335
17	266	30	296
18	229	32	261
19	268	20	288
20	242	21	263
21	178	33	211
22	157	17	174
23	315	27	342
24	278	21	299
25	303	26	329
26	290	25	315
27	272	34	306
28	221	20	241
29	198	17	215
30	318	32	350
TOTAL	7128	810	7938
%	89,80%	10,20%	100,00%
Nº de habitantes	52.597		
Nº de notificações (NIF) geradas	7938		
Nº de notificações (NTF) corretas	7938		
Índice	15,10%		
Índice NTF	100,00%		



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

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



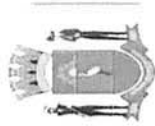
2. METAS QUALITATIVAS

2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

2.2 Preenchimento correto das FAA:

Todas as 7938 FAAs foram preenchidas corretamente.

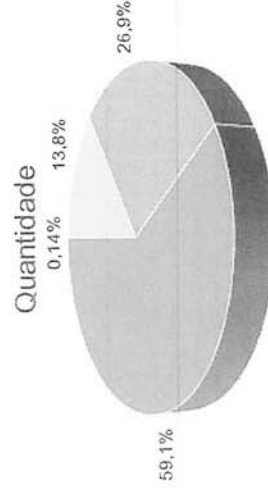


2.3 Classificação de risco:

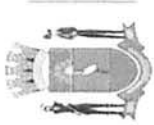
No que refere a classificação de risco, no mês de referência o atendimento vermelho (atendimento imediato), correspondeu a 0,14% do total de atendidos. Já o atendimento amarelo (atendimento em até 30 minutos), correspondeu a 13,8% dos atendidos. Quanto ao atendimento verde (atendimento em até 90 minutos), a demanda correspondeu a 26,9% dos atendimentos. Por fim, o atendimento azul (atendimento em até 180 minutos), correspondeu a 59,1% 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. Constante vem sendo solicitado a prestadora de serviços que realize o ajuste em sistema para mensuração de tempo médio de atendimento. Dos pacientes mensurados, 59,1% foram classificados como atendimento azul, em até 180 minutos. 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	10	0,14%
Contato com o médico em até 30 minutos	975	13,8%
Contato com o médico em até 90 minutos	1893	26,9%
Contato com o médico em até 180 minutos	4165	59,1%
Total de classificados	7043	100,0%



- 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



PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA

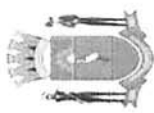


2.4 Tempo médio para o atendimento:

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

Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO e INFANTIL

Faixa 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	Total	Média	
De 00:01 até 01:00	0	2	1	1	3	3	2	3	4	3	4	5	1	4	1	0	7	3	2	1	1	4	3	4	4	1	8	3	0	4	82	2,73	
De 01:01 até 02:00	2	2	1	0	0	2	0	3	2	0	0	2	2	3	1	3	0	1	2	2	1	1	4	3	0	1	2	4	2	3	49	1,63	
De 02:01 até 03:00	1	3	3	3	1	0	0	0	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	0	4	1	3	1	0	0	0	5	0	0	2	42	1,4	
De 03:01 até 04:00	1	1	3	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	2	0	1	1	1	2	1	4	4	0	1	3	0	0	3	0	2	33	1,1	
De 04:01 até 05:00	4	0	5	0	0	3	0	0	0	2	1	1	2	0	4	3	2	1	3	1	0	0	1	0	2	1	2	1	0	0	39	1,3	
De 05:01 até 06:00	3	0	1	1	0	1	3	2	3	3	4	2	1	1	0	2	3	0	3	0	3	2	3	0	2	3	2	0	1	4	53	1,77	
De 06:01 até 07:00	1	2	6	2	9	7	0	3	4	2	6	8	6	6	5	6	2	7	4	7	5	3	1	4	15	3	5	6	0	9	144	4,8	
De 07:01 até 08:00	4	5	10	14	16	12	8	9	2	16	24	10	10	9	9	14	18	9	18	9	16	5	14	15	18	19	14	11	8	23	369	12,3	
De 08:01 até 09:00	5	7	14	15	19	13	9	9	10	28	28	29	25	20	10	21	21	20	14	24	8	5	24	24	21	25	24	11	34	23	540	18	
De 09:01 até 10:00	16	11	23	37	14	24	16	13	14	19	29	19	31	19	19	23	23	29	25	17	15	19	29	16	28	33	26	24	39	20	670	22,33	
De 10:01 até 11:00	18	19	20	30	18	23	8	15	16	24	20	24	19	18	13	28	20	19	25	22	12	20	29	27	24	35	22	20	20	33	641	21,37	
De 11:01 até 12:00	16	14	21	17	19	16	13	17	18	18	16	21	18	20	22	17	33	27	19	26	23	15	30	31	31	29	16	14	20	24	621	20,7	
De 12:01 até 13:00	11	11	16	16	21	13	14	16	17	16	17	23	21	16	16	28	20	17	19	14	17	18	24	14	18	18	16	22	22	22	533	17,77	
De 13:01 até 14:00	10	10	32	11	18	16	7	10	11	16	23	21	23	19	6	16	17	16	22	15	15	11	22	23	23	19	17	11	8	27	495	16,5	
De 14:01 até 15:00	11	12	19	23	18	19	17	16	17	26	21	22	17	16	15	22	21	24	24	17	13	11	29	19	20	15	20	13	16	24	557	18,57	
De 15:01 até 16:00	9	15	18	16	14	26	9	15	11	18	24	16	9	14	9	16	18	15	15	9	10	15	12	13	11	13	12	17	20	22	441	14,7	
De 16:01 até 17:00	12	14	12	5	20	11	7	7	8	10	10	19	6	13	16	19	16	10	17	15	13	15	21	14	16	21	20	15	16	15	413	13,77	
De 17:01 até 18:00	6	12	11	14	21	11	11	17	18	17	16	11	13	14	14	17	16	7	17	19	11	6	17	15	15	20	12	13	11	9	17	413	13,77
De 18:01 até 19:00	9	9	14	9	13	11	3	14	15	16	10	9	16	13	14	18	16	11	18	19	8	7	22	16	19	17	18	13	16	14	407	13,57	
De 19:01 até 20:00	14	11	18	15	20	10	10	15	16	14	9	18	12	11	16	31	16	11	10	17	8	17	17	18	13	20	20	12	7	20	446	14,87	
De 20:01 até 21:00	6	9	16	12	8	13	8	12	13	15	9	13	7	8	10	21	9	8	9	9	9	10	16	21	18	14	16	14	1	18	352	11,73	
De 21:01 até 22:00	4	11	16	4	10	7	7	10	11	11	10	9	8	11	6	12	8	9	11	4	12	5	14	9	10	7	14	9	1	10	270	9	
De 22:01 até 23:00	6	5	6	2	8	5	11	7	8	11	6	10	3	9	12	8	3	9	4	8	8	14	7	9	11	8	9	8	0	6	221	7,37	
De 23:01 até 00:00	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	4	5	2	2	7	2	4	7	5	3	7	3	3	3	3	2	1	9	3	0	7	107	3,57
TOTAL GERAL	172	188	289	250	272	248	166	216	223	290	293	298	254	250	226	331	296	262	288	263	220	213	343	299	329	315	310	245	240	349	7938	11,02	



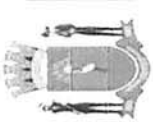
PREFEITURA DE
VARGEM GRANDE
PAULISTA
Novo tempo. Nova história.

PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA



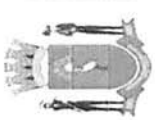
Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - INFANTIL

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	Total	Média
De 00:01 até 01:00	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	1	2	1	0	3	0	0	15	0,5	
De 01:01 até 02:00	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0,2	
De 02:01 até 03:00	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0,13	
De 03:01 até 04:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,07	
De 04:01 até 05:00	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0,13	
De 05:01 até 06:00	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0,1	
De 06:01 até 07:00	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	6	0,2	
De 07:01 até 08:00	0	0	1	1	2	0	1	0	1	1	3	1	1	2	1	0	0	1	2	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	22	0,73
De 08:01 até 09:00	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	3	0	2	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	2	4	1	1	3	1	27	0,9
De 09:01 até 10:00	2	1	2	3	1	3	2	3	4	1	1	1	2	0	2	2	1	2	1	1	1	3	0	2	1	4	2	3	4	58	1,93	
De 10:01 até 11:00	0	3	2	1	1	3	0	2	3	2	0	2	1	2	1	3	3	1	3	2	2	0	3	2	2	2	0	2	0	48	1,6	
De 11:01 até 12:00	2	4	4	1	3	0	3	2	3	1	2	2	1	3	0	2	4	5	1	3	6	2	5	2	2	2	3	0	2	72	2,4	
De 12:01 até 13:00	5	1	2	2	0	3	3	3	1	2	0	2	3	2	4	0	2	1	0	1	4	2	4	1	0	0	1	3	1	2	55	1,83
De 13:01 até 14:00	3	0	4	0	3	2	1	3	4	1	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	0	2	1	4	2	1	1	0	3	59	1,97
De 14:01 até 15:00	0	0	2	1	1	3	0	0	1	0	5	3	1	3	0	3	6	3	0	0	0	1	1	1	1	3	1	0	1	45	1,5	
De 15:01 até 16:00	1	0	1	1	2	6	1	0	1	2	3	2	0	1	1	3	2	3	2	1	2	1	0	1	0	0	3	0	4	1	45	1,5
De 16:01 até 17:00	1	1	0	0	6	1	2	2	0	1	0	1	0	0	1	2	0	3	1	1	3	2	0	3	1	3	1	1	4	44	1,47	
De 17:01 até 18:00	1	3	2	1	3	3	1	1	0	1	3	3	1	0	2	1	1	0	2	1	4	1	1	1	1	2	1	2	0	4	48	1,6
De 18:01 até 19:00	2	2	2	2	3	1	0	4	6	2	0	1	1	3	4	3	2	1	2	0	1	0	1	0	3	1	2	3	0	0	52	1,73
De 19:01 até 20:00	3	0	0	2	3	2	3	0	2	0	0	1	1	3	2	9	3	3	1	2	0	3	2	0	3	2	4	1	0	3	58	1,93
De 20:01 até 21:00	1	1	6	2	1	0	2	3	2	3	2	2	1	1	4	2	1	3	0	1	4	0	1	1	0	2	4	0	5	55	1,83	
De 21:01 até 22:00	0	2	0	0	0	3	2	3	4	2	0	3	2	1	2	2	0	2	0	1	2	1	2	1	0	0	1	0	0	36	1,2	
De 22:01 até 23:00	1	2	0	0	1	1	1	0	3	3	1	0	1	2	2	1	1	2	0	2	1	0	1	1	0	1	0	2	0	1	31	1,03
De 23:01 até 00:00	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	3	0	1	0	2	0	1	0	2	1	0	0	0	0	1	15	0,5	
TOTAL GERAL	24	22	31	18	32	33	25	28	36	23	28	30	22	29	31	37	30	33	20	21	33	20	27	21	26	25	32	21	18	34	810	1,12



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	Total	Média
De 00:01 até 01:00	0	1	1	1	3	3	1	3	4	3	3	4	1	4	1	0	5	1	2	1	0	5	2	2	3	1	5	3	0	4	67	2,23
De 01:01 até 02:00	1	1	1	0	0	1	0	3	1	0	0	1	1	3	1	3	0	1	2	2	1	1	4	3	0	1	2	4	2	3	43	1,43
De 02:01 até 03:00	1	3	2	3	1	0	0	0	1	1	1	3	2	2	1	2	2	1	0	4	1	2	1	0	0	0	2	0	0	2	38	1,27
De 03:01 até 04:00	1	1	3	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	4	4	0	1	3	0	0	3	0	2	31	1,03
De 04:01 até 05:00	4	0	3	0	0	3	0	0	0	2	1	1	2	0	4	2	2	1	3	1	0	0	1	0	2	1	1	1	0	0	35	1,17
De 05:01 até 06:00	2	0	1	1	0	1	2	2	3	3	4	2	1	1	0	2	3	0	2	0	4	2	3	0	1	3	2	0	1	4	50	1,67
De 06:01 até 07:00	1	2	6	2	8	7	0	3	4	2	5	8	6	6	5	6	2	7	4	8	4	3	1	4	14	3	5	4	0	8	138	4,6
De 07:01 até 08:00	4	5	9	13	14	12	7	9	10	15	21	9	9	7	8	14	18	8	16	9	5	11	13	15	18	19	14	10	3	22	347	11,57
De 08:01 até 09:00	6	7	14	14	9	12	8	8	9	28	25	29	23	19	10	21	20	20	13	23	14	9	24	23	19	21	23	9	31	22	513	17,1
De 09:01 até 10:00	14	10	21	34	13	21	14	10	11	18	28	18	29	19	17	21	22	27	24	16	14	15	29	14	27	29	19	23	36	19	612	20,4
De 10:01 até 11:00	12	16	18	29	17	20	16	13	14	22	20	22	18	16	10	24	17	18	22	20	10	19	26	25	22	34	22	18	20	33	593	19,77
De 11:01 até 12:00	11	11	17	10	16	18	10	15	20	17	14	19	17	11	12	28	18	16	19	13	13	8	20	13	18	18	15	20	21	20	478	15,93
De 12:01 até 13:00	9	10	14	14	21	19	11	13	14	14	17	21	18	11	12	28	18	16	19	13	15	9	20	22	19	17	16	10	4	23	436	14,53
De 13:01 até 14:00	7	10	28	11	15	14	6	7	8	14	20	18	20	17	9	14	15	21	24	17	12	15	28	18	17	14	20	17	13	21	512	17,07
De 14:01 até 15:00	14	12	17	22	17	16	17	8	9	26	19	19	16	13	15	19	15	16	13	10	12	13	15	28	18	17	14	20	17	21	512	17,07
De 15:01 até 16:00	8	15	17	15	12	20	8	10	11	16	21	14	9	8	8	13	16	13	13	10	12	14	12	12	11	13	9	17	19	20	396	13,2
De 16:01 até 17:00	11	13	12	5	14	10	5	5	6	9	10	18	8	13	15	17	16	10	16	14	7	5	15	14	18	12	11	9	10	13	369	12,3
De 17:01 até 18:00	5	9	9	13	18	8	10	16	17	16	13	8	12	14	12	16	15	14	17	19	18	7	14	14	16	16	16	9	6	14	355	11,83
De 18:01 até 19:00	7	7	12	7	10	10	3	9	10	14	10	8	15	10	11	22	13	8	9	15	8	14	15	18	10	18	16	11	7	17	388	12,93
De 19:01 até 20:00	11	11	18	13	17	8	7	15	16	14	8	17	11	10	11	22	13	8	9	8	6	5	15	20	18	12	12	14	2	13	297	9,9
De 20:01 até 21:00	5	8	10	10	7	13	6	9	10	12	7	11	10	7	6	19	8	5	9	8	6	5	15	20	18	12	12	14	2	10	234	7,8
De 21:01 até 22:00	4	9	16	4	9	4	5	7	8	9	10	6	6	10	4	10	8	7	11	3	10	4	12	8	10	7	13	9	1	10	234	7,8
De 22:01 até 23:00	5	3	6	2	7	4	8	5	6	8	5	10	2	7	10	11	2	7	4	6	7	14	6	8	10	7	9	6	0	5	190	6,33
De 23:01 até 00:00	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	4	5	2	1	4	2	3	7	3	3	6	3	1	2	2	1	8	3	0	8	92	3,07
Total Geral:	146	167	258	226	229	226	147	172	195	266	267	271	238	216	195	297	264	240	267	246	199	193	308	278	302	292	270	228	209	316	7128	9,9



PREFEITURA DE
**VARGEM GRAND
PAULISTA**
Novo Tempus. Nova História

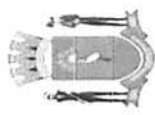
**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA**



3. OUVIDORIA

- ✓ Não tivemos ouvidorias no mês de referência.



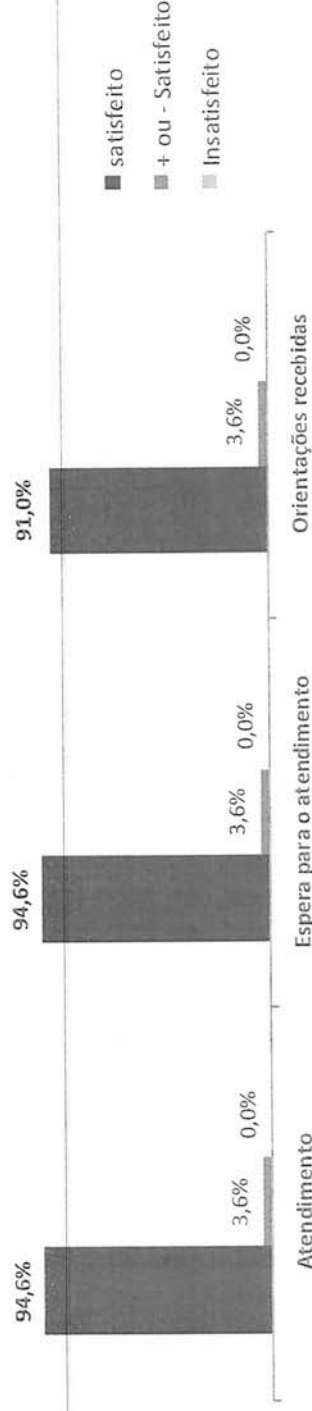


4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

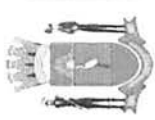
Neste mês a pesquisa de satisfação traz breve panorama do serviço executado, com amostragem mínima para mensuração, resultado da baixa adesão dos colaboradores em sua aplicação, e dos usuários em sua resposta.

4.1 Avaliação Recepção:

1. Recepção	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Atendimento	105	94,6	4	3,6	0	0,0	2	1,8	111
Espera para o atendimento	105	94,6	4	3,6	0	0,0	2	1,8	111
Orientações recebidas	101	91,0	4	3,6	0	0,0	6	5,4	111

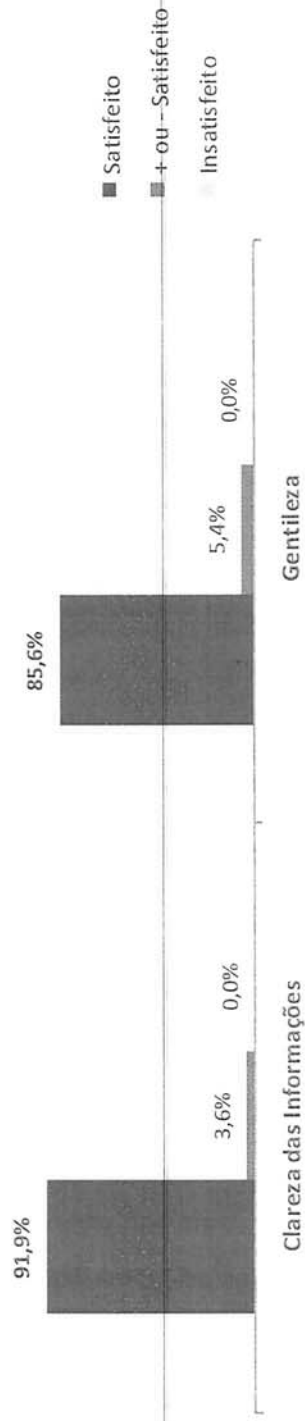


No que refere ao atendimento da recepção, 94,6% dos entrevistados se disseram satisfeitos, 3,6% mais ou menos satisfeitos. Em relação a espera pelo atendimento 94,6% a consideram satisfatória e 3,6% mais ou menos satisfatória. Já em relação às orientações recebidas 91,0% se declararam satisfeitos e 3,6% mais ou menos satisfeitos. Compreendemos a necessidade de maior adesão nas realizações de pesquisa por parte dos colaboradores e usuários do serviço, visando maior compreensão da realidade do serviço.

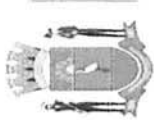


4.2 Avaliação Controle de acesso:

2. Controle de acesso	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	102	91,9	4	3,6	0	0,0	5	4,5	111
Gentileza	95	85,6	6	5,4	0	0,0	10	9,0	111

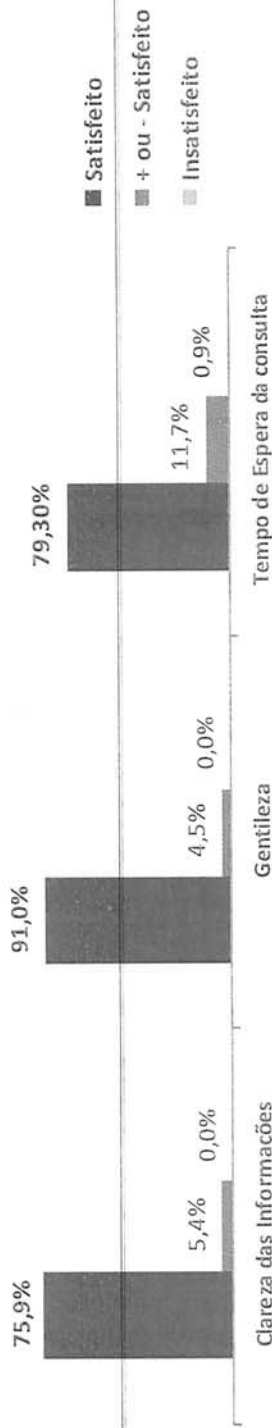


No que refere a Clareza das Informações prestadas, 91,9% dos usuários se dizem satisfeitos e 3,6% mais ou menos satisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Gentileza 85,6% consideram satisfatória e 5,4% mais ou menos satisfatória. Avaliação que demanda maior empenho no que diz respeito a gentileza do setor supracitado.

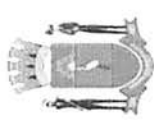


4.3 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

3. Enfermagem/Técnicos de Enfermagem	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	103	92,8	6	5,4	0	0,0	2	1,8	111
Gentileza	101	91,0	5	4,5	0	0,0	5	4,5	111
Tempo de espera para o atendimento	88	79,3	13	11,7	1	0,9	9	8,1	111



Em relação a equipe de Enfermagem, 75,9% declara-se satisfeito com a clareza das informações e 5,4% mais ou menos satisfeito; 91,0% declara-se satisfeito com a gentileza e 4,5% mais ou menos satisfeito; 76,30% se disseram satisfeitos com o tempo de espera para o atendimento e 11,7% mais ou menos satisfeito, dos insatisfeitos foram 0,9%, podendo-se notar o impacto do quantitativo de pesquisas na demonstração da realidade do serviço.

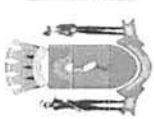


4.4 Avaliação Atendimento médico:

4. Atendimento Médico	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	100	90,1	7	6,3	1	0,9	3	2,7	111
Gentileza	99	89,2	8	7,2	1	0,9	3	2,7	111
Tempo de espera para o atendimento	87	78,4	11	9,9	1	0,9	12	10,8	111

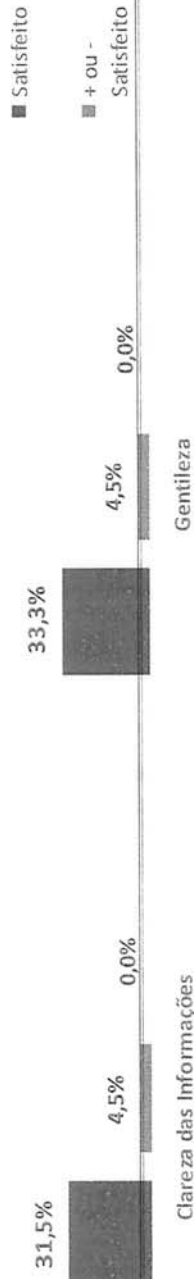


Da clareza das informações ofertadas pelo corpo médico 90,1% dos usuários se apresentam satisfeitos, 6,3% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 0,9%. Referente a Gentileza 89,2% afirma como satisfeito e 7,2% se disseram mais ou menos satisfeitos, 0,9% também se disseram insatisfeitos; Quanto ao tempo de espera para o atendimento 78,4% se disseram satisfeitos, 9,9% se mostraram mais ou menos satisfeitos e 0,9% insatisfeitos. Observamos uma sensível melhoria no que refere ao atendimento do Corpo Médico em relação ao usuário quanto a clareza das informações, gentileza e também tempo de espera.

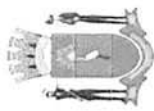


4.5 Avaliação Administrativa:

5. Administrativos	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	35	31,5	5	4,5	0	0,0	71	64,0	111
Gentileza	37	33,3	5	4,5	0	0,0	69	62,2	111

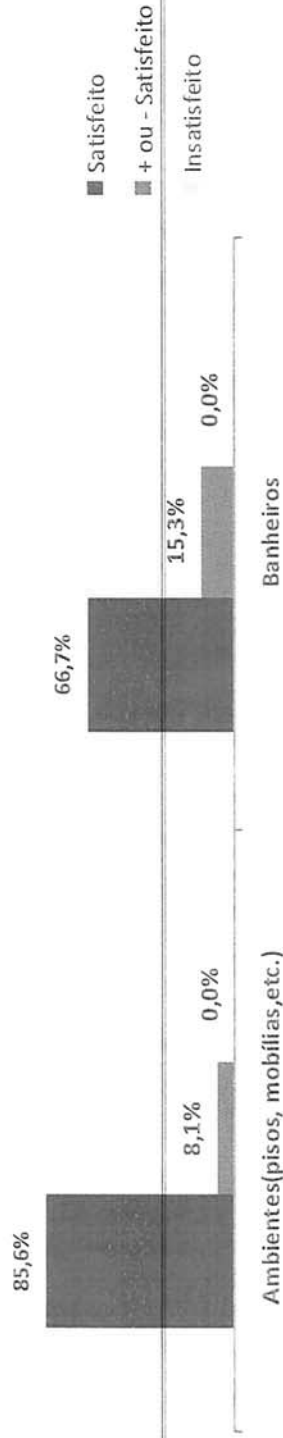


No que tange a clareza das informações 31,5% dos usuários afirmam como satisfeitos, 4,5% de disseram mais ou menos satisfeitos. Em relação a gentileza 33,3% declara-se satisfeito e 4,5% mais ou menos satisfeito. Neste quesito apresenta-se a demanda de orientação da equipe administrativa no serviço ao usuário, assim como a maior adesão na realização das pesquisas de satisfação.

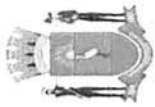


4.6 Avaliação Limpeza:

6. Limpeza	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	95	85,6	9	8,1	0	0,0	7	6,3	111
Banheiros	74	66,7	17	15,3	0	0,0	20	18,0	111

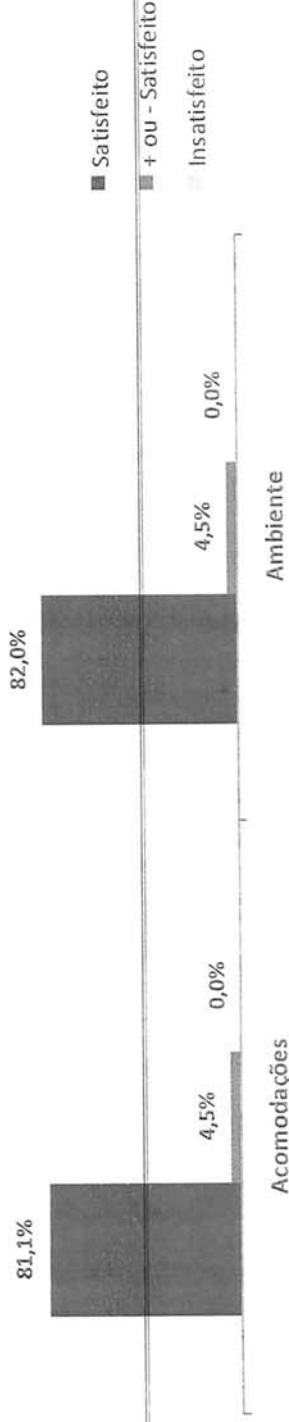


Referente a limpeza, 85,6% destes usuários afirmam satisfação e 8,1% se disseram mais ou menos satisfeitos. Quanto aos banheiros 66,7% se declararam satisfeitos e 15,3% se declararam mais ou menos satisfeitos. Demandando maior empenho da equipe de limpeza nestes ambientes para um atendimento de excelência dos usuários.

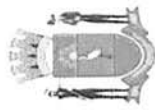


4.7 Avaliação Instalações

7. Instalações	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Acomodações	90	81,1	5	4,5	0	0,0	16	14,4	111
Ambiente	91	82,0	5	4,5	0	0,0	15	13,5	111



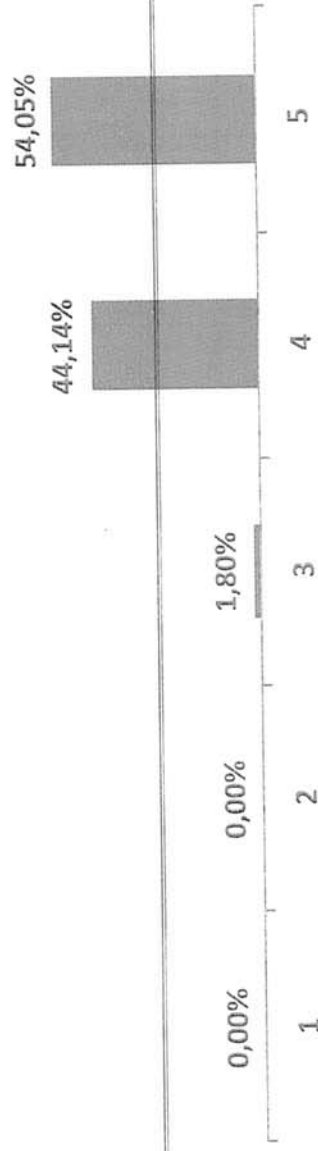
Das acomodações 81,1% se disseram satisfeitos e 4,5%, se disseram mais ou menos satisfeitos. Referente ao ambiente 82,0% declaram-se satisfeitos e 4,5% mais ou menos satisfeitos. Qualitativo positivo quanto as acomodações e ambiente do equipamento.



3.8 Avaliação por Nota

AVALIAÇÃO GERAL POR NOTA

1	2	3	4	5	Na/Nr	Total de entrevistados
0	0	2	49	60	0	111
0,00	0,00	1,80	44,14	54,05	0,00	100,0



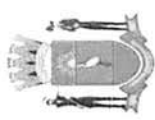
Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados 54,05% aplicaram nota 5, 44,14% nota 4, 1,80% deram nota 3.

Se somarmos a nota 5 e a 4, verificamos que 98,19% dos entrevistados avaliaram positivamente os serviços prestados no PA – Luiz Gonsaga da

Rocha.

5. OUTRAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS:

- Orientações abertura preenchimento do Sistematização em Enfermagem com 04 horas de permanência;
- Orientações do descarte de materiais biológicos;
- Orientações quanto ao fluxo de atendimento a colaboradores vítimas de acidentes com materiais biológicos;
- Reorientação sobre preenchimento de SINAN;
- Orientações sobre notificações de casos de diarreia e conjuntivite, estabelecido pelo enfermeiro responsável pela triagem no plantão referido;
- Implantação da planilha de estabilidade de medicamentos multidoses;
- Elaboração de novas ferramentas de trabalho (rotinas, fluxos) em andamento;
- Treinamento de retirada de cadáver e declaração de óbito;
- Calibração dos monitores Cardíacos mensal;
- avaliação de indicadores de qualidade;
- Reorganização sobre fluxo de fichas: (controladores de acesso, enfermagem);
- Orientações sobre notificações dos casos de diarreia e conjuntivite;



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



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

6. CONCLUSÃO

A gestão no mês de Novembro 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 da pela demanda de porta aberta, diretamente afetada dada pandemia do COVID-19, contudo, o mês de referencia apresenta quantidade de atendimentos superior se compardo ao mês anterior (outubro).

Referente a pesquisa de satisfação, no mês referido houve menor adesão por parte dos colaboradores na realização e dos usuários na participação. Trazendo uma mensuração menos especifica acerca da realidade do serviço.