

**21. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS**



# RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 32/2020 – REF.: 12/2020



## Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste

Relatório de Gestão dos serviços assistenciais prestados na Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos, no Município de Santos - SP, pela Pró-Saúde – Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade de direito privado sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social.

# RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 32/2020 – REF.: 12/2020

UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DA ZONA LESTE

## Identificação das partes

**CONTRATANTE:** PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS

**PREFEITO:** Paulo Alexandre Barbosa

**SECRETÁRIO(A) MUNICIPAL DE SAÚDE:** Fabio Ferraz

**UNIDADE:** Unidade de Pronto Atendimento da Zona Leste de Santos

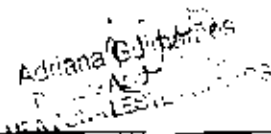
**CNPJ:** 24.232.886/0001-67 (provisório) ocupado em fase inicial de implantação até 31/05/2020.

Migrado para CNPJ definitivo 24.232.886/0180-23 em 01 de junho de 2020

**ENDEREÇO:** Praça Visconde de Ouro Preto s/nº, Bairro Estuário, Santos - SP

**DIRETORA ADMINISTRATIVA:** Adriana Ribeiro Guimarães

Os Procuradores da PRÓ-SAÚDE - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar nesta unidade de saúde, abaixo assinados, DECLARAM, para fins de direito, sob as penas da lei, que as informações prestadas e documentos apresentados neste Relatório de Prestação de Contas, são verdadeiros e autênticos (fiéis à verdade e condizentes com a realidade dos fatos à época).



Adriana Ribeiro Guimarães  
Diretora Administrativa  
UPA ZONA LESTE - SANTOS

**ADRIANA RIBEIRO GUIMARÃES**  
DIRETORA ADMINISTRATIVA



Castorino M. Carvalho Neto  
Contador - CRC - SP/12.444/0-4  
UPA ZONA LESTE - SANTOS

**CASTORINO MARCONDES C. NETO**  
CONTADOR

**PRÓ-SAÚDE Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar**

---

## Sumário

<b>1. Introdução .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Metas contratuais .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Indicadores de Desempenho Qualitativo .....</b>	<b>5</b>
<b>2.2. Indicadores de Desempenho Quantitativos .....</b>	<b>17</b>
<b>3. Censo de Origem dos Usuários.....</b>	<b>21</b>
<b>4. Colaboradores Contratados (CLT).....</b>	<b>22</b>
<b>5. Execução do POA – Plano Operativo Anual.....</b>	<b>22</b>

## 1. Introdução

A PRÓ-SAÚDE - Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar, entidade sem fins lucrativos, qualificada como Organização Social vem através deste Relatório, demonstrar os resultados de Dezembro de 2020, referente ao contrato de gestão nº 32/2020 celebrado junto à PREFEITURA DE SANTOS, tendo como o **OBJETO DO CONTRATO O GERENCIAMENTO, OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO UPA ZONA LESTE.**

Este Relatório tem como objetivo demonstrar a atuação da Pró-Saúde no desenvolvimento de suas atividades, visando à melhoria contínua da qualidade da assistência prestada, a satisfação da população assistida e o alcance das metas contratuais.

A UPA Zona Leste foi concebida como equipamento fixo estruturado para composição da rede de urgência e emergência de Santos. Equipamento estrategicamente instalado e concebido como obra definitiva em substituição a equipamento provisório e se encontra em conformidade com as diretrizes das Políticas Nacionais de Urgência e Emergência, atendendo ao disposto nas Portarias Ministeriais; nº 1.600, de 07 de julho de 2011, nº342 de 04/03/2013, nº 104 de 15/04/2014 e nº10 de 03/01/2017, caracteriza-se como uma estrutura de Porte III, implementada com o objetivo de superar as limitações no acesso aos serviços de urgência e fortalecer a respectiva Rede de Atenção às Urgências garantindo atendimento oportuno e qualificado.

## 2. Metas contratuais

Foi publicada no Município de Santos / SP a Lei Municipal nº 2.947, de 17 de dezembro de 2013, alterada pela Lei Municipal nº 3.078, de 12 de dezembro de 2014 e no Decreto Municipal nº 6.749, de 10 de abril de 2014, alterado pelo Decreto Municipal nº 7.044, de 11 de fevereiro de 2015, para a seleção de Organização Social, visando à celebração de Contrato de Gestão para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços **DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DA ZONA LESTE - UPA-ZL**, da Secretaria Municipal de Saúde, conforme especificações constantes no Edital de chamamento Público nº 002/2019 ao qual se aplica também a Lei Federal nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e suas alterações, sendo o referido edital o que dispôs sobre a qualificação das Organizações Sociais e definiu, entre outras, as regras de acompanhamento, avaliação e fiscalização dos Contratos de Gestão.

De acordo com o contrato de gestão de 32/2020 firmado entre CONTRATANTE e a Pró-Saúde, foram estabelecidas as metas quantitativas e qualitativas, bem como a metodologia de apuração do seu cumprimento de acordo com os objetivos a serem alcançados.

Assim, as metas estipuladas são tratadas como objetivo a ser alcançado através da implantação de metodologias de trabalho que proporcionem o aperfeiçoamento contínuo de processos operacionais, promovendo a melhoria da qualidade assistencial e a satisfação da população atendida.

A fim de viabilizar o enfrentamento dos desafios, a Pró-Saúde qualifica suas equipes de trabalho nos diversos níveis: Diretivo, Gerencial e Operacional. Assim, podemos afirmar que dotamos de um time capaz de vencer os desafios propostos e alcançar as metas estabelecidas.

## 2.1. Indicadores de Desempenho Qualitativos

O Contrato de Gestão nº 32/2020 apresenta a estrutura para o sistema de pagamento através da avaliação quadrimestral do desempenho institucional.

### I – Comissão de Humanização:

**Ação:** Implantar as atividades propostas para o exercício, tendo como foco o funcionário

**Aniversariantes do mês**



Fonte de Dados: Relatório Mensal Comissão de Humanização



Fonte de Dados: Relatório Mensal Comissão de Humanização



### **Ação Desapega**

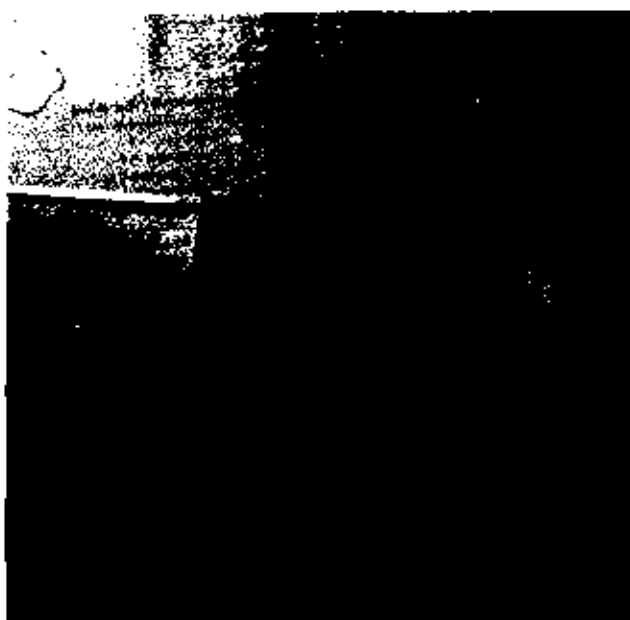
Objetivo conscientizar os colaboradores a importância do consumo consciente, visando à sustentabilidade através da troca de roupas, calçados e acessórios, além de cobertas, lençóis e toalhas em bom estado de conservação.



### **Decoração Natalina**

Promover entre os colaboradores momentos agradáveis de descontração, fraternidade e entretenimento comemoração as vésperas natalina. Distribuído aos colaboradores mini panetone.





### **Eleição e Posse da CIPA 2020/2021**

A comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA - tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador



### **Café com o Diretor**

O programa Café com o Diretor tem como objetivo a aproximação entre os colaboradores e a diretoria. Neste bate papo todos os participantes se integram, expõem suas dúvidas, curiosidades e após o bate papo é servido o café.

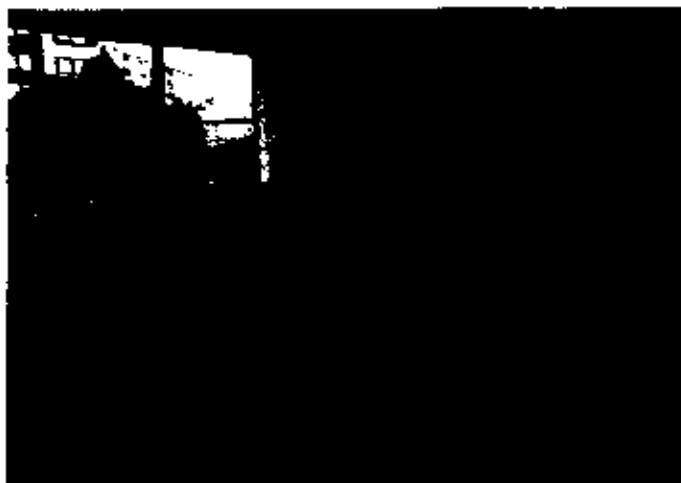


### **Reunião Mensal de Avaliação Operacional**

A reunião mensal com a liderança, tem como objetivo apresentar os resultados obtidos no período de acordo com as metas pactuadas no Contrato de Gestão



### **Treinamentos ocorridos no mês**





Fonte de Dados: Relatório Mensal Comissão de Humanização

## II – Serviço de Avaliação de Satisfação do Usuário

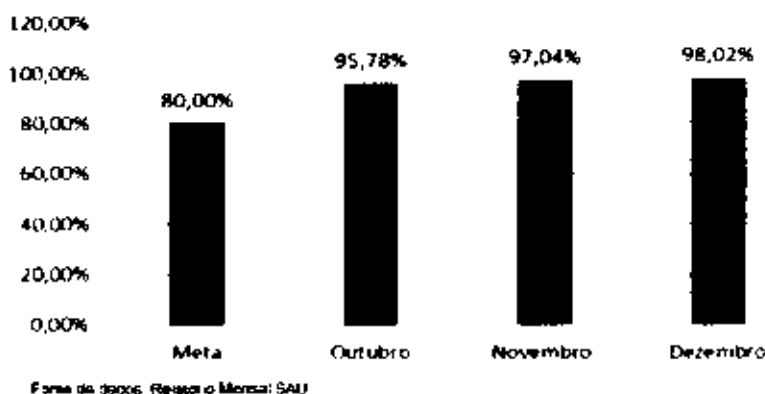
### III – Serviço de Atendimento ao Usuário

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) é uma ferramenta de gestão que auxilia o usuário em suas relações com a UPA. É um canal direto do usuário com os gestores/direção da instituição, que recebe reclamações, sugestões e elogios, além de prestar informações.

O SAU estimula a participação do usuário na avaliação da prestação dos serviços, favorecendo mudanças e ajustes nas atividades e processos da instituição à frente das necessidades apresentadas por ele. O SAU deve funcionar como um agente promotor de mudanças e favorecer uma gestão flexível e voltada para a satisfação das necessidades do usuário, garantindo uma prestação de serviços de qualidade. Resumindo, é um canal disponibilizado para o usuário se manifestar das mais variadas formas, com elogios, críticas e sugestões de melhorias - (ANEXO I).

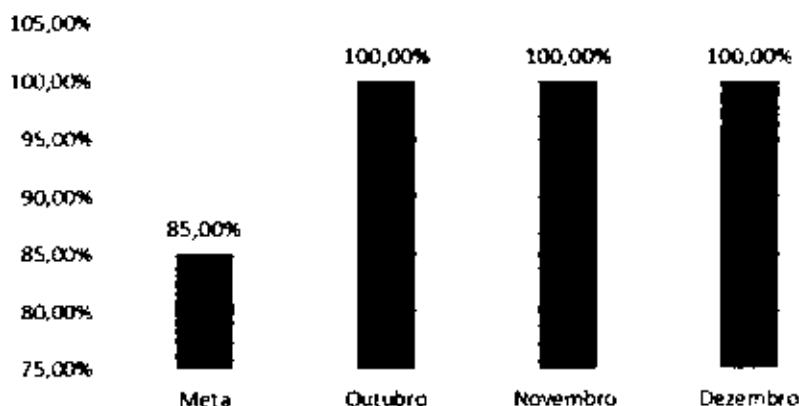
Ação	Descritivo	Meta	Outubro	Novembro	Dezembro	Media Período
Manter Pesquisa de Satisfação do usuário garantindo o mínimo de 1% do número total de atendimentos/mês	80% Satisfação Positiva	80,00%	95,78%	97,04%	98,02%	96,95%

### Taxa Global Satisfação do Usuário



Ação	Descritivo	Meta	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Manter o serviço de atendimento ao usuário durante as 24 horas	Responder 85% das queixas encaminhadas à UPA em até 72 horas	85,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

### Responder 85% Queixas em até 72 horas



Fonte de dados: Relatório Mensal SAU

Total das reclamações, elogios e/ou sugestões registradas pelos usuários através do acolhimento do Serviço Social e Ouvidoria interna:

PRINCIPAIS INDICADORES ESTATÍSTICOS			
EVOLUÇÃO - SATISFAÇÃO DO USUÁRIO			
DADOS ESTATÍSTICOS - INTERNOS	OUT	NOV	DEZ
N. de Atendimento Interno	7331	7557	7942
N. de Questionários de Satisfação do Usuário Respondidos	204	142	263
<b>N. Total de Elogios classificados por motivo</b>	<b>26</b>	<b>63</b>	<b>63</b>
Cordialidade Médicos	0	4	8
Cordialidade Enfermagem	3	11	2
Cordialidade Recepcionistas	1	0	3
Agilidade	0	0	2
Alimentação	0	2	0
Serviços Prestados pela UPA	21	44	54
Outros	1	2	7
<b>N. Total de Sugestões por motivo</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>3</b>
Atendimentos Outros Municípios	0	1	0
Alimentação	0	1	0
Infraestrutura	0	2	1
Falta Segurança	0	4	1
Melhorar as informações prestadas	0	2	1
Outros	0	0	0
<b>N. Total de Reclamações classificados por motivo</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>4</b>
Demora no Atendimento	3	3	3
Demora para transferência pacientes (internação)	1	0	0
Demora Resultados de Exames	1	0	0
Falta de cordialidade equipe médica	3	1	0
Falta de cordialidade equipe de enfermagem	1	0	1
Falta de cordialidade equipe recepção	0	1	0
Falta de informações ou informações incorretas	1	2	0
Falta de cordialidade equipe farmácia	0	0	0
Qualidade Higiene	0	0	0
Infraestrutura	2	3	0
Outros	0	2	0
<b>N. de Reclamações procedentes – todas</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>4</b>
<b>N. de Reclamações improcedentes</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Taxa de Satisfação do Usuário interno	0	0	0

Fonte de dados: Relatório Mensal SAU

#### IV – Atividades de Educação Permanente

**Ação:** Manter ativa a área de educação permanente na Unidade

O treinamento e desenvolvimento de pessoal terá como premissa adequar continuamente dos profissionais para atingirem os objetivos e atenderem as necessidades da empresa.

Os treinamentos abordam aspectos técnicos e comportamentais da força de trabalho e visaram o aprimoramento dos resultados das equipes e da performance individual. O levantamento das necessidades de treinamento é realizado através do processo formal junto aos gestores a cada 06 meses, tendo como embasamento, a melhoria dos processos, ações do planejamento estratégico, relatório de não-conformidade, relatórios de incidentes, entre outros temas – lista presença (ANEXO II).

FORMULÁRIO		CONTROLE DE TREINAMENTO		Versão 02				
Código: FO.LRAJLSANTOS.NEP.020								
02/12/20	Processo de Trabalho	Utilização adequada dos EPIs, precauções pessoais e específicas, higiene das mãos.	Revisão/Orientações	Liara Morais	Equipe administrativa, assistencial e de apoio	14	08:40:00	08:20:00
02/12/20	Processo de Trabalho	Utilização adequada dos EPIs, precauções pessoais e específicas, higiene das mãos.	Revisão/Orientações	Liara Morais	Equipe administrativa, assistencial e de apoio	14	00:30:00	01:00:00
02/12/20	Processo de Trabalho	Utilização adequada dos EPIs, precauções pessoais e específicas, higiene das mãos.	Revisão/Orientações	Liara Morais	Equipe administrativa, assistencial e de apoio	14	01:00:00	14:00:00
02/12/20	Processo de Trabalho	Utilização adequada dos EPIs, precauções pessoais e específicas, higiene das mãos.	Revisão/Orientações	Liara Morais	Equipe administrativa, assistencial e de apoio	5	00:30:00	02:30:00
02/12/20	Processo de Trabalho	Utilização adequada dos EPIs, precauções pessoais e específicas, higiene das mãos.	Revisão/Orientações	Liara Morais	Equipe administrativa e de apoio	14	02:00:00	28:00:00
03/12/20	Processo de Trabalho	Utilização adequada dos EPIs, precauções pessoais e específicas.	Revisão/Orientações	Liara Morais	Equipe administrativa, assistencial e de apoio	5	02:40:00	03:45:00
02/12/20	Processo de Trabalho	Utilização adequada dos EPIs, precauções pessoais e específicas.	Revisão/Orientações	Liara Morais	Equipe administrativa, assistencial e de apoio	14	02:30:00	07:00:00
03/12/20	Processo de Trabalho	Utilização adequada dos EPIs, precauções pessoais e específicas.	Revisão/Orientações	Liara Morais	Equipe administrativa, assistencial e de apoio	14	00:40:00	19:30:00
04/12/20	Processo de Trabalho	Reunião de planejamento e atualização com a base de pacientes no SIVIS/EG: Emergência	Reunião	Adriane Guimarães	Equipe Administrativa e Apoio	2	01:30:00	07:30:00
09/12/20	Processo de Trabalho	Orientações gerais para planejamento e base dos protocolos genéricos.	Revisão/Orientações	Liara Morais	Equipe administrativa	2	01:00:00	02:00:00
10/12/20	Processo de Trabalho	Orientações gerais para planejamento e base dos protocolos genéricos.	Revisão/Orientações	Liara Morais	Equipe administrativa	5	00:40:00	03:20:00
10/12/20	Processo de Trabalho	Orientações gerais sobre recomendações de coleta de sorologias para dengue, chikungunya e ZIKA-VIRUS. Utilização adequada dos EPIs, importância da higiene das mãos, Protocolo seguro, do sistema e AVC.	Revisão/Orientações	Liara Morais	Equipe administrativa	5	00:50:00	02:30:00
11/12/20	Processo de Trabalho	Visita técnica e Laboratório Ramo Oper	Visita Técnica	Liara Morais	Equipe Administrativa e Apoio	7	03:20:00	27:20:00
11/12/20	Processo de Trabalho	Oficina Gerenciamento de Risco	Revisão/Orientações	Liara Morais	Equipe administrativa e de apoio	2	01:30:00	03:00:00
11/12/20	Processo de Trabalho	Reunião de planejamento e atualização com a base de pacientes no SIVIS/EG: Emergência	Revisão/Orientações	Fabiana Oliveira	Equipe administrativa	14	01:00:00	14:00:00

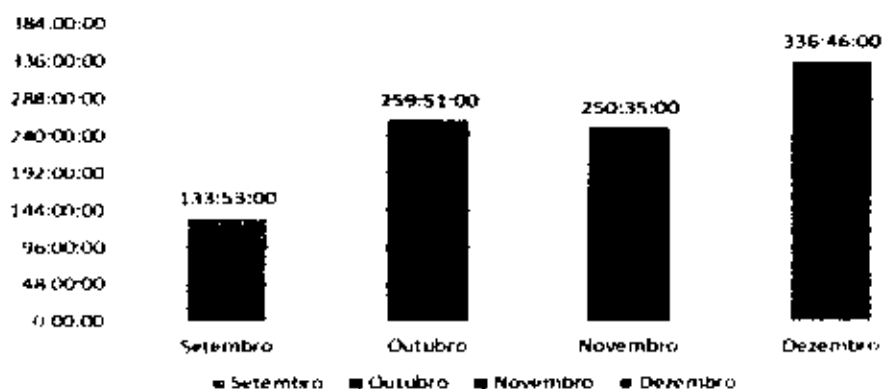


RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES DO CONTRATO DE GESTÃO 32/2020 – REF.: 12/2020

14/12/20	Processo de Trabalho	Ativo Fluxo de sala de coleta e Não Conformidades do mês de novembro	Rotinas Orientações	Fabiana Ori. Bulo		Equipe assistencial	10	01:30:00	15:30:00
14/12/20	Processo de Trabalho	Orientações gerais para preenchimento e fluxo dos processos gerenciais.	Rotinas Orientações	Lilian Morais		Equipe assistencial	1	00:40:00	02:00:00
14/12/20	Processo de Trabalho	Clínica Gerenciamento de Risco	Rotinas Orientações	Lilian Morais		Equipe Administrativa e Assistencial	3	01:30:00	04:30:00
15/12/20	Capacitação	Sensibilização sobre Doação de Órgãos	Treinamento		Danielle Calvan SECAPT	Equipe Administrativa e Assistencial	11	01:15:00	13:45:00
15/12/20	Processo de Trabalho	Orientações gerais para preenchimento e fluxo dos protocolos gerenciais	Rotinas Orientações	Lilian Morais		Equipe assistencial	2	00:30:00	01:15:00
15/12/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão de Humanização	Reunião	Selma		Equipe Administrativa	7	01:00:00	07:00:00
17/12/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão de Formação Terapêutica e Padronização	Rotinas Orientações	Liliana Helena		Equipe Administrativa e Assistencial	6	01:00:00	05:00:00
17/12/20	Capacitação	Sensibilização sobre Doação de Órgãos	Treinamento		Danielle Calvan SECAPT	Equipe administrativa e Assistencial	6	01:00:00	05:00:00
17/12/20	Reunião	Reunião de Comissão de Fica de Enfermagem	Reunião	Fabiana Ori. Bulo		Equipe Assistencial e administrativa	2	00:30:00	01:00:00
17/12/20	Reunião	Reunião de Instalação e Posse da CPA	Reunião	Natália Pereira		Equipe administrativa, assistencial e de apoio	18	01:00:00	18:00:00
18/12/20	Capacitação	Sensibilização sobre Doação de Órgãos	Treinamento		Danielle Calvan SECAPT	Equipe Administrativa e Assistencial	8	01:00:00	06:00:00
18/12/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão COH	Reunião	Lilian Morais		Equipe administrativa, assistencial e de apoio	6	04:00:00	06:00:00
18/12/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão NOSP	Reunião	Lilian Morais		Equipe administrativa, assistencial e de apoio	6	07:00:00	08:00:00
19/12/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão de Humanização	Reunião	Katle Dell		Equipe Administrativa e Assistencial	8	01:00:00	08:00:00
21/12/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão de Reunião de Óbitos	Reunião	Maurício Guedes		Equipe Administrativa e Assistencial	5	00:40:00	03:20:00
22/12/20	Capacitação	Sensibilização sobre Doação de Órgãos	Treinamento		Danielle Calvan SECAPT	Equipe Administrativa e Assistencial	8	01:00:00	06:00:00
22/12/20	Capacitação	Sensibilização sobre Doação de Órgãos	Treinamento		Danielle Calvan SECAPT	Equipe Administrativa e Assistencial	7	10:00:00	10:00:00
23/12/20	Processo de Trabalho	Organização dos caminhos notificação de incidentes	Reunião	Valéria Maimon		Equipe de apoio	4	00:30:00	02:00:00
23/12/20	Processo de Trabalho	Orientações gerais para preenchimento e fluxo dos protocolos gerenciais	Rotinas Orientações	Lilian Morais		Equipe Assistencial	2	00:30:00	01:00:00
23/12/20	Processo de Trabalho	Protocolos gerenciais, utilização adequada dos EPIs, higienização das mãos, protocolos COVID-19, protocolos de segurança do paciente.	Rotinas Orientações	Lilian Morais		Equipe Assistencial	7	00:45:00	01:30:00
24/12/20	Capacitação	Protocolos institucionais SOR/NOSP	Treinamento	Lilian Morais		Equipe Assistencial	1	00:50:00	00:50:00
29/12/20	Processo de Trabalho	Clínica Gerenciamento de Risco	Rotinas Orientações	Lilian Morais		Equipe administrativa	2	01:00:00	02:10:00
29/12/20	Processo de Trabalho	Rotinas de Trabalho	Rotinas Orientações	Vanessa Mamoni		Equipe de apoio	2	01:00:00	02:00:00
30/12/20	Processo de Trabalho	Clínica Gerenciamento de Risco	Rotinas Orientações	Lilian Morais		Equipe administrativa	2	01:30:00	01:30:00
30/12/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão PCRSS	Reunião	Natália Pereira		Equipe Administrativa	4	01:00:00	04:00:00
30/12/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão de Prontuários	Reunião	Fabiana Ori. Bulo		Equipe Administrativa	4	00:55:00	03:40:00



### Horas Treinamento/Mês

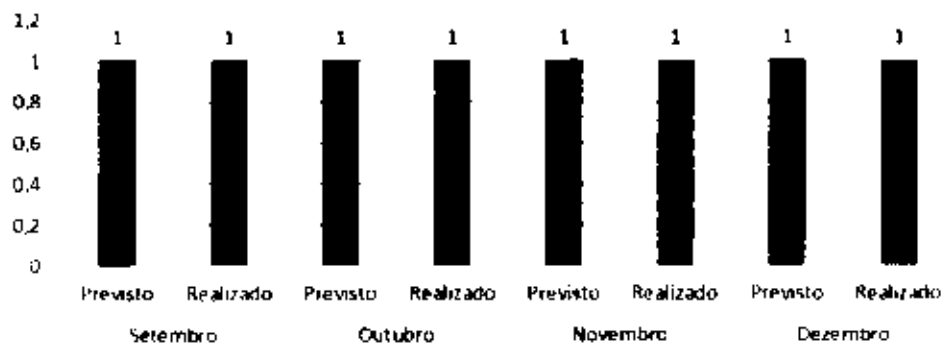


Fonte de dados: Relatório Mensal NEP

### V – Integração com Complexo Regulador

**Ação:** Qualificar /atualizar diariamente as informações registradas em SISREG

### Integração Complexo Regulador



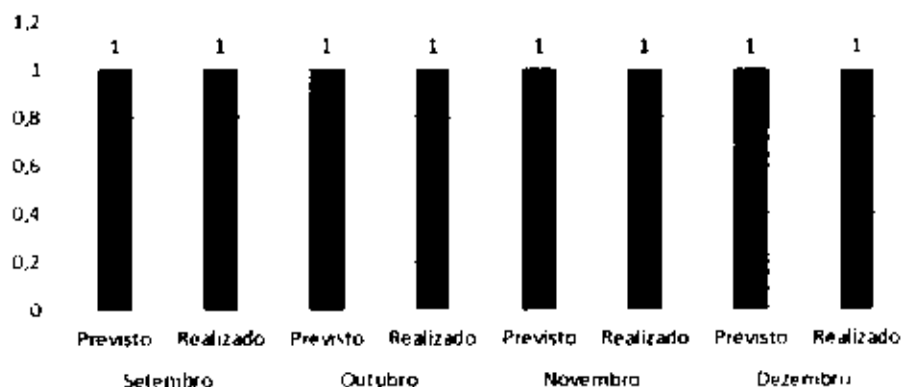
Fonte de dados: Relatório em tela pelo Departamento Regulação Municipal

**Análise crítica:** Meta cumprida – reunião realizada em 29/12/2020

### VI – Comissão de Avaliação de Prontuário

**Ação:** Melhorar a qualidade da informação constante do prontuário

### Comissão de Avaliação de Prontuário



### VII – Protocolos Clínicos

**Ação:** Criar e monitorar os protocolos clínicos e devidamente pactuados com Departamento de Regulação Municipal (ANEXO III)

#### Protocolos implantados

Protocolo Municipal Fluxo Ortopedia	Protocolo Municipal Fluxo Oftalmologia
Protocolo Municipal Fluxo AVC	Protocolo Municipal Fluxo SISREG
Protocolo Municipal Fluxo COVID-19	Protocolo Municipal Fluxo SAMU
Protocolo Segurança do Paciente Identificação do Paciente	Protocolo Segurança do Paciente Higiene das Mãos
Protocolo Segurança do Paciente - Prescrição, Uso Seguro e Administração de Medicamentos	Protocolo Segurança do Paciente Prevenção de Lesão por Pressão
Protocolo Segurança do Paciente Prevenção de Queda	Protocolo de Tratamento para Sepsis
Protocolo de Dor Torácica	Protocolo Atendimento a Parada Cardiorespiratória

### VIII – Comissões Técnicas de Avaliação

**Ação:** Implantar as atividades propostas para o exercício, visando a qualidade e segurança - (ANEXO IV)

Comissões Técnicas de Avaliação	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	OK	OK	OK	OK
Comissão de Avaliação e Revisão de Óbito	OK	OK	OK	OK
Comissão de Análise e Revisão de Prontuário	OK	OK	OK	OK
Comissão de Humanização	OK	OK	OK	OK
Comissão de Ética de Enfermagem	em andamento	em andamento	OK	OK
Comissão de PGRSS	OK	OK	OK	OK
Comissão da CIPA	em andamento	em fase eleitoral	OK	OK
Comissão NQSP Núcleo Segurança Paciente	OK	OK	OK	OK
Comissão Farmácia Terapêutica	OK	OK	OK	OK

Fonte de dados: Relatório Mensal NQSP – Gestão das Comissões

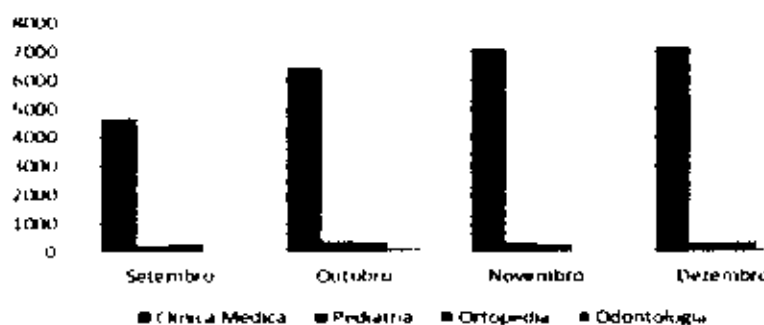
**Análise crítica:** Foram realizadas reuniões das comissões técnicas conforme cronograma/mês, de maneira a garantir a qualidade do serviço.

## 2.2. Indicadores de Desempenho Quantitativos

### I – Consultas Médicas

Ação	Meta		Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Disponibilizar consultas médicas de pediatria, clínica médica, ortopedia e odontologia até o limite teto físico de 15.000 consultas/mês	Orientar 100% das consultas pactuadas nas especialidades de pediatria, ortopedia, clínica médica e odontologia	Clinica Médica	4650	6428	7043	7122	25243
		Pediatria	242	384	361	334	1321
		Ortopedia	289	359	269	353	1270
		Odontologia	94	160	84	133	471
		<b>Total</b>	<b>5275</b>	<b>7331</b>	<b>7757</b>	<b>7942</b>	<b>28305</b>

Consultas Médicas

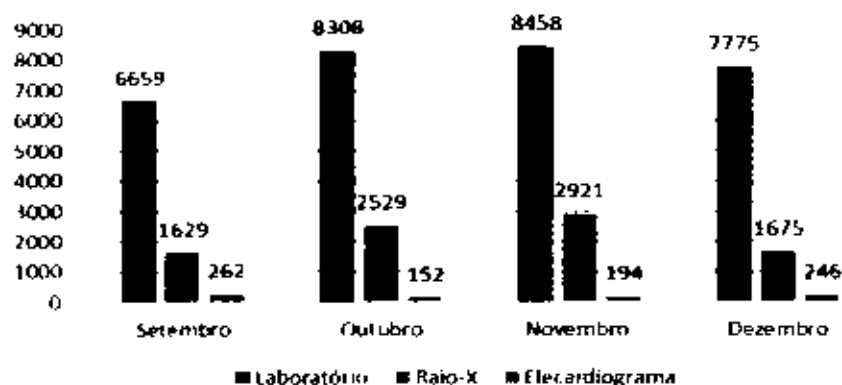


Fonte de Dados: sistema NV

## II – Exames Diagnósticos

Ação	Meta	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	
Disponibilizar exames laboratoriais, RX, e eletrocardiograma aos pacientes atendidos, até o teto físico de 12.000 procedimentos/mês.	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames de diagnóstico realizados	Laboratório	6659	8308	8458	7775	31200
		Raio-X	1629	2529	2921	1675	8754
		Eletrocardiograma	262	152	194	246	854
		<b>Total</b>	<b>8550</b>	<b>10989</b>	<b>11573</b>	<b>9696</b>	<b>40808</b>

### Exames de Diagnósticos

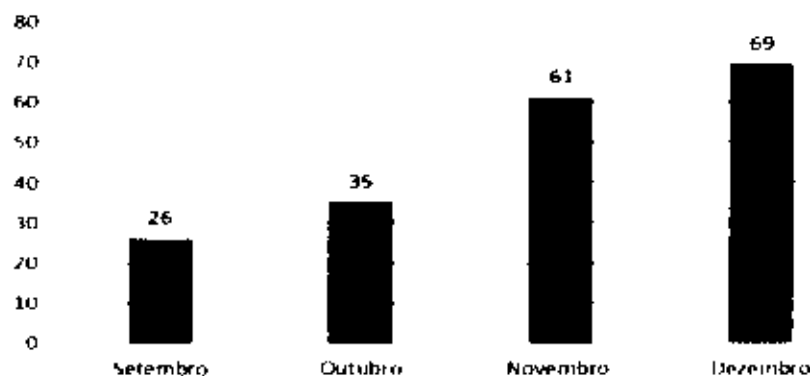


Fonte de Dados: sistema MV

## III – Exames de Ultrassonografia

Ação	Meta	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	
Disponibilizar exames de ultrassonografia de urgência e emergência 24 horas na Unidade	Ofertar 100% da capacidade operacional de exames de ultrassonografia	Ultrassonografia	26	35	61	69	191
		<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>35</b>	<b>61</b>	<b>69</b>	<b>191</b>

### Ultrassonografia

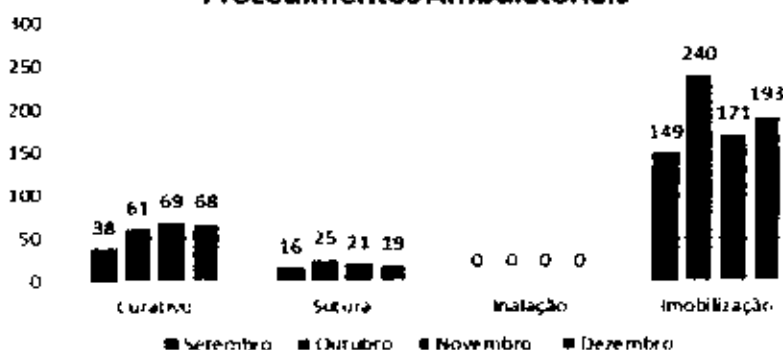


Fonte de Dados: sistema MV

#### IV – Procedimentos ambulatoriais

Ação	Meta	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total	
Disponibilizar procedimentos de curativo, sutura, inalação e imobilização aos pacientes atendidos até o teto físico de 2.700 procedimentos/mês	Oferecer 100% de capacidade operacional nas 24 horas na realização dos procedimentos curativo, sutura, inalação e imobilização.	Curativo	38	61	69	68	236
		Sutura	16	25	21	19	81
		Inalação	0	0	0	0	0
		Imobilização	149	240	171	193	753
		<b>Total</b>	<b>203</b>	<b>326</b>	<b>261</b>	<b>280</b>	<b>1070</b>

#### Procedimentos Ambulatoriais

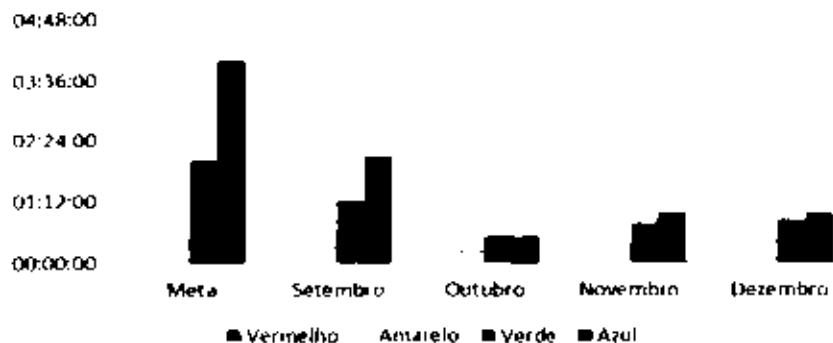


Fonte de Dados: sistema MV

#### V – Classificação de Risco (a)

Ação	Meta	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	
Implantar o monitoramento gerencial de tempo de espera por consulta médica após acolhimento na classificação de risco, e explicitando a número de todas as atendimentos realizados a origem do paciente	Vermelho	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	
	Amarelo	0:30:00	00:21:01	00:15:44	00:25:16	00:29:29
	Verde	2:00:00	1:12:38	0:30:45	0:47:26	0:51:11
	Azul	4:00:00	2:05:12	0:31:22	0:57:57	1:07:30

#### Tempo de Espera Atendimento Médico



Fonte de Dados: sistema MV

**ATENDIMENTO POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO**

<b>VERMELHA</b>	<b>140</b>	<b>1,76%</b>
<b>AMARELA</b>	<b>1426</b>	<b>17,96%</b>
<b>VERDE</b>	<b>2711</b>	<b>34,13%</b>
<b>AZUL</b>	<b>3665</b>	<b>46,15%</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>7942</b>	<b>100%</b>

Percentual Atendimento por Classificação

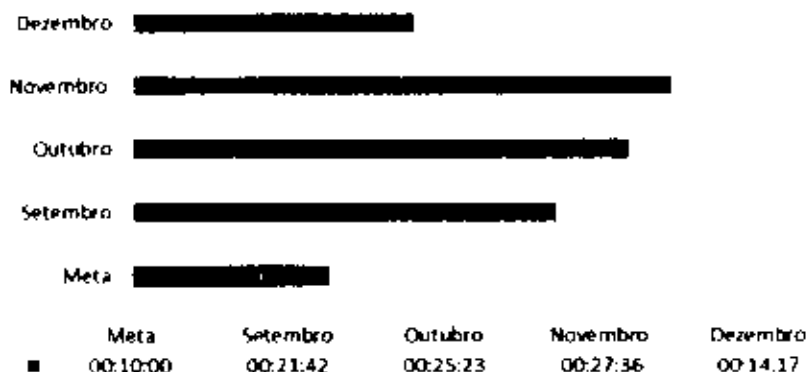


Fonte de Dados: sistema MV

**Classificação de Risco (b)**

Ação	Meta	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	
Implantar o monitoramento gerencial do tempo de espera entre a chegada à unidade e a efetiva classificação de risco	Tempo entre a chegada na UPAs o início da classificação de risco em até 10 minutos	00:10:00	00:21:42	00:25:23	00:27:36	00:14:17

**Tempo Espera Classificação Risco**



Fonte de Dados: sistema MV

Indicador abaixo da meta – implantado a abertura da 2ª sala de classificação por todo o período de atendimento.

Atendimento Médico diferenciado em cumprimento ao Protocolo de Atendimento com pacientes com suspeita de COVID-19

Atendimento Médico - Dezembro/2020		
Atendimento Médico Geral	5399	67,98%
Atendimento Médico COVID-19	2543	32,02%
<b>Total</b>	<b>7942</b>	<b>100%</b>

Atendimento Médico - Sintomas Gripal Covid-19 - Dezembro/2020		
<b>Total</b>	<b>Diurno</b>	
	1822	<b>71,65%</b>
<b>2543</b>	<b>Noturno</b>	
	721	<b>28,35%</b>
<b>Coleta PCR - IAL</b>		
<b>Total de Coletas</b>	<b>Diurno</b>	
	1102	<b>75,27%</b>
<b>1464</b>	<b>Noturno</b>	
	362	<b>24,73%</b>

Fonte de Dados: sistema MV

### 3. Censo de Origem dos Usuários

Apresentar o total de pacientes atendidos por município de residência, de acordo com as informações obtidas pelo Sistema Informatizado de Gestão.

CIDADE	CIDADE POR ESPECIALIDADE								TOTAL POR CIDADE	%
	C. GERAL MÉDICA	ORTODONTIA	ODONTOLÓGICA	ODONTOLÓGICA	TOTAL POR CIDADE					
Santos	6943	96,08%	225	84,24%	319	95,22%	114	90,48%	7601	95,71%
São Vicente	137	1,90%	14	5,48%	12	3,58%	6	4,76%	169	2,13%
Cubatão	38	0,42%	1	0,38%	0	0,00%	1	0,79%	32	0,40%
Praia Grande	33	0,46%	1	0,38%	0	0,00%	2	1,59%	36	0,45%
Guarujá	54	0,75%	3	1,18%	2	0,60%	1	0,79%	60	0,76%
Outros	29	0,40%	11	4,31%	2	0,60%	2	1,59%	44	0,55%
<b>Total por Especialidade</b>	<b>7226</b>	<b>100%</b>	<b>255</b>	<b>100%</b>	<b>335</b>	<b>100%</b>	<b>126</b>	<b>100%</b>	<b>7942</b>	<b>100%</b>

Fonte de Dados: sistema MV

#### 4. Colaboradores contratados (CLT)

CONTROLE DE QUADRO DE RECURSOS HUMANOS - CLT				
Ano/Mês	Quantitativo mês Anterior	Admissões	Demissões	Quantitativo Mês Atual
Abril/2020	-	171	11	160
Maio/2020	160	17	2	172
Junho/2020	172	12	6	178
Julho/2020	178	8	16	170
Agosto/2020	170	14	6	178
Setembro/2020	178	14	24	168
Outubro/2020	168	6	13	161
Novembro/2020	161	14	10	165
Dezembro/2020	165	13	16	162

Fonte de Dados: SRA/DP

#### 5. Execução do POA - Plano Operativo Anual

As ações previstas no plano operativo anual para cumprimento das metas contratuais estão sendo implantadas visando o novo perfil de atendimento no período previsto contratualmente – durante o 1º Quadrimestre de funcionamento da Unidade de Pronto Atendimento.



# ANEXO I

CONSOLIDADO PDR- INDICADORES – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

DEPARTAMENTO - UPA ZONA LESTE

MÊS/ANO – DEZEMBRO/2020

TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS 263

RESULTADOS (por item respondido\*)

- ✓ MUITO SATISFEITO 867
- ✓ SATISFEITO 422
- ✓ INSATISFEITO 25
- ✓ NÃO UTILIZOU 1

ASSINATURA E CARIMBO DOS RESPONSÁVEIS

SAU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO USUÁRIO (S)

RICIELLE DONATO J. JESUS  
SAU - Serviço Atendimento Usuário  
UPA ZONA LESTE - SANTOS

DIRETORA

*Justo Recebido*

SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
UPA ZONA LESTE - SANTOS

ESTATÍSTICA DA UPA ZONA LESTE DE SANTOS

PERÍODO 01/12/2020 à 31/12/2020

N total de Atendimentos	N total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação			NÃO Utilizado	% total atendido
		Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito		
7942	263	x	x	x	x	3,31%

AValiação	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	180	79	4	0	263	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	168	87	7	1	263	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	167	93	3	0	263	100%
HIGIENE E LIMPEZA	171	88	4	0	263	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	181	75	7	0	263	100%

	TOTAL MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
RECEPÇÃO	68,44%	30,04%	1,52%	0,00%
ATENDIMENTO MÉDICO	63,88%	33,08%	2,66%	0,38%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	63,50%	35,36%	1,14%	0,00%
HIGIENE E LIMPEZA	65,02%	33,46%	1,52%	0,00%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	68,82%	28,52%	2,66%	0,00%

Índice global de satisfação do usuário 98,02%

RICIELLE DONATO J. JESUS  
SAU - Serviço Atendimento ao Usuário  
UPA ZONA LESTE - SANTOS



## RELATÓRIO MENSAL DO ATENDIMENTO SAU

DEZEMBRO/2020

EIXOS	Nº REGISTRO	SOLUCIONADAS	NÃO SOLUCIONADOS	SOLUÇÕES ENCAMINHADAS UNIDADE
TEMPO DE ESPERA	1	1	0	0
AMBIÊNCIA	0	0	0	0
RELAÇÃO PROFISSIONAIS X USUÁRIOS	3	3	0	0
ASSISTÊNCIA	0	0	0	0
CONSERVAÇÃO/ ESTRUTURA	0	4	0	0
SUGESTÃO	3	3	0	0
ELOGIO	76	76	0	0

RICIELLE DONATO JESUS  
SAU - Serviço Atendimento Usuário  
UPAZONA LESTE - SANTOS

RICIELLE DONATO JESUS  
SAU - Serviço Atendimento Usuário  
UPAZONA LESTE - SANTOS



FORMULÁRIO ANUÁRIO DO DADOS



Id	Data de Nascimento	Nome de Unidade (Empresa)	Classificação de Unidade	Nome do Funcionário	Idade	Sexo	Estado Civil	Religião	Escolaridade	Formação	Atualização	Observações
1	21/12/2008	FLAVIA C. DOS SANTOS	13 38113004	FLAVIA C. DOS SANTOS	13	F	13 38113004	13 38113004	13 38113004	13 38113004	13 38113004	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
2	01/12/2000	VÃO INFORMADO	VÃO INFORMADO	VÃO INFORMADO	VÃO INFORMADO	VÃO INFORMADO	VÃO INFORMADO	VÃO INFORMADO	VÃO INFORMADO	VÃO INFORMADO	VÃO INFORMADO	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
3	20/12/2003	MÁRCIA VIEIRA	MÁRCIA VIEIRA	MÁRCIA VIEIRA	20	F	MÁRCIA VIEIRA	MÁRCIA VIEIRA	MÁRCIA VIEIRA	MÁRCIA VIEIRA	MÁRCIA VIEIRA	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
4	09/12/2002	ZEBAIRIA JAVORS	ZEBAIRIA JAVORS	ZEBAIRIA JAVORS	20	F	ZEBAIRIA JAVORS	ZEBAIRIA JAVORS	ZEBAIRIA JAVORS	ZEBAIRIA JAVORS	ZEBAIRIA JAVORS	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
5	22/12/2003	REGINA L. T. JARA	REGINA L. T. JARA	REGINA L. T. JARA	20	F	REGINA L. T. JARA	REGINA L. T. JARA	REGINA L. T. JARA	REGINA L. T. JARA	REGINA L. T. JARA	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
6	05/12/2001	PAULI HILARIO	PAULI HILARIO	PAULI HILARIO	20	M	PAULI HILARIO	PAULI HILARIO	PAULI HILARIO	PAULI HILARIO	PAULI HILARIO	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
7	27/12/2007	SARLEY SARA SILVA	SARLEY SARA SILVA	SARLEY SARA SILVA	20	F	SARLEY SARA SILVA	SARLEY SARA SILVA	SARLEY SARA SILVA	SARLEY SARA SILVA	SARLEY SARA SILVA	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
8	03/12/2000	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	20	M	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
9	03/12/2000	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	20	M	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
10	04/12/2002	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	20	M	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
11	04/12/2000	RECIMARA ELIENNE	RECIMARA ELIENNE	RECIMARA ELIENNE	20	F	RECIMARA ELIENNE	RECIMARA ELIENNE	RECIMARA ELIENNE	RECIMARA ELIENNE	RECIMARA ELIENNE	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
12	04/12/2005	MURARI LARI	MURARI LARI	MURARI LARI	20	F	MURARI LARI	MURARI LARI	MURARI LARI	MURARI LARI	MURARI LARI	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
13	04/12/2000	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	20	M	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
14	05/12/2002	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	20	M	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
15	04/12/2000	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	20	M	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
16	04/12/2000	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	20	M	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
17	04/12/2002	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	20	M	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
18	04/12/2000	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	20	M	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
19	04/12/2002	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	20	M	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
20	04/12/2002	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	20	M	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
21	04/12/2000	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	20	M	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA
22	04/12/2000	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	20	M	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	MARCELO ALANA SILVANO	AGRADECIMENTO A CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE - PESSOA FÍSICA



Nº	Nome do Usuário (Código)	Data de Nascimento	Sexo	Nome do Usuário (Código)	Data de Nascimento	Sexo	Nome do Usuário (Código)	Data de Nascimento	Sexo	Nome do Usuário (Código)	Data de Nascimento	Sexo	Nome do Usuário (Código)	Data de Nascimento	Sexo	Nome do Usuário (Código)	Data de Nascimento	Sexo	Nome do Usuário (Código)	Data de Nascimento	Sexo	Nome do Usuário (Código)	Data de Nascimento	Sexo	Nome do Usuário (Código)	Data de Nascimento	Sexo
50	SPINIA IRE D. OLIVEIRA	15/12/1964	F	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO IMPONANTE O PACIENTE RECEBER UM ATENDIMENTO DE	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
51	ETA DE CASSIA OLIVEIRA DE OLIVEIRA	15/12/1966	F	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO IMPONANTE O PACIENTE RECEBER UM ATENDIMENTO DE	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
52	JAILSON MACHADO	28/12/1973	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	BOM ORGANIZADO PARANÁ	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
53	WANDA	23/12/1964	F	RECLAMAÇÃO	15/01/1964	VF MUITA TRAVEZ DEBETE E INCOMODATIZADO A IMPLEMENTAÇÃO DE	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
54	VALDENIR GOMES	27/12/1973	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	ATENDIMENTO MUITO BOM	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
55	LIZ SANTOS FIGUEIREDO	23/12/1978	F	ELCIO	NÃO INFORMADO	PRONTIDÃO DE ATENDIMENTO NA OPERAÇÃO FUI MUITO BOM	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
56	ROSELI	25/12/1981	F	ELCIO	NÃO INFORMADO	ATENDIMENTO MUITO BOM	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
57	GISELE F. NASCIMENTO DE SAUS	25/12/1980	F	ELCIO	NÃO INFORMADO	ATENDIMENTO MUITO BOM	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
58	REGINA DO STAN	25/12/1968	F	ELCIO	NÃO INFORMADO	ATENDIMENTO MUITO BOM	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
59	DARCI JANA PAULA	28/12/1970	F	ELCIO	NÃO INFORMADO	FEIZ NATAL A EQUIPE BOM	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
60	WAGNER CALOJO	23/12/1970	M	ELCIO	15/01/1970	ESTÁ BOM O ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
61	JOAO PAULO RAMALHO	24/12/1978	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	REPERCUSSÃO MUITO ATENCIOSA	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
62	MARCOS ANTONIO DE SILVA	25/12/1981	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
63	ANDRÉ TINI LAGEIRO	25/12/1981	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
64	CELA MAIRA MOISERA	27/12/1978	F	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
65	MARCIO ALVES CARDOSO ANDRADE	27/12/1978	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
66	WILSON CARLOS FRANCISCO NETO	28/12/1970	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
67	WILSON CARLOS FRANCISCO NETO	28/12/1970	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
68	WILSON CARLOS FRANCISCO NETO	28/12/1970	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
69	WILSON CARLOS FRANCISCO NETO	28/12/1970	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
70	WILSON CARLOS FRANCISCO NETO	28/12/1970	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
71	WILSON CARLOS FRANCISCO NETO	28/12/1970	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
72	WILSON CARLOS FRANCISCO NETO	28/12/1970	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
73	WILSON CARLOS FRANCISCO NETO	28/12/1970	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
74	WILSON CARLOS FRANCISCO NETO	28/12/1970	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
75	WILSON CARLOS FRANCISCO NETO	28/12/1970	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
76	WILSON CARLOS FRANCISCO NETO	28/12/1970	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
77	WILSON CARLOS FRANCISCO NETO	28/12/1970	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
78	WILSON CARLOS FRANCISCO NETO	28/12/1970	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
79	WILSON CARLOS FRANCISCO NETO	28/12/1970	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
80	WILSON CARLOS FRANCISCO NETO	28/12/1970	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
81	WILSON CARLOS FRANCISCO NETO	28/12/1970	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
82	WILSON CARLOS FRANCISCO NETO	28/12/1970	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		
83	WILSON CARLOS FRANCISCO NETO	28/12/1970	M	ELCIO	NÃO INFORMADO	MUITO BOM ATENDIMENTO	AGRADECIMENTO A GENTILEZA FOI REALIZADO PESSOALMENTE	Elgio	Reclamado a direção																		

Total de Elogios: 78  
 Total de Reclamações: 04  
 Total de sugestões: 03  
**TOTAL 85**

RICIELLE DONATO JESUS  
 SAU - Serviço Atendimento Usuário  
 UPA ZONA LESTE - SANTOS

# ANEXO II



UPA 24h		FORMULÁRIO								
		CONTROLE DE TREINAMENTO								
Codigo FO-UPAZ-SANTOS-NEP-022		FOLHA Nº 1 DE 5			Versão: 00		Número:			
Nº	TREINAMENTO	CONTEÚDO	REFERÊNCIA	MODAL.	INTERNO	EXTERNO	GRUPO	PARTEICIPANTE	TEMPO	TEMPO REALIZADO
02/12/20	Processo de Trabalho	Utilização adequada dos EPIs; precauções padrão e específicas; higiene das mãos	Rolinas/Orientações	Lilian Moraes			Equipe administrativa, assistencial e de apoio	14	00:40:00	09:20:00
02/12/20	Processo de Trabalho	Utilização adequada dos EPIs; precauções padrão e específicas; higiene das mãos	Rolinas/Orientações	Lilian Moraes			Equipe administrativa, assistencial e de apoio	14	00:30:00	07:00:00
02/12/20	Processo de Trabalho	Utilização adequada dos EPIs; precauções padrão e específicas; higiene das mãos	Rolinas/Orientações	Lilian Moraes			Equipe administrativa, assistencial e de apoio	14	01:00:00	14:00:00
02/12/20	Processo de Trabalho	Utilização adequada dos EPIs; precauções padrão e específicas; higiene das mãos	Rolinas/Orientações	Lilian Moraes			Equipe administrativa, assistencial e de apoio	5	00:30:00	02:30:00
02/12/20	Processo de Trabalho	Utilização adequada dos EPIs; precauções padrão e específicas; higiene das mãos	Rolinas/Orientações	Lilian Moraes			Equipe administrativa, assistencial e de apoio	14	02:00:00	28:00:00
02/12/20	Processo de Trabalho	Utilização adequada dos EPIs; precauções padrão e específicas	Rolinas/Orientações	Lilian Moraes			Equipe administrativa, assistencial e de apoio	5	00:45:00	03:45:00
03/12/20	Processo de Trabalho	Utilização adequada dos EPIs; precauções padrão e específicas	Rolinas/Orientações	Lilian Moraes			Equipe administrativa, assistencial e de apoio	14	00:30:00	07:00:00
03/12/20	Processo de Trabalho	Utilização adequada dos EPIs; precauções padrão e específicas	Rolinas/Orientações	Lilian Moraes			Equipe administrativa, assistencial e de apoio	14	00:45:00	10:30:00
04/12/20	Processo de Trabalho	Reunião de alinhamento e discussão com o fluxo de pacientes no SISAPO Emergência.	Reunião	Adriana Galvão			Equipe Administrativa e Assistencial	5	01:30:00	07:20:00
09/12/20	Processo de Trabalho	Orientações gerais para preenchimento e fluxo dos protocolos gerenciais	Rolinas/Orientações	Lilian Moraes			Equipe administrativas	2	01:00:00	02:00:00
10/12/20	Processo de Trabalho	Orientações gerais para preenchimento e fluxo dos protocolos gerenciais	Rolinas/Orientações	Lilian Moraes			Equipe administrativas	5	00:40:00	03:20:00
10/12/20	Processo de Trabalho	Orientações gerais sobre recomendações da coleta de sorologias para dengue, Chikungunya, RT-PCR Covid-19. Utilização adequada dos EPIs; importância da higiene das mãos; Protocolo Sapep - dor torácica e AVC.	Rolinas/Orientações	Lilian Moraes			Equipe administrativas	5	00:50:00	02:30:00
11/12/20	Processo de Trabalho	Multa Morce Laboratório Santa Clara	Visas Técnico	Lilian Moraes			Equipe Administrativa e Assistencial	7	03:20:00	23:20:00
11/12/20	Processo de Trabalho	Oficina Gerenciamento de Risco	Rolinas/Orientações	Lilian Moraes			Equipe administrativa, assistencial e de apoio	2	01:30:00	03:00:00
11/12/20	Processo de Trabalho	Novo fluxo de sala de coleta e Não Conformidades do meio de transporte	Rolinas/Orientações	Fabiane Cruz Bello			Equipe administrativa	14	01:20:00	14:00:00
14/12/20	Processo de Trabalho	Novo fluxo de sala de coleta e Não Conformidades do meio de transporte	Rolinas/Orientações	Fabiane Cruz Bello			Equipe administrativa	15	01:00:00	15:00:00
14/12/20	Processo de Trabalho	Orientações gerais para preenchimento e fluxo dos protocolos gerenciais	Rolinas/Orientações	Lilian Moraes			Equipe administrativas	3	00:40:00	02:00:00
14/12/20	Processo de Trabalho	Oficina Gerenciamento de Risco	Rolinas/Orientações	Lilian Moraes			Equipe Administrativa e Assistencial	3	01:30:00	04:30:00
15/12/20	Capacitação	Sensibilização sobre Doação de Órgãos	Treinamento			Daniela Calani SECAPT	Equipe Administrativa e Assistencial	11	01:15:00	13:45:00
15/12/20	Processo de Trabalho	Orientações gerais para preenchimento e fluxo dos protocolos gerenciais	Rolinas/Orientações	Lilian Moraes			Equipe administrativas	2	00:30:00	01:16:00
15/12/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão de Humanização	Reunião	Balmir			Equipe Administrativa	7	01:00:00	07:00:00
17/12/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão de Farmácia Terapêutica e Padronização	Rolinas/Orientações	Lenise Belar			Equipe Administrativa e Assistencial	6	01:00:00	06:00:00
17/12/20	Capacitação	Sensibilização sobre Doação de Órgãos	Treinamento			Daniela Calani SECAPT	Equipe Administrativa e Assistencial	5	01:00:00	05:00:00
17/12/20	Reunião	Reunião de Comissão de Ética de Enfermagem	Reunião	Fabiane Cruz Bello			Equipe Administrativa e Assistencial	2	00:30:00	01:00:00
17/12/20	Reunião	Reunião de instalação e Posse de CIPA	Reunião	Natália Pereira			Equipe administrativa, assistencial e de apoio	10	01:00:00	11:00:00
18/12/20	Capacitação	Sensibilização sobre Doação de Órgãos	Treinamento			Daniela Calani SECAPT	Equipe Administrativa e Assistencial	8	01:00:00	06:00:00
18/12/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão CCEB	Reunião	Lilian Moraes			Equipe administrativa, assistencial e de apoio	6	01:00:00	00:00:00
18/12/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão NQEP	Reunião	Lilian Moraes			Equipe administrativa, assistencial e de apoio	6	01:00:00	00:00:00
19/12/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão de Humanização	Reunião	Katje Dal			Equipe Administrativa e Assistencial	8	01:00:00	08:00:00
21/12/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão de Revisão de Cofres	Reunião	Maurício Guedes			Equipe Administrativa e Assistencial	5	00:40:00	03:20:00
22/12/20	Capacitação	Sensibilização sobre Doação de Órgãos	Treinamento			Daniela Calani SECAPT	Equipe Administrativa e Assistencial	5	01:00:00	06:00:00
22/12/20	Capacitação	Sensibilização sobre Doação de Órgãos	Treinamento			Daniela Calani SECAPT	Equipe Administrativa e Assistencial	7	10:00:00	70:00:00
23/12/20	Processo de Trabalho	Organização dos currículos; notificação de violação	Reunião	Vanessa Marmori			Equipe de apoio	4	00:30:00	02:00:00

23/12/20	Processos de Trabalho	Orientações gerais para planejamento e fluxo dos protocolos gerenciais	Reuniões/Orientações	Lilian Moraes	Equipe Assessoria	2	00:30:00	01:00:00
23/12/20	Processos de Trabalho	Protocolos gerenciais, utilização adequada dos EPIs, higienização das mãos, protocolo COVID-19, protocolos de segurança do paciente	Reuniões/Orientações	Lilian Moraes	Equipe Assessoria	2	00:45:00	01:30:00
24/12/20	Capacitação	Protocolos Institucionais SICIMQSP	Treinamento	Lilian Moraes	Equipe Assessoria	1	00:00:00	00:00:00
26/12/20	Processos de Trabalho	Oficina Gerenciamento de Risco	Reuniões/Orientações	Lilian Moraes	Equipe Administrativa	2	01:00:00	02:10:00
29/12/20	Processos de Trabalho	Rotinas de Trabalho	Reuniões/Orientações	Valéria Matoschi	Equipe de apoio	2	01:00:00	02:00:00
30/12/20	Processos de Trabalho	Oficina Gerenciamento de Risco	Reuniões/Orientações	Lilian Moraes	Equipe administrativa	2	00:30:00	01:00:00
30/12/20	Processos de Trabalho	Reunião de Comissão PGRSS	Reunião	Natalia Pereira	Equipe Administrativa	4	01:00:00	04:00:00
30/12/20	Processos de Trabalho	Reunião de Comissão de Prontuários	Reunião	Fabiana Cruz Bulo	Equipe Administrativa	4	00:30:00	03:40:00

*Lilian Moraes*  
 Coordenadora de Qualidade  
 UPA ZONA LESTE - SANTOS

Lilian Moraes da Cruz  
 Enfermeira NCSM/SCH  
 COREN: 198845  
 UPA ZONA LESTE - SANTOS