



CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
CONTRATO DE GESTÃO: 099/2019
EXERCÍCIO: 2020
OF 061/2021 – PALGR

Vargem Grande Paulista (SP) 16 de Julho de 2021.

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

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

PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE PAULISTA

2021

Eula



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
	ANEXO I – ESCALAS MÉDICAS	
	ANEXO I A– LISTA DE PRESENÇA DOS MÉDICOS	
	ANEXO II – ESCALAS DA ENFERMAGEM	
	ANEXO III – ESCALA DO CME	
	ANEXO IV – ESCALA DO GESSO	
	ANEXO V - ESCALAS ADMINISTRATIVOS E CONTROLADORES DE ACESSO	
	ANEXO VI – ESCALA DA RECEPÇÃO	
	ANEXO VII – LISTAGEM DE MEDICAMENTOS –ENFERMAGEM	

INTRODUÇÃO

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

O número de atendimentos segue abaixo da meta quantitativa, ainda sob impactos da Pandemia do COVID-19, porém o mês de Junho também apresentou um quantitativo positivo no que diz respeito ao número 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 **8341** pacientes, o que corresponde a **75,8%** da meta estipulada em contrato, destes **808** foram crianças **9,69%** e **7533** adultos **90,31%**. O atendimento correspondeu a **15,85%** em relação ao número de habitantes do município (segundo estimativas do IBGE para 2019).

Demos sequência a realização da pesquisa de opinião dos usuários, os colaboradores são rotineiramente orientados e sensibilizados quanto a importância do instrumental na qualificação do serviço executado na unidade, após a implantação de novo instrumental para realização da pesquisa, a amostragem teve aumento significativo.

Referente ao setor de enfermagem, segue utilizando os instrumentais criados para controle dos indicadores de qualidade e internação, taxa de ocupação de leitos, tempo médio de permanência etc.

A seguir a descrição dos resultados.

1. METAS QUANTITATIVAS

O número mensal de atendimentos ficou em **8341**, o que corresponde a **75,8%** 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: 01/06/2021 a
30/06/2021 Adulto/Infantil

DIA	ADULTO	INFANTIL	TOTAL
1	301	44	345
2	317	38	355
3	261	22	283
4	292	30	322
5	221	20	241
6	205	30	235
7	365	37	402
8	318	20	338
9	285	28	313
10	277	24	301
11	250	21	271
12	209	17	226
13	173	23	196
14	330	33	363
15	266	20	286
16	276	20	296
17	261	33	294
18	233	21	254
19	209	32	241
20	156	28	184
21	284	21	305
22	236	27	263
23	271	33	304
24	261	33	294
25	208	23	231
26	187	24	211
27	190	23	213
28	279	36	315
29	221	18	239
30	191	29	220
31	0	0	0
TOTAL	7533	808	8341
%	90,31%	9,69%	100,0%
Nº de habitantes			52.597
Nº de notificações (NTF) geradas			8341
Nº de notificações (NTF) corretas			8341
Índice			15,85%
Índice NTF			100%
Ref. a meta (11.000)			75,8%

2. METAS QUALITATIVAS

2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

2.2 Preenchimento correto das FAA:

Todas as **8341** 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 para que o instrumento cumpra com sua funcionabilidade em trazer a realidade do serviço executado, sendo assim possível maiores possibilidades de melhoria no funcionamento da unidade.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	QUANTIDADE	% DE CLASSIFICADOS
Contato imediato com o médico	0	-
Contato com o médico em até 30 minutos	0	-
Contato com o médico em até 90 minutos	0	-
Contato com o médico em até 180 minutos	0	-
TOTAL DE CLASSIFICADOS	0	-

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	0	2	3	3	1	4	1	2	3	4	4	1	3	2	4	5	2	5	3	2	5	5	2	1	4	3	2	3	1	0	83	2,77	
De 01:01 até 02:00	2	3	1	3	3	1	3	4	1	3	4	1	1	3	1	0	2	1	1	2	0	1	3	0	1	1	2	6	2	0	0	49	1,63	
De 02:01 até 03:00	1	3	1	0	1	3	1	0	0	1	1	0	1	2	0	0	1	0	2	2	1	2	2	0	0	5	0	3	1	0	0	34	1,13	
De 03:01 até 04:00	1	0	1	4	0	2	1	3	0	2	2	0	0	0	2	4	2	1	0	2	0	0	1	1	0	3	1	1	0	0	0	34	1,13	
De 04:01 até 05:00	1	2	2	2	1	0	2	2	1	3	2	0	2	1	0	2	0	0	3	1	2	1	1	0	0	0	0	2	0	2	0	35	1,17	
De 05:01 até 06:00	2	2	0	1	1	3	4	3	1	2	1	1	1	3	1	3	3	0	1	0	2	0	0	2	2	2	0	1	1	1	0	44	1,47	
De 06:01 até 07:00	4	4	5	1	6	2	4	14	15	3	5	4	0	6	9	4	5	5	2	1	4	6	7	7	0	4	3	4	2	7	0	133	4,43	
De 07:01 até 08:00	11	19	8	16	4	3	15	10	11	20	12	6	3	14	10	12	15	6	7	8	10	9	9	6	11	8	5	8	14	8	0	297	9,9	
De 08:01 até 09:00	22	29	15	21	13	16	28	25	26	11	11	12	8	16	14	22	14	16	13	11	20	12	21	18	12	11	9	24	15	7	0	482	16,07	
De 09:01 até 10:00	23	30	19	22	18	22	34	19	20	24	34	11	9	24	19	17	22	21	12	19	21	14	16	30	20	15	19	25	25	18	0	635	21,17	
De 10:01 até 11:00	33	32	24	25	14	18	43	28	29	31	26	23	14	31	23	27	24	19	17	16	23	29	26	20	19	22	19	32	22	0	733	24,43		
De 11:01 até 12:00	36	28	18	27	26	22	27	21	22	17	14	22	21	33	25	23	23	28	19	11	27	30	30	18	20	16	18	28	25	23	0	694	23,13	
De 12:01 até 13:00	22	26	15	23	15	20	28	34	35	25	30	16	23	28	15	28	17	11	15	13	31	22	19	16	24	17	10	25	15	13	0	619	20,63	
De 13:01 até 14:00	27	18	15	21	20	17	25	22	22	26	15	22	13	22	29	20	24	25	18	11	25	22	26	22	7	6	19	23	18	21	0	597	19,9	
De 14:01 até 15:00	24	29	18	24	20	11	33	28	28	20	21	22	19	27	23	20	23	20	23	20	13	26	21	25	22	11	14	19	28	15	13	0	640	21,33
De 15:01 até 16:00	31	20	17	25	15	11	29	27	28	17	16	20	9	29	18	18	27	17	16	17	17	13	15	15	22	13	17	16	11	12	0	555	18,5	
De 16:01 até 17:00	24	17	21	14	16	14	22	16	17	11	12	14	8	21	15	21	14	11	20	6	17	10	19	31	13	11	10	20	14	12	0	473	15,77	
De 17:01 até 18:00	18	14	16	15	11	18	25	14	15	20	13	15	14	20	10	5	15	12	16	11	16	25	23	18	11	6	16	12	12	9	0	448	14,93	
De 18:01 até 19:00	15	23	18	24	17	6	23	14	15	13	14	8	13	15	22	26	19	11	12	7	18	15	13	24	14	9	9	15	12	16	0	466	15,53	
De 19:01 até 20:00	12	27	23	20	15	10	15	15	16	15	9	6	9	22	19	11	18	16	9	10	21	6	16	19	15	20	11	15	8	19	0	446	14,87	
De 20:01 até 21:00	14	9	15	11	4	9	16	18	19	15	11	5	13	21	6	15	10	9	6	4	6	8	11	7	15	9	4	10	10	5	0	307	10,23	
De 21:01 até 22:00	10	6	18	16	12	12	7	12	13	11	7	4	3	13	7	3	9	8	15	6	4	6	6	6	4	9	8	9	9	7	0	258	8,6	
De 22:01 até 23:00	4	11	8	3	5	8	10	4	5	5	6	8	9	5	7	6	3	9	4	6	9	4	6	5	6	5	6	4	3	3	0	175	5,83	
De 23:01 até 00:00	5	3	3	3	1	4	5	5	6	5	3	2	2	4	5	2	2	3	8	4	3	2	4	5	3	1	5	2	2	3	0	104	3,47	
TOTAL GERAL	345	355	283	322	241	235	402	338	350	301	271	226	196	363	286	296	294	254	241	184	263	263	304	294	231	211	213	315	239	220	0	8341	11,5	

Luiz



PREFEITURA DE
VARGEM GRANDE
PAULISTA

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	0	2	3	3	1	4	0	1	3	3	3	0	3	0	3	4	2	5	2	2	4	4	2	1	4	3	2	3	1	0	71	2,37
De 01:01 até 02:00	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	2	0	1	3	1	0	1	1	1	2	0	1	3	0	1	1	2	6	2	0	44	1,43	
De 02:01 até 03:00	2	2	1	0	1	2	5	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	2	2	2	2	2	1	0	5	0	3	1	0	38	1	
De 03:01 até 04:00	2	0	1	2	0	2	0	2	0	2	0	0	0	0	2	3	1	1	0	2	0	0	1	1	0	3	1	1	0	0	27	0,83	
De 04:01 até 05:00	1	1	2	2	1	0	1	2	1	3	1	0	1	1	0	2	0	0	2	1	2	1	0	0	0	1	0	2	0	2	30	0,97	
De 05:01 até 06:00	2	2	0	1	0	3	4	3	1	2	1	1	1	3	1	3	3	0	0	0	2	0	0	2	2	2	0	1	1	1	0	42	1,4
De 06:01 até 07:00	3	4	4	1	5	2	4	14	7	3	5	4	0	6	8	4	4	5	1	2	4	6	7	4	0	4	3	3	2	7	0	126	4,1
De 07:01 até 08:00	10	17	8	16	4	3	12	10	11	19	12	6	3	13	10	12	14	6	7	6	10	9	9	5	11	7	4	4	14	8	0	280	9,3
De 08:01 até 09:00	20	26	15	21	12	15	27	23	10	11	11	12	8	14	13	22	12	15	11	11	18	11	21	17	11	11	8	21	14	5	0	446	15,07
De 09:01 até 10:00	21	26	18	22	18	17	33	17	18	21	30	11	7	22	18	15	22	19	10	19	18	12	15	28	18	13	16	23	25	17	0	569	19,43
De 10:01 até 11:00	29	31	21	23	13	18	37	28	29	30	24	20	11	31	22	26	21	17	12	10	21	29	23	16	22	17	23	19	17	0	656	21,83	
De 11:01 até 12:00	33	25	16	25	26	19	25	20	10	16	14	22	18	30	23	22	21	26	16	10	27	28	15	18	13	18	24	23	18	0	628	21,2	
De 12:01 até 13:00	20	23	14	19	10	19	24	33	32	23	29	16	23	25	15	26	14	11	11	13	29	20	19	13	22	15	10	22	14	0	574	18,77	
De 13:01 até 14:00	22	17	15	17	18	17	24	22	22	21	15	21	13	19	25	17	22	21	17	9	22	17	23	18	7	6	15	20	17	20	0	539	17,7
De 14:01 até 15:00	20	27	17	20	20	9	25	26	26	19	17	18	16	25	26	23	17	22	19	11	24	19	24	20	9	9	16	27	11	12	0	574	18,93
De 15:01 até 16:00	26	17	16	19	10	8	27	25	15	17	16	18	7	25	17	15	25	14	13	13	14	11	12	14	22	11	17	15	10	12	0	481	16,37
De 16:01 até 17:00	20	16	19	13	14	12	20	14	15	11	11	12	7	18	15	21	13	11	19	6	16	10	14	28	11	8	8	18	14	10	0	424	14,13
De 17:01 até 18:00	15	13	13	14	10	15	22	13	14	19	13	14	12	19	10	5	13	11	13	9	16	23	20	18	9	6	12	10	9	7	0	397	13,33
De 18:01 até 19:00	12	19	16	23	16	5	23	14	15	12	11	7	10	13	19	22	15	9	12	5	16	14	11	22	13	8	6	15	12	14	0	409	13,77
De 19:01 até 20:00	9	26	21	18	13	8	15	15	16	14	9	5	9	21	18	9	14	16	9	7	20	4	15	17	15	16	10	14	8	16	0	407	13,47
De 20:01 até 21:00	13	7	13	11	5	8	13	18	19	11	10	5	10	18	6	13	10	7	5	3	6	7	7	7	7	12	9	7	9	4	0	282	8,87
De 21:01 até 22:00	8	5	16	14	12	8	6	11	12	9	7	6	3	12	6	5	7	7	12	6	4	6	4	5	1	6	7	8	9	6	0	228	7,2
De 22:01 até 23:00	3	9	8	3	5	7	8	3	4	4	5	7	9	5	7	6	5	9	4	4	8	2	6	3	6	5	6	5	2	1	0	159	5,1
De 23:01 até 00:00	5	2	4	4	2	5	5	4	5	5	3	1	3	3	4	2	2	3	8	3	3	1	3	5	3	2	4	3	2	3	0	102	3,07
TOTAL GERAL	301	317	261	292	221	205	365	318	285	277	250	209	173	330	266	276	261	233	209	156	284	236	271	261	208	187	190	279	221	191	0	7533	10,4

Auto



PREFEITURA DE
VARGEM GRANDE
PAULISTA

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	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	1	1	0	2	1	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0,4
De 01:01 até 02:00	0	1	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0,2	
De 02:01 até 03:00	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0,13		
De 03:01 até 04:00	0	0	0	2	0	0	1	1	0	0	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	9	0,3		
De 04:01 até 05:00	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	0,2		
De 05:01 até 06:00	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0,07		
De 06:01 até 07:00	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	3	0	0	1	0	0	10	0,33		
De 07:01 até 08:00	1	2	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	1	0	1	4	0	0	18	0,6		
De 08:01 até 09:00	2	3	0	1	1	1	1	2	0	0	0	0	0	2	1	0	2	1	2	0	2	1	0	1	1	0	1	3	1	2	30	1	
De 09:01 até 10:00	2	4	1	0	0	5	1	2	3	3	4	0	2	2	1	2	0	2	2	0	3	2	1	2	2	2	1	2	0	1	52	1,73	
De 10:01 até 11:00	2	1	2	2	1	0	6	0	1	1	2	3	0	1	1	3	2	5	6	2	0	3	4	3	0	2	9	3	3	0	71	2,6	
De 11:01 até 12:00	3	1	2	2	0	3	2	1	0	1	0	0	3	3	2	1	2	2	3	1	0	3	2	3	2	3	0	0	2	5	52	1,93	
De 12:01 até 13:00	2	3	1	4	5	1	4	1	2	2	1	0	0	3	0	2	3	0	4	0	2	2	0	3	2	2	0	3	1	3	0	56	1,87
De 13:01 até 14:00	5	3	0	4	2	0	1	0	1	5	0	1	0	3	4	3	2	4	1	2	3	5	3	3	0	0	1	3	1	1	0	61	2,2
De 14:01 até 15:00	4	2	1	4	0	2	3	2	3	1	4	2	3	2	1	0	3	1	1	2	2	2	1	2	2	5	3	1	4	1	0	64	2,4
De 15:01 até 16:00	5	3	1	4	2	1	2	2	0	0	0	2	2	4	1	1	2	3	3	4	2	2	3	1	0	2	0	1	1	0	54	2,13	
De 16:01 até 17:00	4	1	2	1	2	2	2	2	3	0	1	2	1	3	0	0	1	0	1	0	1	0	5	3	2	3	2	2	0	2	0	48	1,63
De 17:01 até 18:00	3	1	3	1	1	3	3	1	2	1	0	1	2	1	0	0	2	1	3	2	0	2	3	0	2	0	4	2	3	2	0	49	1,6
De 18:01 até 19:00	3	4	2	1	1	1	0	0	5	1	2	1	3	2	3	4	4	2	0	2	2	1	2	2	1	1	3	0	2	0	55	1,77	
De 19:01 até 20:00	3	1	2	2	2	2	0	0	1	1	0	1	0	1	1	2	2	0	0	3	1	2	1	2	0	2	1	1	0	3	0	37	1,4
De 20:01 até 21:00	1	2	2	0	1	1	3	0	1	4	1	0	2	3	0	2	0	2	1	1	0	1	3	0	3	0	2	1	1	1	0	39	1,37
De 21:01 até 22:00	2	1	2	2	0	4	1	1	2	2	1	0	0	1	1	0	2	1	3	0	0	2	1	3	3	1	1	1	0	1	0	38	1,4
De 22:01 até 23:00	1	2	0	0	0	1	2	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	2	0	0	0	1	1	2	0	22	0,73
De 23:01 até 00:00	0	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	12	0,4	
TOTAL GERAL	44	38	22	30	20	30	37	20	28	24	21	17	23	33	20	33	21	32	28	21	27	33	33	23	24	23	36	18	29	0	808	28,3	

Paulo

3. OUVIDORIA

✓ Não tivemos ouvidorias no mês de referência.

	JUNHO		TAXA %
	QUANTIDADE	RESOLVIDAS	
OUVIDORIAS	0	0	0,00%
ELOGIOS	0	0	0,00%
% DE RESOLUÇÕES		100%	

4. TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS

TAXA DE SATISFAÇÃO/ INSATISFAÇÃO	JUNHO
SATISFAÇÃO	97,30%
INSATISFAÇÃO	2,70%
TOTAL	100%

5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Neste mês a pesquisa de satisfação traz breve panorama do serviço executado, agora com aumento considerável na amostragem para mensuração, o número de questionários aplicados trouxe impacto positivo na avaliação dos serviços executados, com aumento de aproximadamente 10% de satisfação. Como proposta resolutiva para a aplicação dos questionários, foi implantado novo instrumental que auxilia o controle de amostragem com resultado significativo.

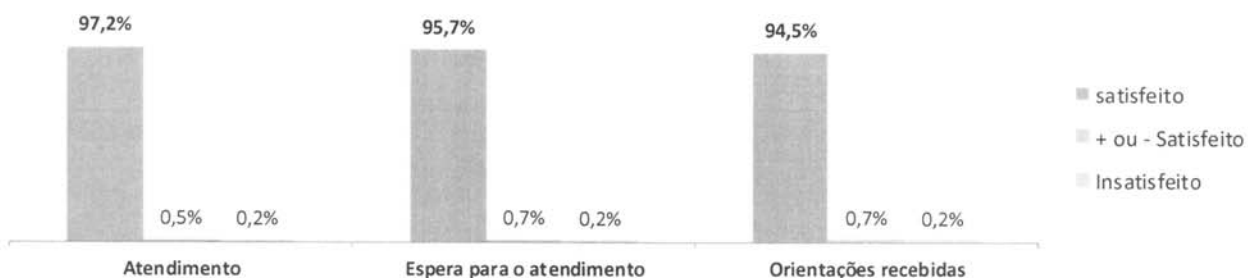
5.1 Amostra:

AMOSTRA DO MÊS DE JUNHO - 2021			
	TOTAL ATENDIMENTOS	QUESTIONARIOS APLICADOS	% SOBRE O NUMERO DE ATENDIDOS
JUNHO	8341	422	50,53%



5.2 Avaliação Recepção:

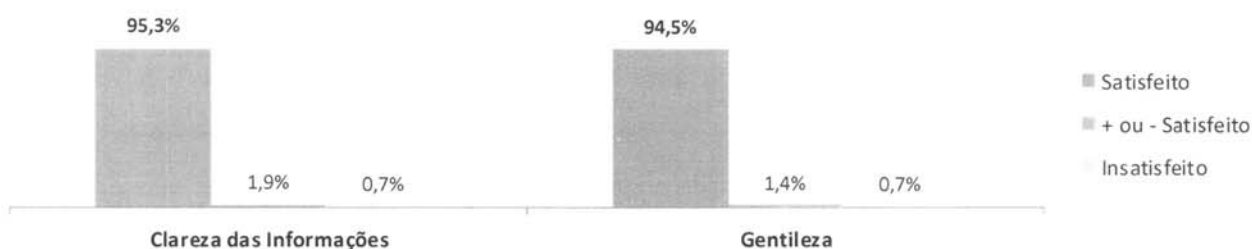
1. Recepção	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Atendimento	410	97,2	2	0,5	1	0,2	9	2,1	422
Espera para o atendimento	404	95,7	3	0,7	1	0,2	14	3,3	422
Orientações recebidas	399	94,5	3	0,7	1	0,2	19	4,5	422



No que refere ao atendimento da recepção, 97,2% dos entrevistados se disseram satisfeitos, 0,5% mais ou menos satisfeitos e 0,2% insatisfeitos. Em relação a espera pelo atendimento 95,7% a consideram satisfatória 0,7% mais ou menos satisfatória e 0,2% insatisfeitos. Das orientações recebidas, tivemos 94,5% que se declaram satisfeitos, 0,7% mais ou menos satisfeitos e também 0,2% insatisfeitos, com sensível melhora nas avaliações quanto ao atendimento da recepção. Apresentando melhora significativa na avaliação.

5.3 Avaliação Controle de acesso:

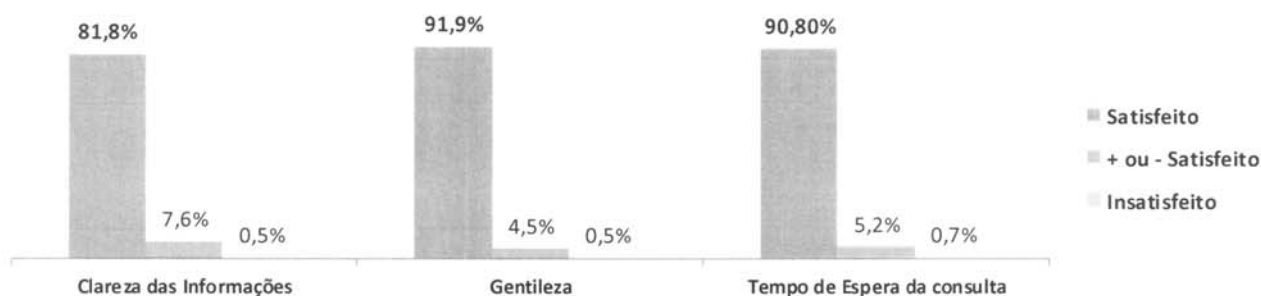
2. Controle de acesso	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	402	95,3	8	1,9	3	0,7	9	2,1	422
Gentileza	399	94,5	6	1,4	3	0,7	14	3,3	422



No que refere a Clareza das Informações prestadas, 95,3% dos usuários se dizem satisfeitos, 1,9% mais ou menos satisfeitos e 0,7% insatisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Gentileza 94,5% consideram satisfatória, 1,4% mais ou menos satisfatória, dos insatisfeitos foram 0,7%. Avaliação também apresentou melhoras referente ao mês de maio no setor supracitado.

5.4 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

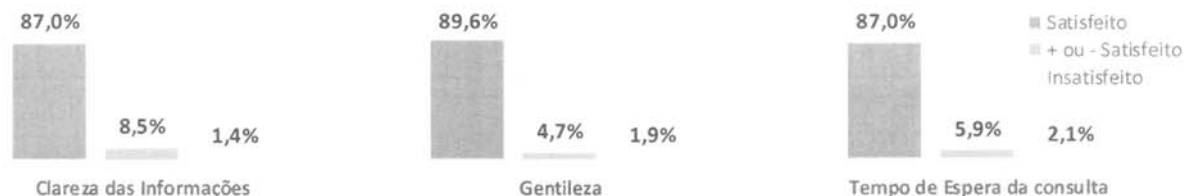
3. Enfermagem/Técnicos de Enfermagem	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	374	88,6	32	7,6	2	0,5	14	3,3	422
Gentileza	388	91,9	19	4,5	2	0,5	13	3,1	422
Tempo de espera para o atendimento	383	90,8	22	5,2	3	0,7	14	3,3	422



Em relação a equipe de Enfermagem, 81,8% declara-se satisfeito com a clareza das informações e 7,6% mais ou menos satisfeito, 0,5% insatisfeitos; 91,9% declara-se satisfeito com a gentileza, 4,5% mais ou menos satisfeito e 0,5% também insatisfeitos; 90,8% se disseram satisfeitos com o tempo de espera para o atendimento, 5,2% mais ou menos satisfeito e 0,7% insatisfeito. O setor de Enfermagem no mês de referência apresentou melhoria quanto a pesquisa de satisfação, o contexto é mensalmente 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	367	87,0	36	8,5	6	1,4	13	3,1	422
Gentileza	378	89,6	20	4,7	8	1,9	16	3,8	422
Tempo de espera para o atendimento	367	87,0	25	5,9	9	2,1	21	5,0	422

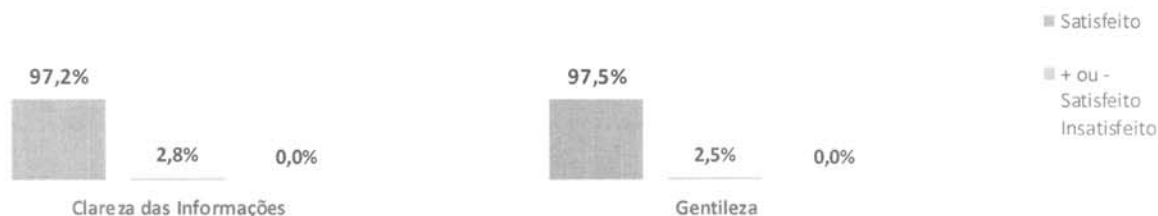


Da clareza das informações ofertadas pelo corpo médico 87,0% dos usuários se apresentam satisfeitos, 8,5% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 1,4%. Referente a Gentileza 89,6% afirma como satisfeito e 4,7% se disseram mais ou menos satisfeitos, 1,9% se disseram insatisfeitos; Quanto ao tempo de espera da consulta, 87,0% se disseram satisfeitos, 5,9% se mostraram mais ou menos satisfeitos e 2,1% insatisfeitos. O Atendimento médico também apresentou melhora em relação a execução do mês de Junho.



5.6 Avaliação Administrativo:

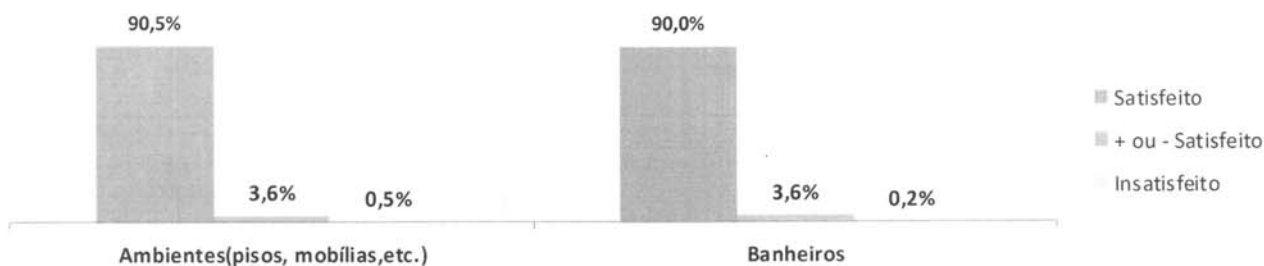
5. Administrativos	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Clareza das Informações	239	97,2	7	2,8	0	0,0	176	71,5	246
Gentileza	234	97,5	6	2,5	0	0,0	182	75,8	240



No que tange a clareza das informações 97,2% dos usuários afirmam como satisfeitos, 2,8% de disseram mais ou menos satisfeitos. Em relação a gentileza 97,5% declara-se satisfeito e 2,5% mais ou menos satisfeito. Neste setor é notório a sensível melhora quanto a clareza das informações e gentileza da equipe administrativa no serviço ao usuário, assim como a maior adesão na realização das pesquisas de satisfação.

5.7 Avaliação Limpeza:

6. Limpeza	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Ambientes(pisos, mobílias,etc.)	382	90,5	15	3,6	2	0,5	23	5,5	422
Banheiros	380	90,0	15	3,6	1	0,2	26	6,2	422

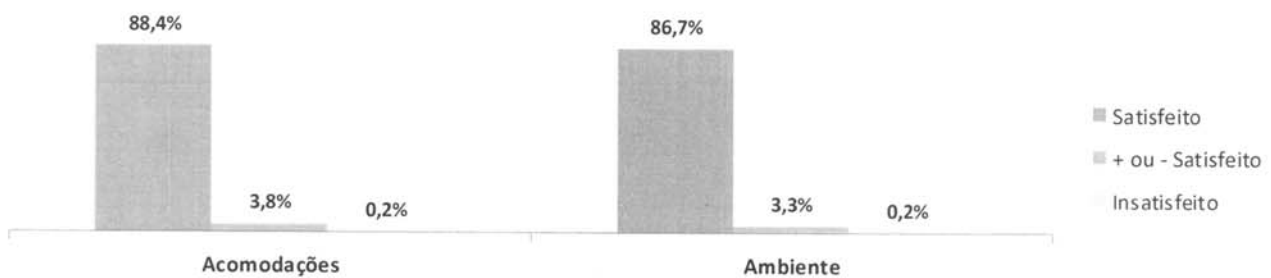


Referente a limpeza, 90,5% destes usuários afirmam satisfação e 3,6% se disseram mais ou menos satisfeitos, 0,5% se disseram insatisfeitos. Quanto aos banheiros 90,0% se declaram satisfeitos, 3,6% se declararam mais ou menos satisfeitos e 0,2% insatisfeitos.



5.8 Avaliação Instalações

7. Instalações	Satisfeito	% Sat.	+ ou - Satisfeito	%+ou-S.	Insatisfeito	% Insat.	Na/N.R	%	Total
Acomodações	373	88,4	16	3,8	1	0,2	32	7,6	422
Ambiente	366	86,7	14	3,3	1	0,2	41	9,7	422



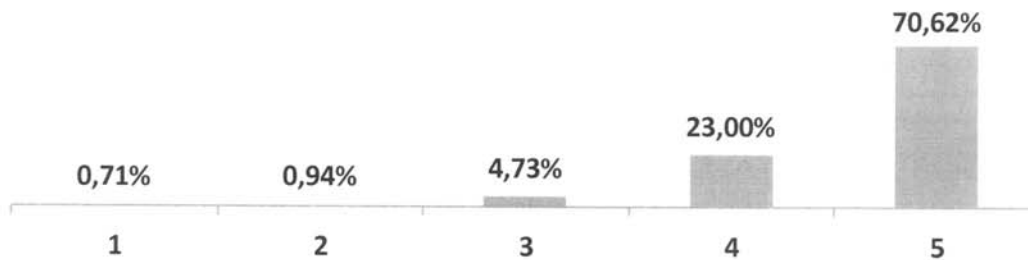
Das acomodações 88,4% se disseram satisfeitos, 3,8%, se disseram mais ou menos satisfeitos e 0,2% insatisfeitos. Referente ao ambiente 86,7% declaram-se satisfeitos, 3,3% mais ou menos satisfeitos e 0,2% insatisfeitos. A avaliação apresentou considerável melhora referente ao mês anterior, o baixo numero de questionários aplicados influencia negativamente nos indicadores apresentados, impossibilitando uma amostragem mais fidedigna do serviço prestado. Como proposta de melhoria na amostragem foi implantado instrumental de auxilio para as equipes, com mensuração para o mês de Junho/2021 que surtiu em positivo resultado, trazendo uma amostragem mais real e fidedigna a realidade do serviço.



5.9 Avaliação por Nota

AVALIAÇÃO GERAL POR NOTA

1	2	3	4	5	Na/Nr	Total de entrevistados
3	4	20	97	298	0	422
2,25	2,25	3,37	20,22	71,91	0,00	100,0



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados **70,62%** aplicaram nota **5**, **23,00%** nota **4**, **4,73%** deram nota **3**. Se somarmos a nota **5** e a **4**, verificamos que **93,62%** 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;
- Programação das férias dos colaboradores da OSS e Prefeitura
- Realizado reunião com equipe técnica e enfermeiros do plantão noturno I.
 - Assuntos abordados: Pendências na passagem de plantão entre equipes Diurno/Noturno I.
- Realizado reunião com equipe técnica do Diurno I.
 - Assuntos abordados: Orientado equipe técnica quanto a passagem de plantão. Enfatizado a importância do respeito entre as equipes e comunicação das pendências do diurno, orientados quanto a conferência do prontuário para verificar pendências como checagem de medicações, exames não realizados, anotação de enfermagem e quanto a organização do setor (expurgo, rouparia, observação e sala de emergência). Abordado preparo do corpo pós morte.
- Reorientado equipe técnica quanto ao uso de corretivo e rasuras nas anotações de enfermagem conforme legislação do Coren. Orientado aos enfermeiros a supervisionarem e cobrarem da equipe não permitindo tais erros;
- Orientado aos enfermeiros a pedido da secretaria da saúde quanto ao critério na realização dos Swabs Rápido disponibilizado pela SMS, para uso em pacientes sintomáticos que forem ficar no setor da observação, para correta acomodação dos casos positivos e negativos. Orientados quanto a notificação dos casos positivos e impressão do laudo em duas vias com carimbo e assinatura do enfermeiro responsável pela realização do teste, e alimentação da planilha que é encaminhada mensalmente para Vigilância Epidemiológica;
- Orientado toda equipe quanto ao armazenamento das vacinas do pronto atendimento, visto que foi encontrada Vacina Anti-tetânica na geladeira comum. Passado caso par Vigilância epidemiológica, cuja orientação foi a devolução da vacina e notificação em impresso próprio. Realizado reunião com as equipes e orientado quanto ao armazenamento das vacinas, manuseio, controle de temperatura da geladeira, intercorrências que possam ocorrer com os imunobiológicos, controle de estoque.
- Orientado equipe técnica e enfermeiros quanto ao acondicionamento de insumos da geladeira comum, enfatizado a PROIBIÇÃO de alimentos, água e outros. Orientado a importância da supervisão dos enfermeiros em todos os setores do PA.
- Realizado visita técnica da empresa de manutenção de equipamentos (Medical Tech) conforme solicitação. Realizado troca dos manguitos dos monitores multiparametros, e troca do monitor da sala de emergência e ECG por mal funcionamento.
- Orientado equipe quanto ao cuidado no manuseio dos equipamentos da unidade.
- Reunião com enfermeiros: realizado reunião com a equipe de enfermeiros, orientados quanto a organização do expurgo da unidade, bem como pré higienização e correto acondicionamento das comadres, papagaios, umidificadores, espaçadores, máscaras de nebulização. Orientados a escalarem um técnico de enfermagem diariamente para o setor do CME, para que não haja acúmulo de materiais "sujos" e conseqüentemente falta para o plantão posterior. Orientados quanto a identificação de pertences dos pacientes transferidos e comunicação imediata aos familiares para retirada dos mesmos.
- Reorientado enfermeiros quanto ao preenchimento da planilha de indicadores, oriento que os dados devem ser alimentados diariamente por todos os plantões.



- Realizado visita técnica da empresa de manutenção de equipamentos (Medical Tech) conforme solicitação. Realizado troca do aspirador.
- Realizado organização do Carro de Emergência. Solicitado compra de vasilhames para organização das medicações na gaveta de medicamentos. Padronizado medicações e materiais para o Carro de emergência, e check list mensal para realização pelos enfermeiros, contendo data de validade, quantidade padronizada, e lotes. **(Anexo VII, listagem de medicamentos)**
Ressalto que, check list de conferencia diária e de rompimento do lacre já foram implantados anteriormente.
- Realizado treinamento com a equipe técnica do Diurno I quanto a organização e checagem da sala de emergência, para recebimento de possíveis intercorrências que possam ocorrer durante o plantão. Orientados quanto a checagem dos equipamentos e materiais.



7. MOVIMENTAÇÃO FUNCIONAL – JUNHO 2021

ROTATIVIDADE DE FUNCIONÁRIOS	
	<u>Quantidade</u>
Nº Admissões	02
Nº Demissões	00
Nº Total de funcionários (CLT)	78
Médicos Especialistas	
	<u>Quantidade</u>
Nº Médicos com Título de Especialista	29
Nº Total de Médicos	29
Serviços Terceirizados	
	<u>Quantidade</u>
Nº Total de Profissionais Prestadores de Serviços	25
Nº de Funcionários	
	<u>Quantidade</u>
Nº Total Funcionários (Todos os Vínculos)	103
Enfermeiros	
	<u>Quantidade</u>
Nº Total Enfermeiros	19
Técnicos de Enfermagem	
	<u>Quantidade</u>
Nº Total de Técnicos de Enfermagem	20



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	ADEMILSON DE SOUZA MARTINS	Controlador de Acesso	02/08/2019
8	ANDERSON MORAES AMORIM SANTANA	Controlador de Acesso	02/08/2019
9	ELVIS SODRE SOARES	Controlador de Acesso	09/04/2020
10	FERNANDO TADEU PEDROSO	Controlador de Acesso	02/12/2019
11	GILCINEY FRANTHISCO SIMÃO C. DOS SANTOS	Controlador de Acesso	05/02/2021
12	JOAO RODRIGUES DE ALMEIDA	Controlador de Acesso	11/09/2019
13	LEANDRO PERES LAURINDO	Controlador de Acesso	15/01/2020
14	MARCELO NASCIMENTO SILVA	Controlador de Acesso	19/12/2020
15	NORIO DONIZETE APARECIDO UEMURA	Controlador de Acesso	02/08/2019
16	PAULO SERGIO MARQUES BRAZ DE BARROS	Controlador de Acesso	02/08/2019
17	RONALDO FERNANDES DE OLIVEIRA	Controlador de Acesso	02/08/2019
18	DAISY CRISTINA DOS SANTOS	Controlador de Acesso	23/06/2021
19	ROSILANE PYRAMO	Coordenador Administrativo (a)	02/08/2019
20	BEATRIZ JADE GARCIA CARDOSO GODINHO	Enfermeira (o)	02/12/2019
21	CELMA YASUMI YAMAGUTI	Enfermeira (o)	25/04/2020
22	CELSON RODRIGUES DE SOUZA	Enfermeira (o)	17/02/2020
23	EDIMARIA RODRIGUES MIRANDA	Enfermeira (o)	07/05/2020
24	ELIANE ALVES DA SILVA	Enfermeira (o)	03/12/2019
25	JOELMA SILVA MACHADO	Enfermeira (o)	11/02/2021
26	KATIA LUCIANA DA CRUZ	Enfermeira (o)	19/07/2020
27	KELLEN PAULA DE OLIVEIRA	Enfermeira (o)	04/12/2019
28	LEIRIANA XIMENES MARTINS	Enfermeira (o)	15/07/2020
29	MARCELA DA PAZ LOPES GUIMARAES	Enfermeira (o)	02/12/2019
30	MARIANA DE OLIVEIRA	Enfermeira (o)	03/12/2019
31	RODRIGO ANDREOLI FRANCO	Enfermeira (o)	24/03/2021
32	ROSEMAR JESUS NUNES	Enfermeira (o)	15/01/2021
33	SAMARA SILVA DA LOMBA MENDES	Enfermeira (o)	03/05/2021
34	SILVIA APARECIDA MORALES VIANA	Enfermeira (o)	10/09/2020
35	TATYANA INDYRA B. DE PAULA SAMPAIO	Enfermeira (o)	14/11/2020
36	DANIELA APARECIDA RIBEIRO	Enfermeira (o)	23/06/2021
37	DANIELA APARECIDA RIBEIRO	Enfermeira (o)	23/06/2021
38	KAREN FREIRE MENDES PRADO	Enfermeira RT	17/02/2020
39	CECILIA CATARINA RODRIGUES	Farmaceutica (o)	09/05/2020
40	JACQUELINE EUZEBIO DE OLIVEIRA	Farmaceutica (o)	08/05/2020
41	PAULA DA CONCEICAO PEROTTI	Farmaceutica (o)	19/05/2020
42	SILVIANE DE SOUZA TOMAZ VIANA	Farmaceutica (o)	18/06/2020
43	BRUNA MACEDO BAEDER	Farmaceutico RT	02/08/2019
44	JACQUELINE ADERIGES MESSIAS RODRIGUES	Operador de PABX	09/04/2020
45	LUANA DA CRUZ VEIGA	Operador de PABX	02/09/2019
46	ANA CLAUDIA ALVES DE OLIVEIRA	Recepcionista (o)	03/02/2021
47	APARECIDA DA PENHA FERNANDES CARDOSO	Recepcionista (o)	17/04/2020
48	BEBIANA DAS NEVES SILVA	Recepcionista (o)	06/01/2020
49	CACILDA DE ARAUJO	Recepcionista (o)	07/05/2020
50	EVANIA GOMES DA CRUZ	Recepcionista (o)	13/11/2020
51	GENI TERESINHA RAMOS	Recepcionista (o)	02/08/2019
52	JANAINA MODESTO MARIM	Recepcionista (o)	02/08/2019
53	LAYS AMANDA DA SILVA SANTANA	Recepcionista (o)	03/02/2021
54	MARQUELE DA SILVA LEMES	Recepcionista (o)	02/08/2019
55	NATHALI DOTE BARBOZA	Recepcionista (o)	02/08/2019
56	REBECCA DE LIMA GARCIA	Recepcionista (o)	08/04/2020
57	STEFANIE MADELEIN RODRIGUES MARIANO	Recepcionista (o)	16/04/2020
58	TAILONE REIS RIBEIRO	Recepcionista (o)	18/01/2021
59	AGUMARA SUITBERTA ATSUI DE GOES FUKUI	Tecnico Enfermagem	02/12/2019
60	ANNE REGINA SANTOS	Tecnico Enfermagem	03/12/2019
61	ARISTIDES DA SILVA PINTO	Tecnico Enfermagem	03/12/2019
62	BEATRIZ NAOMI AMEOMO	Tecnico Enfermagem	07/04/2020
63	BRUNA NERERS DOS SANTOS	Tecnico Enfermagem	03/12/2019
64	CAROLINA COUTINHO DA SILVA	Tecnico Enfermagem	09/04/2020
65	CRICIA DUARTE DA MOTA	Tecnico Enfermagem	20/02/2020
66	DAMARES MARTINS DA SILVA PAZ	Tecnico Enfermagem	04/12/2019
67	DESIREE MAXINE RAMOS DE OLIVEIRA	Tecnico Enfermagem	04/12/2019
68	FLAVIA CLARIM PEREIRA	Tecnico Enfermagem	02/12/2019
69	GISLAINE DE OLIVEIRA	Tecnico Enfermagem	03/12/2019
70	JACKLINE BAPTISTA RODRIGUES	Tecnico Enfermagem	04/04/2020
71	JONATHAN ALEXANDRE F. DOS SANTOS	Tecnico Enfermagem	03/12/2019
72	KAROLINE GONCALVES NOGUEIRA	Tecnico Enfermagem	07/04/2020
73	LUANA AUGUSTA ALVES VARGAS PEREIRA	Tecnico Enfermagem	12/04/2021
74	MARIANA CRISTINA RAMOS	Tecnico Enfermagem	11/09/2020
75	SIMONE ODILA HELFENSTENS	Tecnico Enfermagem	14/01/2021
76	TAISE LANGKAMMER	Tecnico Enfermagem	13/12/2019
77	TATIANE APARECIDA DA SILVA ALBUQUERQUE	Tecnico Enfermagem	02/12/2019
78	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	CNPJ / CPF	EMPRESA	ESPECIFICAÇÃO
1	72.767.478/0001-52	DALMEC ASSISTENCIA TECNICA E COMERCIO DE RELOGIOS	ALUGUEL SOFTWARE/SISTEMAS
2	09.297.902/0001-06	RODRIGO E GABRIELA RESTAURANTE LTDA	GENEROS ALIMENTICIOS
3	17.038.925/0001-24	ECOWASH LAVANDERIA INDUSTRIAL ME	LAVANDERIA
4	04.838.501/0001-00	OXIBRASIL COMERCIO E TRANSPORTES LTDA	LOCACAO DE CILINDROS
5	32.528.072/0001-00	WANDER ALIPERTI SOLANO 80973124849	LOCACAO DE IMPRESSORA
6	11.999.038/0001-36	INOVAÇÃO - ASSOCIAÇÃO EDUCAÇÃO E SAÚDE PÚBLICA - I	LOCACAO EQUIPAMENTOS
7	20.250.190/0001-02	IRLENE A DE OLIVEIRA MANUTENCAO EQUIP ME	LOCACAO MAQUINAS EQUIPAMENTOS
8	03.638.878/0001-45	CAUTRONICA LTDA	MANUTENCAO DE GERADOR
9	34.602.460/0001-01	RAQUEL DE LIMA SANTOS	MANUTENCAO PREDIAL
10	06.317.832/0001-12	COLUMBIA COMERCIO DE DESCARTAVEIS EIRELI	MATERIAIS DE COPA E COZINHA
11	30.993.179/0001-96	ATHUS MULT COMERCIAL PRODUTOS SUPR E SERVIÇOS	MATERIAIS DE EXPEDIENTE
12	09.367.165/0001-70	SIDNEI FERREIRA DOS SANTOS JUNIOR	MATERIAIS DE EXPEDIENTE
13	21.608.296/0001-06	MAMED COMERCIAL LTDA - EPP	MATERIAL MEDICO HOSPITALAR
14	20.151.318/0001-80	TORRICELLI EQUIPAMENTOS HOSPITALARES LTDA - ME	MATERIAL MEDICO HOSPITALAR
15	67.729.178/0004-91	COMERCIAL CIRURGICA RIOCLARENSE LTDA	MEDICAMENTOS
16	21.608.296/0001-06	MAMED COMERCIAL LTDA - EPP	MEDICAMENTOS
17	04.838.501/0001-00	OXIBRASIL COMERCIO E TRANSPORTES LTDA	OXIGENIO
18	11.720.815/0001-61	SPIX MEDICINA OCUPACIONAL LTDA.	SEGURANCA TRABALHO (PPRA/PMSO)
19	32.149.003/0001-88	SOMADI SAUDE MULTIPROFISSIONAL EIRELI	SERVICO MEDICO
20	45.383.106/0014-74	IRMANDADE SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI	SERVICO TEC. APOIO GESTAO(CSI)
21	24.330.777/0001-82	D.G.DA SILVA DISTRIBUIDORA	VALE ALIMENTACAO/CESTA BASICA
22	34.845.328/0001-20	TITO ARTURO VALENCIA MONÁRDEZ	COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA
23	33.649.714/000184	MICHAEL DOUGLAS OLIVEIRA FERNANDES	PLANEJAMENTO FINANCEIRO
24	41.570.503/0001-80	MARIA CLAUDIA SAAB BARBOSA	COORDENAÇÃO SAU
25	41.347.934/0001-81	DÉBORA ESPOSTI DA COSTA	PLANEJAMENTO DE COMPRAS

8. CONCLUSÃO

A gestão no mês de Junho se caracterizou pela implantação de novos instrumentais para continuação do enfrentamento a pandemia de COVID-19 e o considerável aumento na procura da unidade, porém abaixo da meta pactuada em contrato.

No mês de Junho a enfermagem seguiu utilizando o instrumental de controle de internação e movimentação do setor, assim, trazendo em tempo real a realidade da unidade no que diz respeito a taxa de ocupação de leitos diária e mensal, tempo médio de permanência, assim como controle de perfil epidemiológico, sendo possível também em tempo real informações acerca do perfil atendido na unidade: pacientes entubados, com utilização de sondas e cateteres, ventiladores, monitores etc., além disso, foram reavaliados fluxos de funcionamento da unidade e rotinas técnicas/administrativas. O setor de enfermagem vem sendo semanalmente orientado e a partir disto, trazendo novos resultados para maior precisão no atendimento e realização do serviço. As equipes técnicas, seja de enfermeiros, técnicos, médicos e administrativa estão completas para continuidade no bom serviço prestado pela OSS. A farmácia e o almoxarifado estão devidamente abastecidos.

As novas rotinas auxiliam o bom funcionamento e monitoramento da unidade, proporcionando ao usuário melhor garantia dos seus direitos.

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.