



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA

ESTADO DE SÃO PAULO
GABINETE DO PREFEITO

Pindamonhangaba, 31 de Julho de 2019.

Ofício n.º 2376/2019 – GAB

Prezado Presidente

Em atenção ao requerimento nº 2054/2019, do vereador Osvaldo Macedo Negrão, que solicita informações acerca de relatório de satisfação; encaminhamos anexo a tabela de indicadores de desempenho dos meses de fevereiro, março e abril de 2019.

Sem mais para o momento, aproveito a oportunidade para renovar protestos de estima e consideração.

Câmara de Vereadores de Pindamonhangaba
0000002648 - 2019 09/08/2019 11:35:31 AM
Interessado (a): PRES. VER. FELIPE CÉSAR
Assunto: Resposta ao Requerimento




Isael Domingues
Prefeito Municipal

Exmo. Sr.
Felipe Francisco César Costa
Presidente da Câmara Municipal de Pindamonhangaba
Nesta

Tabela 2: Indicadores de Desempenho – PS Municipal de Pindamonhangaba, Fevereiro/2019.

Nº	INDICADORES	RESULTADOS ALCANÇADOS	METAS
1	Taxa de Satisfação dos Usuários	Total de usuários satisfeitos atendidos na unidade de saúde 38	97% >=80%
		Total de usuários atendidos entrevistados 39	
2	Taxa de prontuários médicos corretamente finalizados após o atendimento	Total de prontuário médicos finalizados corretamente após revisão 299	100% 100% Ocorre bimestral. Encaminhado no relatório anterior.
		Total de prontuários analisados pela comissão de revisão de prontuários 299	
3	Tempo máximo de atendimento do usuário classificado como Risco Vermelho	Total de usuários classificados como risco vermelho, atendidos <= 5 minutos, contados desde a chegada até o início do atendimento. 27	100% 100%
		Total de usuários classificados como risco vermelho 27	
4	Taxa de revisão de prontuários pela Comissão de Revisão de Óbitos	- Total de prontuários revisados pela comissão de Óbito 14	100% 100% Ocorre trimestral. Encaminhado no relatório anterior.
		- Total de prontuários de usuários que vieram a óbito 14	

5	Taxa de revisão de prontuários pela Comissão de Infecção Hospitalar (CCIH)	-Total de prontuários de usuários com infecção revisados pela CCIH	91	100%	100%
		- Total de prontuários de usuários com infecção	91		
6	Taxa de Revisão de Prontuários das salas amarelas e vermelha	- Total de prontuários revisados das salas amarela e vermelha	1.606	90%	>=90%
		-Total de prontuários sala amarela e vermelha	1.784		
7	Taxa de usuários adultos classificados quanto ao risco, por enfermeiro	- Total de usuários adultos classificados quanto ao risco por enfermeiro	9.388	100%	100%
		- Total de usuários adultos registrados	9.388		
8	Tempo médio de espera do usuário classificado como Risco Verde desde o acolhimento <= 120 minutos	- Total do tempo entre a classificação e o atendimento médico de usuários classificados como Risco Verde		*Tempo médio, não consegue-se calcular, pois é feito manualmente.	>=80%
		- Total de usuários classificados como risco verde	3.959		

9	Tempo máximo de espera para usuários classificados com Risco Amarelo <= 30 minutos	Total de usuários classificados como risco amarelo, atendidos <= 30 minutos, contados desde a classificação	1.599	91%	>=90%
		Total de usuários atendido e classificados como Risco Amarelo.	1.757		
10	Comissão de ética médica	Relatório	Ata da eleição da CEM.		
11	Manutenção do CNES Atualizado	Relatório	74	100%	100%
			74		

○ **3.1 - Indicador 1: Taxa de Satisfação dos Usuários**

Numerador: Total de Usuários satisfeitos atendidos na unidade de saúde x 100

Denominador: Total de usuários atendidos entrevistados

Meta: >= 80%

Fonte: Formulário Pesquisa de Satisfação do Cliente e a Planilha de Pesquisa de Satisfação do Cliente. (Anexo 1)

Com relação à taxa de satisfação dos usuários, dos 39 usuários atendidos entrevistados, 38 diziam-se satisfeitos com o atendimento prestado, atingindo 97% da meta estipulada.

A pesquisa de satisfação é um instrumento utilizado para avaliação do desempenho da unidade uma vez que através dela o usuário expressa sua opinião quanto ao atendimento por meio de críticas, elogios e sugestões.

3. Indicadores de Desempenho

Os indicadores de desempenho são ferramentas desenvolvidas com a finalidade de monitorar e avaliar garantindo o aprimoramento constante e eficaz, das ações de vigilância em saúde.

A seguir são apresentados os valores dos 11 indicadores de desempenho em avaliação gerado no Pronto Socorro Municipal de Pindamonhangaba.

Tabela 2: Indicadores de Desempenho – PS Municipal de Pindamonhangaba, Março/2019.

Nº	INDICADORES	RESULTADOS ALCANÇADOS	METAS
1	Taxa de Satisfação dos Usuários	Total de usuários satisfeitos atendidos na unidade de saúde 104	98% SA >=80%
		Total de usuários atendidos entrevistados 107	
2	Taxa de prontuários médicos corretamente finalizados após o atendimento	Total de prontuário médicos finalizados corretamente após revisão 371	100% Ocorre bimestral. Encaminhado no relatório anterior.
		Total de prontuários analisados pela comissão de revisão de prontuários 371	

3	Tempo máximo de atendimento do usuário classificado como Risco Vermelho	Total de usuários classificados como risco vermelho, atendidos <= 5 minutos, contados desde a chegada até o início do atendimento.	22	100%	100%
		Total de usuários classificados como risco vermelho	22		
4	Taxa de revisão de prontuários pela Comissão de Revisão de Óbitos	- Total de prontuários revisados pela comissão de Óbito	17	100%	100% Ocorre trimestral. Encaminhado no relatório anterior.
		- Total de prontuários de usuários que vieram a óbito	17		
5	Taxa de revisão de prontuários pela Comissão de Infecção Hospitalar (CCIH)	- Total de prontuários de usuários com infecção revisados pela CCIH	92	100%	100%
		- Total de prontuários de usuários com infecção	92		
6	Taxa de Revisão de Prontuários das salas amarelas e vermelha	- Total de prontuários revisados das salas amarela e vermelha	1.785	91%	>=90%
		- Total de prontuários sala amarela e vermelha	1.962		
7	Taxa de usuários adultos classificados quanto ao risco, por enfermeiro	- Total de usuários adultos classificados quanto ao risco por enfermeiro	11.239	100%	100%
		- Total de usuários adultos registrados	11.239		



Associação dos Cegos e Excitados de Pindamonhangaba

+55 12 3550.0599
 Rua Major José dos Santos Moreira, 570 | Centro
 Pindamonhangaba/SP | CEP: 12.410-050
 coord.pinda@aceni.org.br | www.aceni.org.br

8	Tempo médio de espera do usuário classificado como Risco Verde desde o acolhimento <= 120 minutos	- Total do tempo entre a classificação e o atendimento médico de usuários classificados como Risco Verde - Total de usuários classificados como risco verde	4.656	*Tempo médio, não consegue-se calcular, pois é feito manualmente.	>=80%
9	Tempo máximo de espera para usuários classificados com Risco Amarelo <= 30 minutos	Total de usuários classificados como risco amarelo, atendidos <= 30 minutos, contados desde a classificação Total de usuários atendido e classificados como Risco Amarelo.	1.746 1.940	90%	>=90%
10	Comissão de ética médica	Relatório	Ata da eleição da CEM.		
11	Manutenção do CNES Atualizado	Relatório	74 74	100%	100%

o **3.1 - Indicador 1: Taxa de Satisfação dos Usuários**

atualizado

3. Indicadores de Desempenho

Os indicadores de desempenho são ferramentas desenvolvidas com a finalidade de monitorar e avaliar garantindo o aprimoramento constante e eficaz, das ações de vigilância em saúde.

A seguir são apresentados os valores dos 11 indicadores de desempenho em avaliação gerado no Pronto Socorro Municipal de Pindamonhangaba.

Tabela 2: Indicadores de Desempenho – PS Municipal de Pindamonhangaba, abril/2019.

Nº	INDICADORES	RESULTADOS ALCANÇADOS		METAS	
1	Taxa de Satisfação dos Usuários	Total de usuários satisfeitos atendidos na unidade de saúde	305	92%	≥80%
		Total de usuários atendidos entrevistados	332		
2	Taxa de prontuários médicos corretamente finalizados após o atendimento	Total de prontuário médicos finalizados corretamente após revisão	333	100%	100% Ocorre bimestral. Encaminhado no relatório anterior.
		Total de prontuários analisados pela comissão de revisão de prontuários	333		

3	Tempo máximo de atendimento do usuário classificado como Risco Vermelho	Total de usuários classificados como risco vermelho, atendidos <= 5 minutos, contados desde a chegada até o início do atendimento.	38	100%	100%
		Total de usuários classificados como risco vermelho	38		
4	Taxa de revisão de prontuários pela Comissão de Revisão de Óbitos	- Total de prontuários revisados pela comissão de Óbito	17	100%	100% Ocorre trimestral. Encaminhado no relatório anterior.
		- Total de prontuários de usuários que vieram a óbito	17		
5	Taxa de revisão de prontuários pela Comissão de Infecção Hospitalar (CCH)	- Total de prontuários de usuários com infecção revisados pela CCIH	71	100%	100%
		- Total de prontuários de usuários com infecção	71		
6	Taxa de Revisão de Prontuários das salas amarelas e vermelha	- Total de prontuários revisados das salas amarela e vermelha	2.378	90%	>=90%
		- Total de prontuários sala amarela e vermelha	2.642		
7	Taxa de usuários adultos classificados quanto ao risco, por enfermeiro	- Total de usuários adultos classificados quanto ao risco por enfermeiro	12.320	100%	100%
		- Total de usuários adultos registrados	12.320		

8	Tempo médio de espera do usuário classificado como Risco Verde desde o acolhimento <= 120 minutos	<p>- Total do tempo entre a classificação e o atendimento médico de usuários classificados como Risco Verde</p> <p>- Total de usuários classificados como risco verde</p>	6.252	*Tempo médio, não consegue-se calcular, pois é feito manualmente.	>=80%
9	Tempo máximo de espera para usuários classificados com Risco Amarelo <= 30 minutos	<p>Total de usuários classificados como risco amarelo, atendidos <= 30 minutos, contados desde a classificação</p> <p>Total de usuários atendido e classificados como Risco Amarelo.</p>	2.344	90%	>=90%
10	Comissão de ética médica	Relatório	Ata da eleição da CEM.		
11	Manutenção do CNES Atualizado	Relatório	79	100%	100%
			79		

○ **3.1 - Indicador 1: Taxa de Satisfação dos Usuários**