

21. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS



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.: 11/2020

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 Guimarães
Diretora Administrativa
UPA ZONA LESTE - SANTOS

ADRIANA RIBEIRO GUIMARÃES
DIRETORA ADMINISTRATIVA

Castorino M. Carvalho Neto
Contabilidade - CRC - 1SP132.47710-4
UPA ZONA LESTE - SANTOS

CASTORINO MARCONDES C. NETO
CONTADOR

PRÓ-SAÚDE Associação Beneficente de Assistência Social e Hospitalar

Sumário

1. Introdução	3
2. Metas contratuais	4
2.1. Indicadores de Desempenho Qualitativo	5
2.2. Indicadores de Desempenho Quantitativos	12
3. Censo de Origem dos Usuários.....	17
4. Colaboradores Contratados (CLT).....	17
5. Execução do POA – Plano Operativo Anual.....	17

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 Novembro 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.

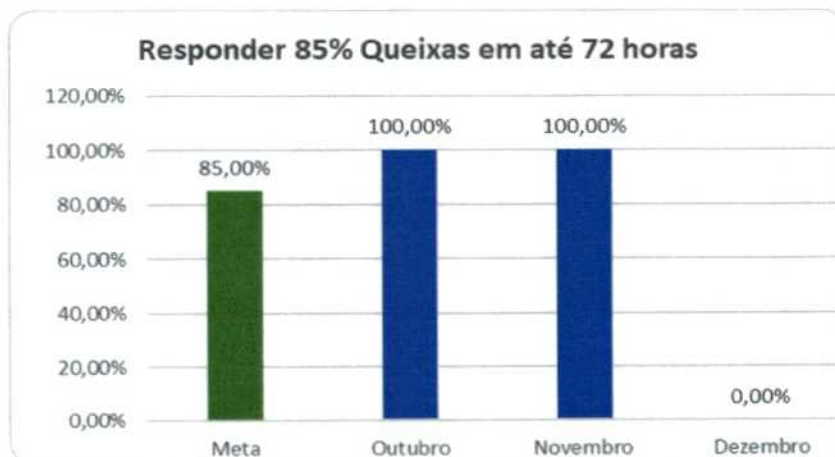
Assim, as metas estipuladas são tratadas como objetivo a ser alcançado através da implantação de metodologias de trabalho que proporcionem o aperfeiçoamento contínuo de processos operacionais, promovendo a melhoria da qualidade assistencial e a satisfação da população atendida.

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.



Fonte de dados: Relatório Mensal SAU

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%	0,00%	100,00%



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	7757	
N. de Questionários de Satisfação do Usuário Respondidos	204	142	
N. Total de Elogios classificados por motivo	26	63	
Cordialidade Médicos	0	4	
Cordialidade Enfermagem	3	11	
Cordialidade Recepcionistas	1	0	
Agilidade	0	0	
Alimentação	0	2	
Serviços Prestados pela UPA	21	44	
Outros	1	2	
N. Total de Sugestões por motivo	0	10	
Atendimentos Outros Municípios	0	1	
Alimentação	0	1	
Infraestrutura	0	2	
Falta Segurança	0	4	
Melhorar as informações prestadas	0	2	
Outros	0	0	
N. Total de Reclamações classificados por motivo	12	12	
Demora no Atendimento	3	3	
Demora para transferência pacientes (internação)	1	0	
Demora Resultados de Exames	1	0	
Falta de cordialidade equipe médica	3	1	
Falta de cordialidade equipe de enfermagem	1	0	
Falta de cordialidade equipe recepção	0	1	
Falta de informações ou informações incorretas	1	2	
Falta de cordialidade equipe farmácia	0	0	
Qualidade Higiene	0	0	
Infraestrutura	2	3	
Outros	0	2	
N. de Reclamações procedentes – tratadas	12	12	
N. de Reclamações improcedentes	0	0	
Taxa de Satisfação do Usuário interno	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									
Código: FO.UPAZ.SANTOS.NEP.023									
Versão: 00									
DATA	CURSO / TREINAMENTO	COMPETÊNCIAS A SEREM DESENVOLVIDAS	MODELO	FACILITADOR		PÚBLICO			TEMPO TOTAL (HORAS)
				INTERNO	EXTERNO	CARGO	PARTICIPANTES	TEMPO	
03/11/20	Processo de Trabalho	Orientação do protocolo de dor torácica	Orientação	Cleide Misseno da Cruz		Equipe enfermagem	12	01:00:00	12:00:00
04/11/20	Processo de Trabalho	Orientação do protocolo de dor torácica	Orientação	Fabiana Orsi Bulo		Equipe enfermagem	9	00:45:00	06:45:00
04/11/20	Processo de Trabalho	Orientação do protocolo de dor torácica	Orientação	Marcia Santos		Equipe enfermagem	14	01:00:00	14:00:00
04/11/20	Processo de Trabalho	Reunião quinzenal com a empresa médica	Reunião	Adriana Guimarães		Equipe administrativa, médica e assistencial	7	02:00:00	14:00:00
05/11/20	Processo de Trabalho	Orientação do protocolo de dor torácica	Orientação	Fabiana Orsi Bulo		Equipe enfermagem	3	01:00:00	03:00:00
06/11/20	Processo de Trabalho	Boas práticas na prevenção de infecções; utilização e troca de dispositivos; prevenção de acidentes com materiais perfurocortantes; protocolo de violência sexual; padronização e utilização racional de antibióticos; protocolo de tratamento sepse grave/choque séptico; critérios para solicitação de sorologia para dengue; paramentação correta; higiene das mãos	Orientação	Lilian Moraes		Médica	1	00:30:00	00:30:00
10/11/20	Processo de Trabalho	Protocolos gerenciáveis (sepse, etc, dor torácica); utilização de epis; higienização das mãos.	Orientação	Lilian Moraes		Médico	1	00:30:00	00:30:00
11/11/20	Processo de Trabalho	Protocolos gerenciáveis (sepse, etc, dor torácica); fluxograma de atendimento no caso de dengue; orientação sobre violência sexual.	Orientação	Lilian Moraes		Equipe médica administrativa	2	00:30:00	01:00:00
12/11/20	Processo de Trabalho	Orientações para coleta de sorologias para dengue; fluxo de atendimento nos casos de dengue; fluxo de atendimento nos casos de dengue e chikungunya; critérios para coleta de RT-PCR para covid-19.	Orientação	Lilian Moraes		Médicos	4	00:30:00	02:00:00
12/11/20	Processo de Trabalho	Fluxo de entrega da coleta no laboratório; cumprimento do protocolo do tempo de coleta para SWAB; transporte das amostras acondicionadas adequadamente.	Reunião	Adriana Guimarães		Equipes assistenciais, de apoio e administrativa	4	01:30:00	06:00:00
12/11/20	Processo de Trabalho	Orientações para coleta de sorologias para dengue; fluxo de atendimento nos casos de dengue; fluxo de atendimento nos casos de dengue e chikungunya; critérios para coleta de RT-PCR para covid-19.	Orientação	Lilian Moraes		Médicos	5	03:00:00	15:00:00
13/11/20	Processo de Trabalho	Protocolos gerenciáveis (sepse, dor torácica, etc); paramentação adequada dos epis.	Orientação	Lilian Moraes		Médico	1	00:30:00	00:30:00
13/11/20	Processo de Trabalho	Orientações para coleta de sorologias para dengue; fluxo de atendimento nos casos de dengue; fluxo de atendimento nos casos de dengue e chikungunya; critérios para coleta de RT-PCR para covid-19.	Orientação	Lilian Moraes		Médicos	4	00:30:00	02:00:00
13/11/20	Processo de Trabalho	Orientações para coleta de sorologias para dengue; fluxo de atendimento nos casos de dengue; fluxo de atendimento nos casos de dengue e chikungunya; critérios para coleta de RT-PCR para covid-19.	Orientação	Lilian Moraes		Médicos	6	03:00:00	18:00:00
14/11/20	Processo de Trabalho	Orientações para coleta de sorologias para dengue; fluxo de atendimento nos casos de dengue; fluxo de atendimento nos casos de dengue e chikungunya; critérios para coleta de RT-PCR para covid-19.	Orientação	Lilian Moraes		Médicos	3	03:00:00	09:00:00
16/11/20	Processo de Trabalho	Orientações para coleta de sorologias para dengue; fluxo de atendimento nos casos de dengue; fluxo de atendimento nos casos de dengue e chikungunya; critérios para coleta de RT-PCR para covid-19.	Orientação	Lilian Moraes		Médico	1	00:30:00	00:30:00
16/11/20	Processo de Trabalho	Orientações para coleta de sorologias para dengue; fluxo de atendimento nos casos de dengue; fluxo de atendimento nos casos de dengue e chikungunya; critérios para coleta de RT-PCR para covid-19.	Orientação	Lilian Moraes		Médicos	13	00:30:00	06:30:00
17/11/20	Capacitação	Protocolo de segurança do paciente; identificação do paciente; segurança na prescrição; uso seguro e administração de medicamentos.	Treinamento	Lilian Moraes		Equipes assistenciais, de apoio e administrativa	11	01:40:00	18:20:00
18/11/20	Capacitação	Protocolo de segurança do paciente; identificação do paciente; segurança na prescrição; uso seguro e administração de medicamentos.	Treinamento	Fabiana Orsi Bulo		Equipe enfermagem	6	01:35:00	09:30:00
18/11/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão de Padronização e Farmácia Terapêutica	Reunião	Larissa Belem Montes Sousa		Equipe Administrativa	4	01:25:00	05:40:00
19/11/20	Capacitação	Protocolo de segurança do paciente; identificação do paciente; segurança na prescrição; uso seguro e administração de medicamentos.	Treinamento	Valéria Lopez da Paz Maimoni		Equipes de apoio e administrativa	5	01:15:00	06:15:00
19/11/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão de Humanização	Reunião	Selma Cruz Felix		Equipe Administrativa	8	01:00:00	08:00:00

23/11/20	Capacitação	Orientações para coleta de sorologias para dengue; fluxo de atendimento nos casos de dengue; fluxo de atendimento nos casos de dengue e chikungunya; critérios para coleta de RT-PCR para covid-19.	Treinamento	Karina Silva de Oliveira	Equipes de apoio e administrativa	4	01:00:00	04:00:00
23/11/20	Capacitação	Paramentação e desparamentação de EPIs; manual covid-19; higienização das mãos; acondicionamento e descarte correto de resíduos/prevenção de acidentes com materiais perfurocortantes; padronização e utilização racional de antibióticos; protocolo de tratamento sepsis grave/choque séptico.	Treinamento	Lilian Moraes	Enfermeira	1	01:00:00	01:00:00
24/11/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar	Reunião	Lilian Moraes	Equipe Administrativa	7	01:00:00	07:00:00
24/11/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão do Núcleo de Qualidade e Segurança do Paciente	Reunião	Lilian Moraes	Equipe Administrativa	7	00:30:00	03:30:00
24/11/20	Capacitação	Protocolo de segurança do paciente; identificação do paciente; segurança na prescrição; uso seguro e administração de medicamentos.	Treinamento	Valéria Lopez da Paz Maimoni	Equipes assistenciais, de apoio e administrativa	10	01:00:00	10:00:00
25/11/20	Capacitação	Protocolo de segurança do paciente; identificação do paciente; segurança na prescrição; uso seguro e administração de medicamentos.	Treinamento	Marta Pereira	Equipes assistenciais, de apoio e administrativa	8	01:10:00	09:20:00
25/11/20	Capacitação	Protocolo de segurança do paciente; identificação do paciente; segurança na prescrição; uso seguro e administração de medicamentos.	Treinamento	Lilian Moraes	Equipes assistenciais, de apoio e administrativa	7	00:50:00	05:50:00
25/11/20	Capacitação	Protocolo de segurança do paciente; identificação do paciente; segurança na prescrição; uso seguro e administração de medicamentos.	Treinamento	Marta Pereira	Equipes assistenciais, de apoio e administrativa	6	01:10:00	07:00:00
26/11/20	Capacitação	Protocolo de segurança do paciente; identificação do paciente; segurança na prescrição; uso seguro e administração de medicamentos.	Treinamento	Marta Pereira	Equipe de enfermagem e equipe farmácia	4	01:00:00	04:00:00
26/11/20	Capacitação	Protocolo de segurança do paciente; identificação do paciente; segurança na prescrição; uso seguro e administração de medicamentos.	Treinamento	Marta Pereira	Equipe de enfermagem e equipe farmácia	7	01:00:00	07:00:00
26/11/20	Capacitação	Protocolo de segurança do paciente; identificação do paciente; segurança na prescrição; uso seguro e administração de medicamentos.	Treinamento	Marta Pereira	Equipe de enfermagem e equipe farmácia	4	01:25:00	05:40:00
26/11/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão de Revisão de Óbitos	Reunião	Maurício Guedes	Equipes assistenciais, de apoio e administrativa	5	00:47:00	03:55:00
27/11/20	Capacitação	Protocolo de segurança do paciente; identificação do paciente; segurança na prescrição; uso seguro e administração de medicamentos.	Treinamento	Marta Pereira	Equipes assistenciais, de apoio e administrativa	5	01:20:00	06:40:00
30/11/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão de Revisão de Prontuários	Reunião	Fabiana Orsi Buló	Equipes assistenciais, de apoio e administrativa	7	01:10:00	08:10:00
30/11/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão Ética de Enfermagem	Reunião	Fabiana Orsi Buló	Equipe Administrativa	2	01:15:00	02:30:00
30/11/20	Processo de Trabalho	Reunião de Comissão PGRSS	Reunião	Natalia Pereira Celestino	Equipe Administrativa	6	01:00:00	06:00:00
TOTAL						214	43:47:00	250:35:00

Fonte de dados: Relatório Mensal NEP



V – Integração com Complexo Regulador

Ação: Qualificar /atualizar diariamente as informações registradas em SISREG



Análise crítica: Meta cumprida – reunião realizada em 30/11/2020

VI – Comissão de Avaliação de Prontuário

Ação: Melhorar a qualidade da informação constante do prontuário



VII – Protocolos Clínicos

Ação: Criar e monitorar os protocolos clínicos e devidamente pactuados com Departamento de Regulação Municipal

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

VIII – Comissões Técnicas de Avaliação

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

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

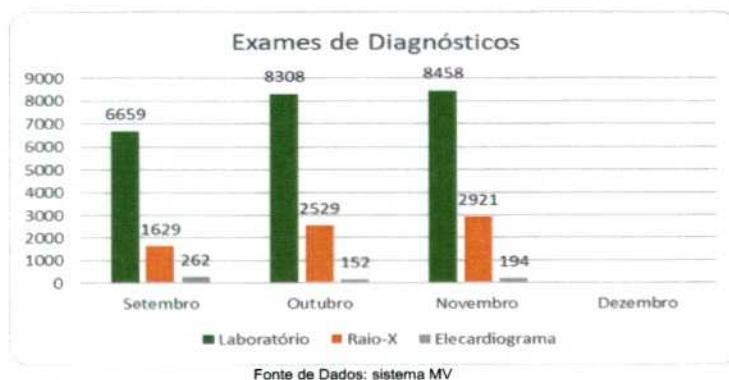
I – Consultas Médicas

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	Ofertar 100% das consultas pactuadas nas especialidades de pediatria, ortopedia, clínica médica e odontologia	Clínica Médica	4650	6428	7043		18121
		Pediatria	242	384	361		987
		Ortopedia	289	359	269		917
		Odontologia	94	160	84		338
		Total	5275	7331	7757		20363



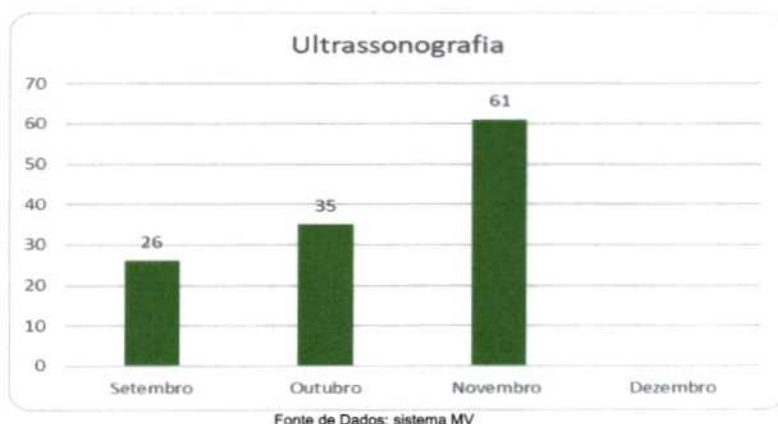
II – Exames Diagnósticos

Ação	Meta	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Disponibilizar exames laboratoriais, raio-x, e eletrocardiograma aos pacientes atendidos, até o teto físico de 12.000 procedimentos/mês	Laboratório	6659	8308	8458		23425
	Raio-X	1629	2529	2921		7079
	Elecardiograma	262	152	194		608
Total		8550	10989	11573		31112



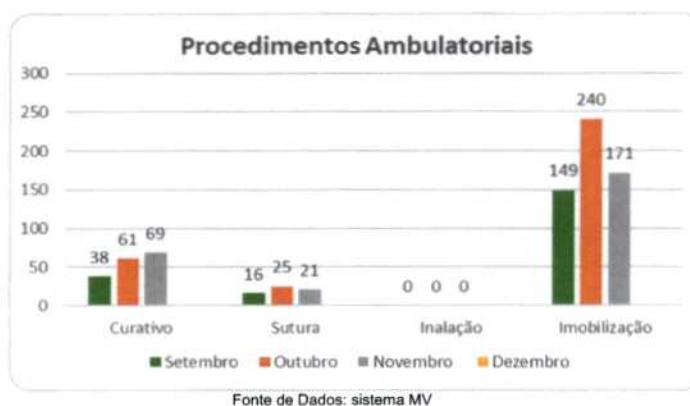
III – Exames de Ultrassonografia

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	26	35	61		122
Total		26	35	61		122



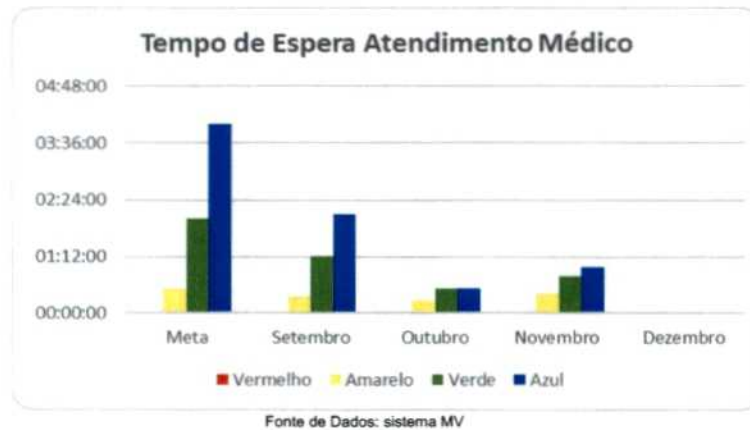
IV – Procedimentos ambulatoriais

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	Ofertar 100% da capacidade operacional nas 24 horas na realização dos procedimentos curativo, sutura, inalação e imobilização.	Curativo	38	61	69	168
	Sutura	16	25	21	62	
	Inalação	0	0	0	0	
	Imobilização	149	240	171	560	
	Total		203	326	261	790



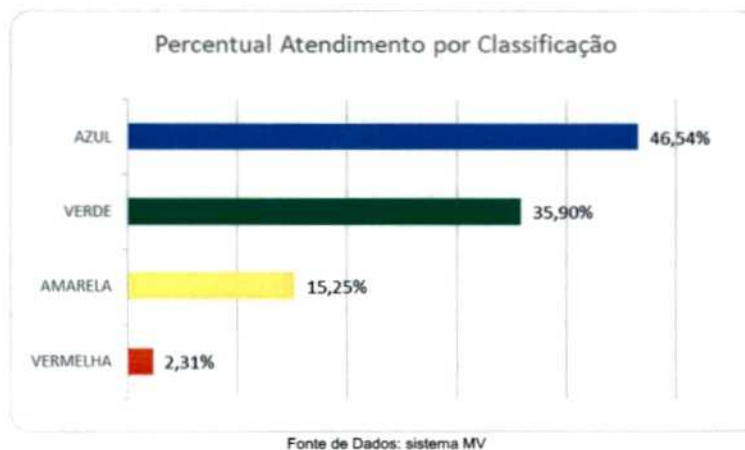
V – Classificação de Risco (a)

Ação	Meta	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Implantar o monitoramento gerencial de tempo de espera por consulta médica após acolhimento na classificação de risco, extratificando o número de todos os atendimentos realizados e 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
	Verde	2:00:00	1:12:38	0:30:45	0:47:26
	Azul	4:00:00	2:05:12	0:31:22	0:57:57



ATENDIMENTO POR CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

VERMELHA	179	2,31%
AMARELA	1183	15,25%
VERDE	2785	35,90%
AZUL	3610	46,54%
TOTAL GERAL	7757	100%



Classificação de Risco (b)

Ação	Meta	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Implantar o monitoramento gerencial de tempo de espera entre a chegada à unidade e a efetiva classificação de risco	00:10:00	00:21:42	00:25:23	00:27:36	



Fonte de Dados: sistema MV

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

Atendimento Médico - Novembro/2020

Atendimento Médico Geral	5361	69,11%
Atendimento Médico COVID-19	2396	30,89%
Total	7757	100%

Atendimento Médico

Síndrome Gripal Covid-19 - Novembro/2020

Total	Diurno	75,54%
	1810	
2396	Noturno	24,46%
	586	
Coleta PCR - IAL		
Total de Coletas	Diurno	71,98%
	989	
1374	Noturno	28,02%
	385	

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 POR ESPECIALIDADE										
CIDADE	CLÍNICA MÉDICA		ORTOPEDIA		PEDIATRIA		ODONTOLOGIA		TOTAL POR CIDADE	
Santos	6697	95,09%	253	94,05%	346	95,84%	78	92,86%	7374	95,06%
São Vicente	172	2,44%	5	1,86%	8	2,22%	5	5,95%	190	2,45%
Cubatão	36	0,51%	2	0,74%	2	0,55%	0	0,00%	40	0,52%
Praia Grande	31	0,44%	1	0,37%	0	0,00%	0	0,00%	32	0,41%
Guarujá	68	0,97%	4	1,49%	3	0,83%	0	0,00%	75	0,97%
Outros	39	0,55%	4	1,49%	2	0,55%	1	1,19%	46	0,59%
Total por Especialidade	7043	100%	269	100%	361	100%	84	100%	7757	100%

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	-	-	-	-

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

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTOS
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

CONSOLIDADO PDR- INDICADORES – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

DEPARTAMENTO - **UPA ZONA LESTE**

MÊS/ANO – **NOVEMBRO/2020**

TOTAL DE PESQUISAS REALIZADAS 142

RESULTADOS (por item respondido*)

- ✓ **MUITO SATISFEITO 569**
- ✓ **SATISFEITO 120**
- ✓ **INSATISFEITO 14**
- ✓ **NÃO UTILIZOU 7**

ASSINATURA E CARIMBO DOS RESPONSÁVEIS

SAU - SERVIÇO DE ATENDIMENTO USUÁRIO (S)

DIRETORA


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

08/12/2020

Praça Visconde de Ouro Preto, s/nº - Estuário – Cep: 11025-190 – Santos/SP

www.prosaude.org.br - Tel (13) 3228-3704

ESTATÍSTICA DA UPA ZONA LESTE DE SANTOS

PERÍODO 01/11/2020 à 30/11/2020

N total de Atendimentos	N total de Questionários Aplicados	Tabela de classificação				% total atendido
		Muito Satisfeito	Sastifeito	Insatisfeito	Não Utilizado	
7757	142	x	x	x	x	1,83%

AVALIAÇÃO	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU	TOTAL	% total de Respostas
RECEPÇÃO	101	34	5	2	142	100%
ATENDIMENTO MÉDICO	109	25	4	4	142	100%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	122	18	1	1	142	100%
HIGIENE E LIMPEZA	120	21	1	0	142	100%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	117	22	3	0	142	100%

RECEPÇÃO	TOTAL MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO UTILIZOU
	71,13%	23,94%	3,52%	1,41%
ATENDIMENTO MÉDICO	76,76%	17,61%	2,82%	2,82%
ATENDIMENTO ENFERMAGEM	85,92%	12,68%	0,70%	0,70%
HIGIENE E LIMPEZA	84,51%	14,79%	0,70%	0,00%
INSTALAÇÕES FÍSICAS	82,39%	15,49%	2,11%	0,00%

RICIELLE DONATO J. JESUS
SAU - Serviço Atendimento Usuário
UPA ZONA LESTE - SANTOS
08/12/2020

= Índice global de satisfação do usuário 97,04%

ANEXO II

LISTA PRESENÇA

() Reunião () Treinamento (x) Rotinas/ Orientações () Integração () Evento

Data: 03/11/2020	Serviço/Unidade: UPA 24h ZONA LESTE
Horário de início: 23h	Horário de término: 00h
Tema: Orientação do Protocolo de Dor Torácica	Facilitador (a): Cleide Aparecida de Souza
	Formação: Enfermeira Assistencial
Assuntos Abordados: Orientação sobre a importância a abertura do protocolo e monitoramento dos exames.	

	Nome do Colaborador	Cargo	Serviço/Unidade	Assinatura
1	Amone André de S. Barbosa	Téc. Enf.	UPA ZL	[Assinatura]
2	Walter M. M. Silva	Téc. Enfermagem	UPA ZL	[Assinatura]
3	Carolina Luis Mendes dos Santos	Téc. Enf.	UPA ZL	[Assinatura]
4	Adriane de C. Barbosa	Téc. Enf.	UPA ZL	[Assinatura]
5	Fabiano Bibian Falcão	Téc. enf.	UPA ZL	[Assinatura]
6	Galaine W. R. da Silva	Téc. Enf.	UPA ZL	[Assinatura]
7	Josiana Nascimento Pires Costa	Téc. Enf.	UPA ZL	[Assinatura]
8	Cybele Teixeira da	Téc. enf.	UPA ZL	[Assinatura]
9	Renata Alves da Costa	Téc. enf.	UPA ZL	[Assinatura]
10	Dandara dos Santos	Téc. Enf.	UPA ZL	[Assinatura]
11	Amey Kezzy Okeliane	Téc. enf.	UPA ZL	[Assinatura]
12	Julius J. do Silve	Téc. Enf.	UPA ZL	[Assinatura]

Kat...
COREN/SP 23-ENF

Cleide Aparecida de Souza
COREN/SP 122.281-ENF

Viviane dos Santos Freitas
COREN/SP 204.116-ENF

Fabiana Orsi Buló
Gerente Assistencial
COREN 88509
UPA ZONA LESTE - SANTOS

PRÓ - SAÚDE
UPA ZONA LESTE - SANTOS
CONTRATO DE GESTÃO Nº 32/20
ASS: _____