



ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE PIRANGI  
O.S.S ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE PIRANGI  
Inscrição no CNPJ. N.º 51.804.771/0001-72

Reconhecida de Utilidade Pública Municipal nº 933/84 – Federal nº 14.308/93-81

Botucatu, 29 de julho de 2021

Ofício nº 27/2021 – Botucatu/OSS Pirangi

**Ilmo. Sr.**  
**Dr. André Spadaro**  
**SMS**

**Assunto: Envio da Prestação de Contas do 1º quadrimestre de 2021**

A ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE PIRANGI, vêm através do presente, em atenção ao disposto no C. G. nº 343/2018, encaminhar a Prestação de Contas Assistencial, Qualitativo e Quantitativo do 1º Quadrimestre de 2021.

Sendo o que se tem a apresentar para o momento, permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos que se faça necessário.

Atenciosamente;

**ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE PIRANGI**  
**Diego Winck**  
**Gestão de Qualidade**

*Recib.  
06/08/2021*

*Dr. Sérgio Gusmão  
Diretor do Departamento de  
Planejamento em Serviços de Saúde  
RI 11.918-5*



ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE PIRANGI  
**O.S.S ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE PIRANGI**

Inscrição no CNPJ. N.º 51.804.771/0001-72

Reconhecida de Utilidade Pública Municipal nº 933/84 – Federal nº 14.308/93-81

# PRESTAÇÃO DE CONTAS ASSITENCIAL, QUALITATIVO E QUANTITATIVO

## CONTRATO DE GESTÃO 343/2018

### GERENCIAMENTO, APOIO E OPERACIONALIZAÇÃO DA SAÚDE DE BOTUCATU

---

**ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE PIRANGI**  
JOÃO GONÇALVES DE SARRO  
DIRETOR EXECUTIVO



## **CONTRATO DE GESTÃO – 343/2018**

### **REFERÊNCIA 1º QUADRIMESTRE 2021**

## **APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DE PRODUÇÃO ASSISTENCIAL**

Considerando o Contrato (343/2018), sendo este vigente, apresentaremos nas páginas seguintes a prestação de contas no âmbito dos resultados assistenciais, dados estes marcados pelos desdobramentos causados pela Pandemia de COVID-19. Neste sentido, se faz importante contextualizar o cenário que se apresentou no setor da saúde imprimindo novos desafios e estratégias para a realização do cuidado às pessoas, famílias e comunidades.

Desta maneira pontuamos que desde março de 2020 a avaliação dos indicadores das unidades e serviços deste contrato de gestão mostra prejuízos no desempenho quando comparados ao exercício 2019. Compreendemos que este fato decorre da situação pandêmica quando se configurou no Brasil, especialmente no estado de São Paulo no mesmo período.

Temos em consideração que tal circunstância se mostra como parte de um fenômeno suscitado pela Pandemia de COVID-19 no Brasil e no Mundo, como explicaremos mais adiante, mostrando que muitas atividades importantes na atenção primária à saúde, na atenção especializada ambulatorial e hospitalar são descontinuadas ou paralisadas em função do privilegiamento das intervenções relativas à COVID-19.

Abaixo apresentamos alguns fatos e ações iniciais de enfrentamento da Pandemia na linha do tempo:

- Em dezembro de 2019, diversos casos de pneumonia por causa desconhecida surgiram na cidade de Whuan, província de Hubei, China. A partir da vigilância destes eventos vivemos os episódios que se seguem:
- 31/12/2019 – China notifica a Organização Mundial da Saúde (OMS) sobre os casos de pneumonia de causa não identificada em Wuhan e o Ministério da Saúde do Brasil acompanha o assunto;
- 07/01/2020 - China isola e identifica um novo tipo de vírus, denominado novo coronavírus (2019-nCoV);
- 12/01/2020 – China compartilha a sequência genética do 2019-nCoV.
- 20/01/2020 - Ministério da Saúde do Brasil notifica Anvisa em Portos, Aeroportos e Fronteiras. Também comunica o Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento e secretarias estaduais e municipais de saúde para o monitoramento de eventos incomuns;
- 22/01/2020 - Não há detecção de casos suspeitos no Brasil. Suspeita noticiada pela Saúde de Minas Gerais não se enquadra na definição;
- 22/01/2020 - Ministério da Saúde instala Centro de Operações de Emergência (COE - Coronavírus) para monitorar situação junto à OMS e inicia preparação da rede pública;

- 26/01/2020 - OMS umenta nível de alerta para alto em relação ao risco global do novo coronavírus. China como um todo é considerada região de transmissão ativa do vírus;
- 27/01/2020 - Brasil ainda não tem casos suspeitos, mas COE mantém estados atualizados sobre situação na China. Caso relatado no Hospital Icaraí (Rio de Janeiro/RJ) é descartado;
- 28/01/2020 - Brasil orienta que população evite viagens desnecessárias à China;
- 28/01/2020 - Ministério da Saúde e COE monitoram três casos suspeitos no Rio de Janeiro (RJ), Porto Alegre (RS) e Curitiba (PR);
- 29/01/2020 - Ministério da Saúde realiza videoconferência com profissionais de todo Brasil para traçar estratégias e visualizar panorama nacional;
- 29/01/2020 - Ministério da Saúde publica edição de podcast Pausa para Saúde com principais informações disponíveis sobre novo coronavírus;
- 30/01/2020 - Fiocruz recebe fragmento não infectante do coronavírus para testes e capacitação;
- 30/01/2020 - OMS declara **Emergência de Saúde Pública Internacional** para o novo coronavírus (2019-nCoV). Não há casos confirmados no Brasil. Entretanto, Ministério da Saúde licita mil novos leitos nos hospitais de referência indicados pelos estados para acolher possíveis casos;
- 30/01/2020 - Aeroporto Internacional de Guarulhos (SP). Anvisa faz primeira inspeção de saúde de voo originário da China, com escala em Madri (Espanha). São aproximadamente 200 passageiros orientados.
- 30/01/2020 - Governo do Brasil publica o Decreto 10.211/2020, que reativa o Grupo Executivo Interministerial de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional e Internacional (GEI-ESPII). O objetivo é coordenar a articulação de medidas de preparação e de enfrentamento ao vírus;
- 03/02/2020 – Fiocruz implanta sala de situação para analisar, semanalmente, possíveis casos identificados e ações de combate ao coronavírus;
- 03/02/2020 – Ministério da Saúde anuncia o aumento do nível de alerta em saúde de "perigo iminente" para "emergência em saúde pública". A mudança vai facilitar o processo de repatriamento de brasileiros que estão na cidade de Wuhan, na China, epicentro do surto de coronavírus;
- 04/02/2020 – Presidente da República encaminha projeto de lei ao Congresso Nacional que define as medidas sanitárias para enfrentamento do novo coronavírus. Medida vai auxiliar na repatriação de brasileiros em Wuhan (China), epicentro do vírus com 70% dos casos;
- 04/02/2020 - Câmara aprova o Projeto de Lei (PL 23/20), do Poder Executivo, que estabelece as medidas a serem adotadas pelas autoridades sanitárias em caso de emergência de saúde pública provocada pelo coronavírus. A matéria foi enviada ao Senado Federal;
- 05/02/2020 - Senado Federal aprova Projeto de Lei (PL 23/20), do Poder Executivo, que estabelece as medidas a serem adotadas pelas autoridades sanitárias em caso de emergência de saúde pública provocada pelo coronavírus. Matéria segue para sanção presidencial.
- 07/02/2020 - Diário Oficial da União publica a Lei 13.979/2020, que dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do novo coronavírus.
- 08/02/2020 - Ministério da Saúde e a Anvisa publicaram as recomendações com todo o detalhamento dos procedimentos para a quarentena dos brasileiros que partiram de Wuhan, na China, epicentro dos casos do novo coronavírus;
- 26/02/2020 - Brasil confirma primeiro caso do novo coronavírus;
- 28/02/2020 - Ministério da Saúde lança campanha de prevenção ao novo coronavírus;
- 02/03/2020 - Ministério da Saúde vai distribuir 30 mil kits para teste diagnóstico (protocolo de Berlim) específico para o COVID-19. Os testes serão produzidos pelo laboratório de Biomanguinhos da Fiocruz.
- 02/03/2020 - Governo Federal adota novo fluxo para casos suspeitos. As secretarias estaduais ficam responsáveis por fazer a análise dos seus casos e enviam os dados mais refinados para o Ministério da Saúde. Medida dá agilidade de resposta à doença;

- 06/03/2020 - Lista de critérios do Ministério da Saúde para definição de caso suspeito para o novo coronavírus passa a valer para todos os passageiros oriundos da América do Norte, Europa e Ásia (além do Equador e da Austrália), e que apresentem sinais e sintomas da doença
- 09/03/2020 - Brasil amplia monitoramento com testagem de síndromes gripais. Os exames para coronavírus serão realizados em pessoas que não viajaram ao exterior nem tiveram contato no Brasil com casos confirmados. A medida vale para amostras com resultado negativo para outros vírus gripais em cidades com casos confirmados da doença, tanto na rede pública quanto na rede privada.
- 11/03/2020 - OMS declara pandemia do novo coronavírus. Ou seja, a doença já está espalhada por diversos continentes com transmissão sustentada entre as pessoas;
- 11/03/2020 - A partir da caracterização da Covid-19 como pandemia, o Ministério da Saúde, por sua vez, deu início a diversas ações para atenuar a propagação dessa doença no Brasil, e, na segunda quinzena de março, declarou a situação de transmissão comunitária em território nacional, a partir da publicação da Portaria N° 454/GM/MS, de 20 de março de 2020;
- 16/03/2020 - Ministério da Economia divulga medidas emergenciais de até R\$ 147,3 bilhões para combater o impacto do COVID-19. Ministério da Saúde publica a portaria N° 395 estabelecendo recursos no valor de R\$ 424.154 milhões para ações de combate ao novo coronavírus (Covid-19).  
Brasil tem 234 casos confirmados. Ainda havia 2.064 suspeitos, e 1.624 casos já tinham sido descartados;
- 20/03/2020 – MS declarou a situação de transmissão comunitária em território nacional, a partir da publicação da Portaria N° 454/GM/MS.

Consideramos importante colocar que em todo o território nacional, assim como em diversos países, durante a onda inicial da pandemia os hospitais brasileiros direcionaram os recursos rotineiramente aplicados em unidades ambulatoriais e de emergência para atender ao choque de demanda que se estabeleceu. A exemplo disso, vários procedimentos foram interrompidos, como as cirurgias eletivas, a fim de concentrar os leitos hospitalares no manejo das pessoas com a COVID-19 (MENDES,2020).

Nesta conjuntura, somam-se ainda muitas pessoas com doenças não COVID-19, dentre as quais, ora pela escassez de recursos, ora por medo de serem contaminadas, não se dirigiram até as unidades de saúde. Este comportamento social foi incentivado por normas governamentais, como ocorreu no Brasil no início da pandemia, as quais recomendaram às pessoas ficarem em suas casas, orientando a procura aos serviços de saúde apenas em casos de síndrome respiratória com sintomas avançados. Desta maneira, profissionais de saúde e as pessoas usuárias protelaram ou cancelaram consultas não urgentes, avaliações diagnósticas, cirurgias e outros procedimentos terapêuticos (MENDES,2020).

À vista disso, de acordo com o Mendes (2020), a pandemia mudou significativamente a forma como a atenção ambulatorial é prestada nos serviços de

saúde. Para diminuir os riscos de transmissão do vírus, seja para as pessoas usuárias, seja para os trabalhadores de saúde, os prestadores de serviços estão adiando consultas preventivas ou eletivas, tais como os exames anuais. Quando possível, estão se convertendo consultas presenciais em consultas por telessaúde. Por sua parte, muitas pessoas estão evitando buscar diretamente os serviços de saúde porque não desejam sair de casa e exporem-se a riscos de contágio. Influenciando os comportamentos dos prestadores de serviços e das pessoas usuárias estão as recomendações de governos regionais e locais para restringir deslocamentos e serviços não essenciais.

Sob outra perspectiva, os referidos recursos de saúde, incluindo os profissionais de saúde (recursos humanos), foram fortemente empenhados nos atendimentos às pessoas suspeitas ou infectadas, bem como para ações de rastreamento e testagem de sintomáticos e seus contatos, reduzindo tempo destinado ao acolhimento e atendimento, bem como ações de vigilância na comunidade, ou seja, àqueles que não tiveram a COVID-19, ou seja, os pacientes prioritários, seja por conta de viverem com condições crônicas de saúde ou estar em situação de vulnerabilidade social (MENDES,2020).

O que nos leva acreditar que a queda do desempenho dos serviços de saúde seja um fenômeno provocado pela Pandemia de COVID-19 no Brasil e no Mundo são dados de pesquisa diversos países, mostrando este processo também se apresenta nos serviços públicos e privados.

Nesta direção, Hanna et al (2020) realizaram uma metanálise que incluiu 34 estudos publicados entre janeiro de 2000 e abril de 2020 para 17 indicações para tratamentos, o que envolveu 1.272.681 pessoas e que diziam respeito a intervenções cirúrgicas, quimioterapias e radioterapias em pessoas com sete tipos de cânceres: bexiga, mama, cólon, reto, pulmão, colo do útero e cabeça e pescoço que representam, em seu conjunto, 44% de todos os casos de câncer registrados no mundo. A associação entre o atraso e aumento da mortalidade foi significativa para 13 das 17 indicações.

Um estudo da *Harvard University* mostrou que as consultas ambulatoriais caíram em 60% nos períodos iniciais da pandemia, mas tiveram certa recuperação e, mesmo assim, continuaram a ser menos 1/3 de antes do início dela (MEHROTRA et al, 2020).

Nesta direção, apresentamos abaixo alguns estudos apontados por Mendes (2020) que comparam serviços de saúde dos Estados Unidos, Europa e Brasil, sendo

possível perceber que a Pandemia de COVID-19 ocasionou um declínio na utilização destes serviços em seus variados níveis de complexidade.

Nos Estados Unidos pudemos ver que houve uma redução de 60% nas consultas ambulatoriais quando Mehrota et al (2020) analisaram 50.000 prontuários eletrônicos. Quando Ziedan et al (2020) fizeram estudo parecido, examinando dados de 28.157.000 pessoas usuárias de sistemas de saúde, encontraram queda abrupta de 40% de consultas semanais totais, sendo que apenas 15% desse déficit justificado pelas políticas governamentais de isolamento social. Dentro destes 40% de redução dos atendimentos notaram que a maior parte delas não estavam entre aqueles adiáveis e sim, tratavam-se de atendimentos destinados às pessoas com condições crônicas, como as doenças cardiovasculares (59%), diabetes (40%) e câncer (63%). Os pesquisadores observaram que após o término do isolamento social houve efeito rebote, porém não alcançou os níveis de atendimentos pré-pandêmicos, à exceção dos atendimentos destinados aos distúrbios mentais que tiveram um declínio de 31%, retornando ao nível de acesso habitual frente a facilidade de obtenção de consultas por telemedicina (VERMA,2020).

Ziedan et al (2020) constaram decréscimo de 55% nas consultas de check-up, 18% na realização dos exames laboratoriais não COVID-19, 60% nos exames de imagem, havendo pouca evidência que estas quedas de exames tenham sido produzidas por políticas de suspensão de procedimentos eletivos.

O volume de atendimentos nos departamentos de emergência decresceu 42% no Colorado e 64% em Nova Iorque e houve queda semelhante quando analisadas 24 unidades em cinco estados americanos quando comparados os resultados obtidos em 2019 (Jeffery et al 2020).

Na Europa o cenário não foi muito diferente! No Reino Unido houve uma queda geral 59% das demandas de saúde quando analisado serviços de cirurgia plástica estética (84%); oftalmologia (76%); procedimentos urológicos (66%); dermatologia (63%); e neurocirurgia (62%). As quedas nos serviços de urgência e emergência foram de mais de 50% e a diminuição dos atendimentos por infartos agudos do miocárdio caíram pela metade nos hospitais (BCG LIVE, 2020).

Os pesquisadores analisaram dados de oito hospitais do Reino Unido e verificaram uma queda de 76% nas referências de urgência de pessoas com suspeitas

de câncer pelos médicos de atenção primária à saúde e uma diminuição de 60% em atendimentos de quimioterapia em relação ao percentual pré-pandemia (BMJ, 2020b).

Morris (2020a) demonstrou que os atendimentos em urgência e emergência no National Health Service (NHS) inglês caíram, entre abril de 2019 e abril de 2020, em aproximadamente 52% e 45% conforme a região do país. Essa diferença se explica pelo *lockdown* imposto à população (fique em casa), pela relutância das pessoas em procurar os hospitais com medo de contrair a doença e pelo grande aumento de atendimentos pelo telefone 111 do NHS. Em outro estudo a autora, utilizando dados do NHS Digital investigou o número de referências de médicos generalistas para os hospitais ingleses. Numa semana de janeiro de 2020 o número de referências foi de 380.503, mas na metade do mês de abril as referências de rotina caíram em torno de 90%; as referências para urgências e emergências diminuíram 78% e para casos de suspeita de câncer 67% (Morris, 2020b).

Na Itália, um relatório mostrou que as mortes por condições não COVID-19 chegaram a 11.600 durante o tempo mais crítico da pandemia, incluindo mortes por acidentes vasculares cerebrais e por infartos agudos do miocárdio. Dados de outros países revelaram que a busca tardia de cuidados em pessoas com infarto agudo do miocárdio ocorreu, seja porque as pessoas não queriam pressionar os sistemas de saúde, seja porque tiveram medo de procurar as unidades de saúde e se infectarem (THE GUARDIAN, 2020).

Na Região Norte da Itália, houve um aumento de 58% nas mortes por parada cardiorrespiratórias fora dos hospitais, 77% das quais com suspeita ou diagnóstico da COVID-19 comparativamente ao mesmo período de 2019 (DE FILLIPO et al, 2020).

Na Espanha observou-se, no início da pandemia de COVID-19, que os laboratórios de hemodinâmica tiveram uma diminuição de demanda, seguida, posteriormente, de uma queda de 40% dos infartos agudos de miocárdio (RODRÍGUEZ-LEOR et al, 2020).

A Organização Mundial da Saúde realizou uma pesquisa sobre o atendimento das doenças crônicas não transmissíveis em 163 países do mundo em três semanas de maio de 2020 (WHO NCD DEPARTMENT, 2020). Os resultados mostraram que a prevenção e tratamento dessas doenças sofreram forte interrupção em escala global, mas com maior impacto relativo nos países de baixa renda. 122 países (74,8% do total) relataram que os serviços de saúde sofreram interrupção parcial ou total, especialmente



em hipertensão arterial, diabetes, asma, saúde bucal, tratamento oncológico, emergências cardiovasculares, serviços de reabilitação e cuidados paliativos.

As principais causas de interrupção na atenção às condições crônicas foram: diminuição da oferta em função do cancelamento de procedimentos eletivos, 65%; cancelamento de programas populacionais de rastreamento de doenças ou dificuldade de acesso às unidades de saúde devido à estratégia de *lockdown*, 46%; fechamento de serviços de atenção às doenças crônicas, 43%; falta de profissionais de saúde para a prestação dos serviços, 39%; fechamento de ambulatórios de clínicas especializadas, 34%; leitos hospitalares insuficientes, 25%; absenteísmo das pessoas usuárias, 25%; e falta de medicamentos e de testes de diagnósticos, 20%. Apenas 17% dos países alocaram recursos adicionais nos orçamentos públicos para a prestação de serviços em doenças crônicas nos planos nacionais de enfrentamento da COVID-19 (WHO NCD DEPARTMENT, 2020).

Estudo da Fundação Bill & Melinda Gates mostrou que em função da pandemia da COVID-19 as taxas de vacinação de crianças, numa perspectiva mundial, diminuíram muito chegando a regredir aos níveis vigentes em 1990 (BILL & MELINDA GATES FOUNDATION, 2020).

Dados do *Institute for Health Metrics and Evaluation* indicaram que em função da terceira onda da pandemia COVID-19, as vacinações de crianças caíram de 84% em 2019 para menos de 74% em 2020 (DUCHARME, 2020).

Focando agora nos impactos da Pandemia no sistema de saúde brasileiro verificou-se no período de janeiro a junho de 2020, a cobertura de BCG foi de 57,4%, a da poliomielite de 59,5%, do tríplice viral de 64,3% e da hepatite B de 50,5%. Para Isabella Ballalai, vice-presidente da Sociedade Brasileira de Imunizações, mesmo com o prazo prolongado dado aos gestores, é incomum ver coberturas tão baixas nesta época do ano. A causa principal é o medo dos pais em levarem as crianças às unidades básicas de saúde. A retomada das aulas com as cadernetas de vacinação atrasadas representa um risco alto (CAMBRICOLI, 2020).

Entre março e julho de 2020, 390.000 cirurgias e exames complexos deixaram de ser feitos no Brasil por conta dos atendimentos de urgência gerados pela COVID-19 (O ESTADO DE SÃO PAULO, 2020b). A pandemia da COVID-19 provocou queda de atendimentos em hospitais públicos de pacientes em rastreamento e tratamento para câncer de mama em cerca de 75% em março e abril de 2020 em comparação a igual

período do ano de 2019, de acordo com pesquisa da Sociedade Brasileira de Mastologia (GANDRA, 2020).

Pesquisa realizada com mulheres brasileiras mostrou que 62% delas estavam esperando a pandemia acabar para retomar as consultas médicas e os exames de rotina para detecção de câncer de mama. Esse atraso nos exames pode ter impacto nessa doença, atrasando diagnósticos que têm mais chances de cura quando detectados em estágio inicial (TASTCH, 2020).

Num hospital brasileiro registrou-se uma queda de 70% nos atendimentos de oncologia pediátrica na pandemia (BERGAMO, 2020).

Barone et al (2020) numa pesquisa que envolveu 1.701 brasileiros adultos com diabetes verificaram que as principais consequências da COVID-19 foram: 95,1% reduziram a frequência de sair de casa dos quais 26,9% nunca saíram desde o início da pandemia; entre os que monitoravam sua glicemia em casa (91,5%) a maioria (59,4%) experimentou uma variação neste marcador que incluiu: 31,2% relataram maior variabilidade que antes da pandemia; 20% tiveram elevação da glicemia; 8,2% tiveram baixa na glicemia; 38,4% adiaram as consultas médicas e/ou os exames de rotina; e 40,2% não agendaram consulta médica desde o início da pandemia. Em relação aos hábitos de vida apresentaram uma redução de atividades físicas (14,7% com uma leve redução e 44,8% com uma grande redução).

Dados do Ministério da Saúde apontaram que devido à pandemia da COVID-19 o SUS, de janeiro a julho de 2020 em relação ao mesmo período de 2019, reduziu em 1,1 milhão o número de atendimentos eletivos, retrocedendo a valores praticados 12 anos atrás. No caso de cirurgias de mama, foram realizadas nesse período 12.003 procedimentos em 2020; nesse mesmo período de 2016 foram 19.880. A queda também é acima da casa de 30% em cirurgias oftalmológicas e do aparelho digestivo. Houve também uma queda expressiva de consultas especializadas que caíram de 218,6 mil para 188,4 mil nos períodos semestrais analisados. São grandes passivos que aumentarão as filas do SUS e que deverão ser enfrentados no tempo de pós-pandemia. (O ESTADO DE SÃO PAULO, 2020c).

Abaixo apresentamos na sequência algumas das providências tomadas pela Prefeitura Municipal de Botucatu no enfrentamento da COVID-19:

- **13/03/2020** - Decreto n.º 11.937- Institui a Comissão de Acompanhamento, Controle, Prevenção e Tratamento do Coronavírus- COVID 19, no município de Botucatu;
- **16/03/2020** - Decreto 11.939 Regulamenta a Lei Federal n.º 13.979, de 06/02/2020, no âmbito do município de Botucatu, estabelecendo medidas temporárias e emergenciais de prevenção e enfrentamento de contágio pelo COVID 19 e dá providências;
- **18/03/2020**- Decreto n.º 11.941- Declara situação de emergência no Município de Botucatu e estabelece novas medidas temporárias e emergenciais de prevenção e enfrentamento de contágio pelo COVID 19 e dá outras providências;
- **19/03/2020**- Decreto n.º 11.943- Regulamenta a Lei Federal n.º 13.979, de 06/02/2020, no âmbito do Município de Botucatu, estabelecendo novas medidas temporárias e emergenciais de prevenção e enfrentamento de contágio pelo COVID 19, e dá outras providências;
- **20/03/2020**- Decreto n.º 11.945- Dispõe, diante do enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus (COVID 19), sobre o monitoramento de acesso ao Município de Botucatu e dá outras providências;
- **23/03/2020**- Decreto n.º 11.947- Estabelece medidas de segurança alimentar para as famílias em situação de vulnerabilidade social, e dá outras providências;
- **23/03/2020**- Plano de contingência para infecção humana pelo CORONAVÍRUS 2019- COVID 19 para o município de Botucatu;
- **23/03/2020**- Fluxograma Central Telefônica COVID 19 de Botucatu;
- **23/03/2020**- Fluxograma Central de Monitoramento COVID 19 de Botucatu;
- **23/03/2020**- Fluxograma COVID 19 para acolhimento e atendimento nas Unidades Básicas de Saúde do município de Botucatu;
- **24/03/2020**- Decreto n.º 11.949- Altera o Decreto n.º 11.943, de 19/03/2020, decorrente da pandemia de contágio pelo COVID 19, estabelece novas medidas temporárias e emergenciais de prevenção e enfrentamento e dá outras providências;
- **24/03/2020** - Decreto n.º 11.950- Altera o Decreto n.º 11.945, de 20/03/2020, adotando novas medidas de controle das vias de acesso ao Município de Botucatu, e dá outras providências de enfrentamento e dá outras providências;
- **24/03/2020** - Ofício n.º 015/2020- Encaminha para os Gerentes de Unidades Básicas de Saúde, Quadro padronizado de utilização de Equipamento de Proteção Individual (EPI) para os profissionais da saúde do município de Botucatu;
- **25/03/2020**- Decreto n.º 11.951- Prorroga o prazo para pagamento da parcela única e da primeira parcela do IPTU para o exercício de 2.020;
- **26/03/2020**- Decreto n.º 11.954- Declara estado de calamidade Pública no município de Botucatu, para enfrentamento da pandemia do contágio pelo COVID 19. – COBRADE 1.5.1.1.0;
- **01/04/2020**- Comunicado aos gerentes de Unidades Básicas de Saúde sobre a avaliação e monitoramento do paciente com suspeita de COVID 19 na Unidade de Saúde;
- **09/04/2020**- Início da Sanitização nas Unidades de Saúde do município;

- **15/04/2020-** Elaboração e disponibilização para a rede de atenção á saúde o Protocolo de Coleta Laboratorial de amostras biológicas para investigação COVID 19 – Botucatu- SP;
- **16/04/2020-** Atualização do Protocolo de Coleta Laboratorial de amostras biológicas para investigação COVID 19 – Botucatu- SP;
- **17/04/2020-** Decreto nº 11.972- Estabelece medidas de credenciamento de estabelecimentos hoteleiros para hospedagem de munícipes que testaram positivo para o COVID 19 e não tenham condições de realizar o isolamento social em suas residências, visando a prevenção da contaminação por referido vírus, e dá outras providências;
- **22/04/2020-** Decreto nº 11.974- Estabelece novas medidas no enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus (COVID 19), sobre o uso de máscaras de proteção facial para prevenção e enfrentamento do contágio e dá outras providências;
- **22/04/2020-** Decreto nº 11.975- Altera e complementa o Decreto Municipal nº 11.943/2020, alterado pelo Decreto Municipal nº 11.949/2020, estabelecendo novas medidas temporárias e emergenciais de prevenção e enfrentamento de contágio pelo COVID 19 para atendimento dos estabelecimentos comerciais por meio de *delivery*, *drive thru* e dá outras providências;
- **23/04/2020-** Atualização do fluxograma de Coleta e Investigação – COVID 19;
- **28/04/2020-** Atualização de protocolo de coleta laboratorial de amostras biológicas para investigação de COVID 19- Botucatu- SP;
- **29/04/2020-** Decreto nº 11.980- Prorroga o prazo da segunda parcela do IPTU do exercício de 2.020;
- 
- **04/05/2020-** Decreto nº 11.984- Altera o Decreto nº 11.943, de 19/03/2020, decorrente da pandemia do contágio pelo COVID 19, estabelece novas medidas temporárias e emergenciais de prevenção e enfrentamento e dá outras providências;
- **05/05/2020-** Comunicado aos gerentes de Unidades Básicas de Saúde solicitando a desmarcação de consultas agendadas até 31/05/2020, reforçando a manutenção dos atendimentos agendados de recém-nascidos e crianças menores de 2 anos, agendamentos de pré-natal e puerpério, paciente de Tuberculose e Hanseníase, e manutenção de atendimentos eventuais de todas as patologias e faixas etárias que se fizerem necessárias;
- **07/05/2020-** Protocolo de atendimento a pessoa em situação de rua da prefeitura Municipal de Botucatu em fase de pandemia COVID 19;
- **14/05/2020-** Decreto nº 11.988- Prorroga o prazo dos atendimentos presenciais das repartições públicas Municipais, estabelecidos no Decreto nº 11.941, de 18/03/2020, alterado pelo Decreto nº 11.981, de 29/04/2020 e dá outras providências;
- **14/05/2020-** Quadro padronizado de utilização de Equipamento de Proteção Individual (EPI) para o Setor de Limpeza, Secretaria Municipal de Saúde, e outros setores;

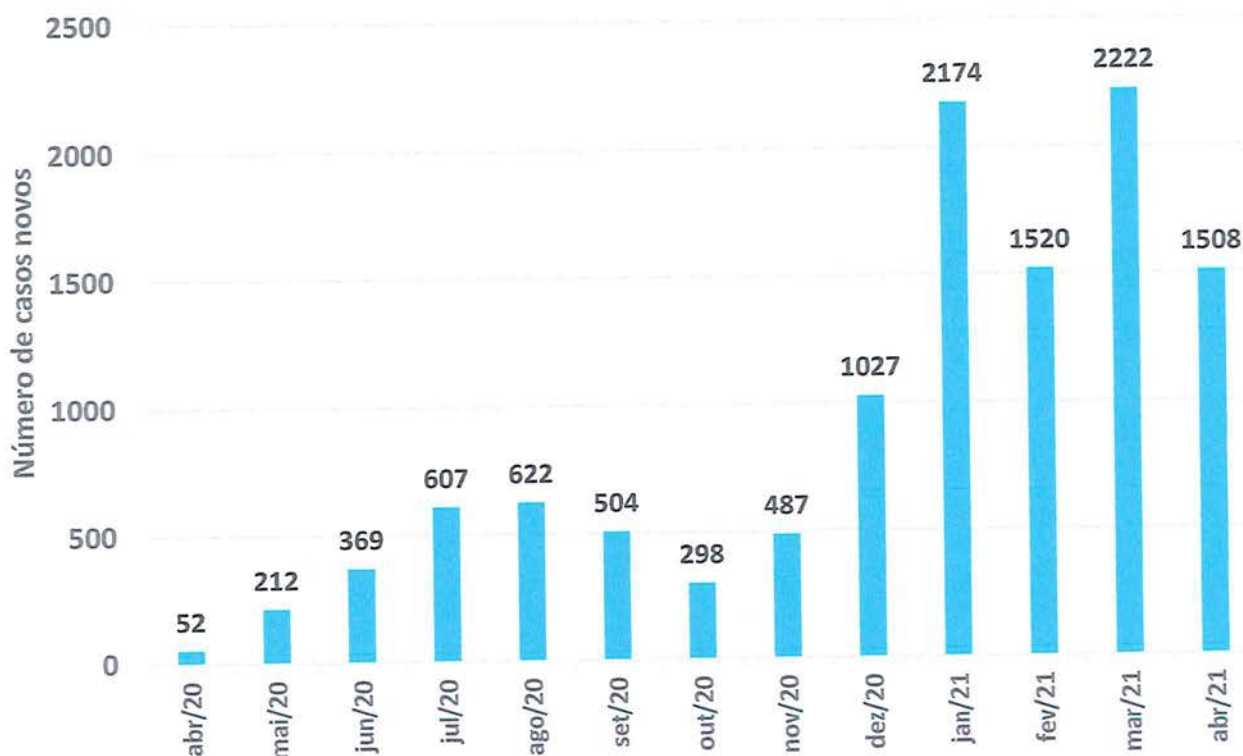
- **15/05/2020-** Prefeitura Municipal de Botucatu firmou acordo com a UNIMED de Botucatu para contratação de 150 diárias de UTI e 150 diárias de enfermaria mensais, para os próximos 180 dias, como segurança para que todo município de Botucatu com quadro grave de COVID 19 acesso a um leito de UTI;
- **20/05/2020-** Recomendações para encaminhamento de Coleta de Exames – RT-PCR em crianças menores de 10 anos SWAB nasal para pesquisa de SARS-COV-2;
- **21/05/2020-** Decreto nº 11.999- Dispõe sobre o funcionamento das atividades econômicas durante o estado de calamidade pública e de enfrentamento do contágio pelo novo Coronavírus e dá outras providências;
- **28/05/2020-** Decreto nº 12.005- Dispõe sobre a abertura gradual e controlada das atividades econômicas no Município de Botucatu, conforme abaixo disposto e dá outras providências;
- **28/05/2020-** Decreto nº 12.006- Prorroga os prazos para pagamento das parcelas do IPTU;
- **28/05/2020-** Decreto nº 12.007- Prorroga o prazo dos atendimentos presenciais das repartições públicas Municipais e dá outras providências;
- **04/06/2020-** Requisição Administrativa nº 01/2020- Requisita locação de hospedagem sem fornecimento de alimentação no Bekassin Botucatu Hotéis Ltda, para atendimento de idosos em quarentena e dá outras providências;
- **09/06/2020-** Decreto nº 12.011- Prorroga o prazo dos atendimentos presenciais das repartições públicas Municipais e dá outras providências;
- **18/06/2020-** Decreto nº 12.019- Dispõe sobre a abertura gradual e controlada das atividades econômicas no Município de Botucatu, conforme abaixo disposto e dá outras providências;
- **23/06/2020-** Decreto nº 12.022- Estabelece novas medidas no enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus (Covid 19), para funcionamento das Instituições de Longa Permanência de Idosos – ILPIs;
- **26/06/2020-** Decreto nº 12.026- Prorroga o prazo dos atendimentos presenciais das repartições públicas Municipais e dá outras providências;
- **29/06/2020-** Decreto nº 12.027- Dispõe sobre o funcionamento das atividades econômicas durante o estado de calamidade pública e de enfrentamento do contágio pelo novo Coronavírus e dá outras providências.
- **10/07/2020-** Decreto nº 12.038- Prorroga o prazo dos atendimentos presenciais das repartições públicas Municipais e dá outras providências.
- **13/07/2020-** Decreto nº 12.040- Dispõe sobre a abertura gradual e controlada das atividades econômicas no Município de Botucatu conforme abaixo disposto e dá outras providências.
- **24/07/2020-** Decreto nº 12.047- Prorroga o prazo dos atendimentos presenciais das repartições públicas Municipais e dá outras providências.
- **07/08/2020-** Decreto nº 12.058- Prorroga o prazo dos atendimentos presenciais das repartições públicas Municipais e dá outras providências.

- **10/08/2020-** Decreto n.º 12.059- Dispõe sobre a abertura gradual e controlada das atividades econômicas no município de Botucatu e dá outras providências.
- **21/08/2020-** Decreto n.º 12.066- Prorroga o prazo dos atendimentos presenciais das repartições públicas Municipais e dá outras providências.
- **24/08/2020-** Decreto n.º 12.068- Altera o Decreto n.º 12.022, de 23 de junho de 2020, estabelecendo novas medidas no enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19), para funcionamento das ILP Is - Instituições de Longa Permanência de Idosos.
- **24/08/2020-** Decreto n.º 12.069- Altera o Decreto n.º 12.059, de 10 de agosto de 2020, que dispõe sobre a abertura gradual e controlada das atividades econômicas no Município de Botucatu, conforme abaixo disposto e dá outras providências.
- **04/09/2020-** Decreto n.º 12.076- Estabelece medidas sobre as atividades escolares no Município de Botucatu e dá outras providências.
- **04/09/2020-** Decreto n.º 12.077- Prorroga o prazo dos atendimentos presenciais das repartições públicas Municipais e dá outras providências.
- **16/09/2020-** Decreto n.º 12.089- Regulamenta, em âmbito municipal, a Lei Federal n.º 14.017/2020, que dispõe sobre ações emergenciais destinadas ao setor cultural a serem adotadas durante o estado de calamidade pública reconhecido pelo Decreto Legislativo federal n.º 6/2020.
- **18/09/2020-** Decreto n.º 12.091- Prorroga o prazo dos atendimentos presenciais das repartições públicas Municipais e dá outras providências.
- **09/10/2020-** Decreto n.º 12.108- Prorroga o prazo dos atendimentos presenciais das repartições públicas Municipais e dá outras providências.
- **15/10/2020-** Decreto n.º 12.112- Altera o Decreto n.º 12.059, de 10 de agosto de 2020, que dispõe sobre a abertura gradual e controlada das atividades econômicas no Município de Botucatu, e dá outras providências.
- **13/11/2020-** Decreto n.º 12.128- Prorroga o prazo dos atendimentos presenciais das repartições públicas Municipais e dá outras providências.
- **27/11/2020-** Decreto n.º 12.145- Prorroga o prazo dos atendimentos presenciais das repartições públicas Municipais e dá outras providências.
- **11/12/2020-** Decreto n.º 12.154- Altera o Decreto n.º 11.941, de 18/03/2020, que dispõe sobre a declaração de emergência no município de Botucatu e estabelece novas medidas temporárias e emergenciais de prevenção e enfrentamento de contágio pelo COVID 19 (novo Coronavírus) e dá outras providências;
- **25/12/2020-** Decreto n.º 12.165- Estabelece medidas temporárias e emergenciais para atendimento das atividades econômicas não essenciais no período do Natal e dá outras providências;
- **30/12/2020-** Decreto n.º 12.169- Prorroga o prazo do estado de Calamidade Pública no Município de Botucatu declarado pelo Decreto n.º 11.954 de 26 de março de 2020, em razão dos efeitos decorrentes da pandemia de COVID-19 (novo Coronavírus);
- **30/12/2020-** Decreto n.º 12.170- Dispõe sobre normas de retorno ao trabalho presencial nos órgãos e entidades da administração pública municipal e dá outras providências;

A experiência do processo pandêmico no Município de Botucatu também retrata as questões apresentadas pelos pesquisadores em diversas nações. Antes mesmo que a doença começasse a circular na cidade já houve reuniões, treinamentos, discussões com a equipe de gestão de suprimentos para avaliar estoques, compras vigentes e suas previsões de entrega, aquisições que seriam necessárias. Neste momento gestores e chefes de unidades de saúde estavam atentos aos pronunciamentos e documentos orientadores da Organização Mundial da Saúde, do Ministério da Saúde do Brasil, Centro de Vigilância Epidemiológica e os canais de comunicação, os quais reportavam diariamente o cenário de expansão da COVID-19 e de estratégias utilizadas para a sua contenção.

Em Botucatu, o primeiro caso foi diagnosticado em 26 de março de 2020. Desde então vivemos uma onda de casos da doença, com maior expressão nos meses de julho e agosto, com 607 e 622 casos novos, respectivamente. No entanto, a partir de dezembro de 2020 houve um grande aumento de casos e a situação ficou bastante crítica, como pode ser observada no Quadro 1, ilustrado abaixo.

**Gráfico 1-** Número de Casos Novos de COVID-19, segundo mês de ocorrência no Município de Botucatu, no período de abril a 30 de abril de 2021.



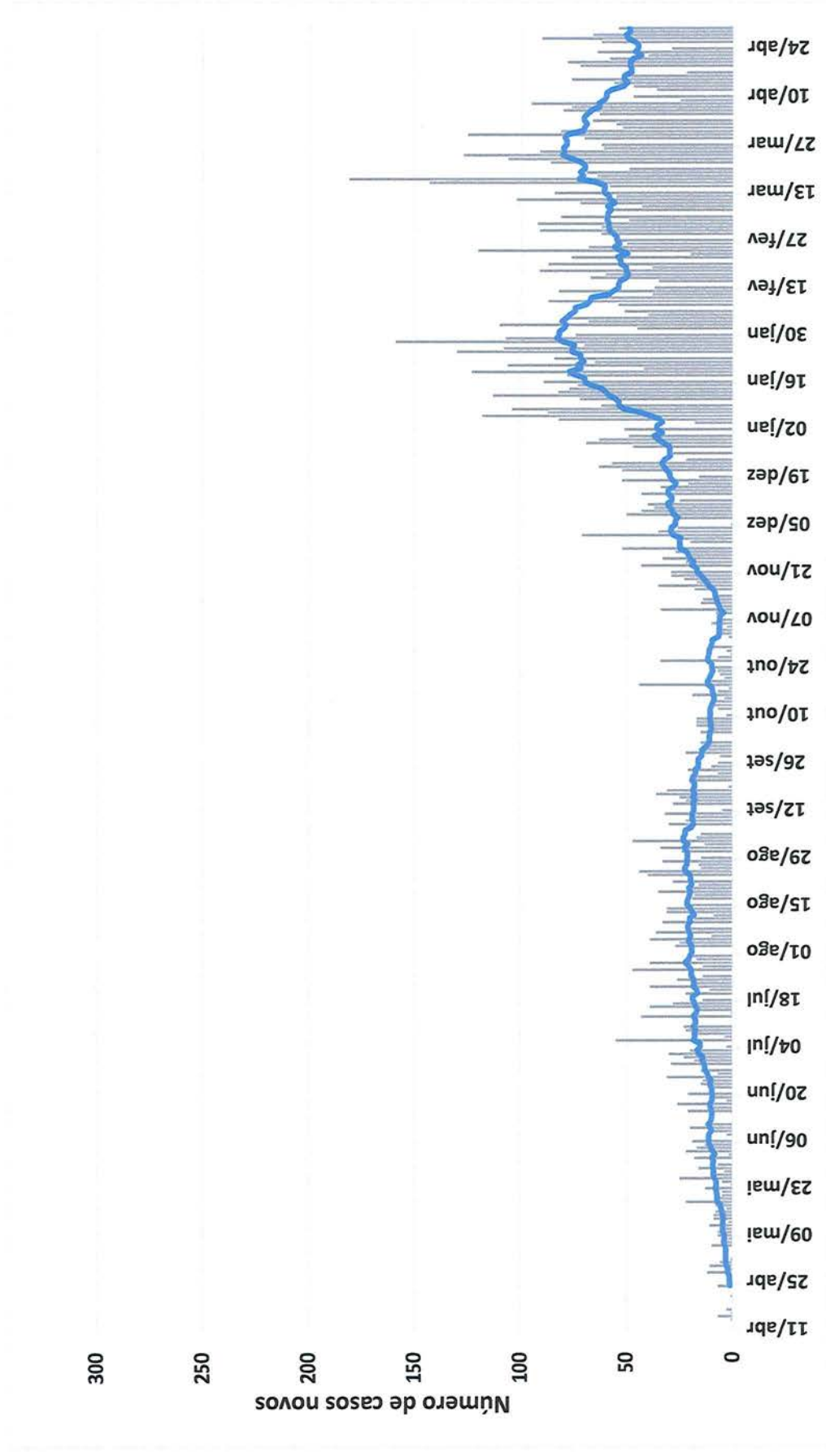


Como demonstrado, o primeiro quadrimestre de 2021, foi marcado por grande explosão da doença no município. Em 2020 foram registrados 4.195 casos de COVID-19 em Botucatu, dentre os quais houve 58 mortes. Ao final de abril de 2021 já se somava 11.619 casos confirmados e 196 óbitos, ou seja, os primeiros quatro meses do ano foram responsáveis por aumento de 44,50% do total de casos e 58% das mortes, quando comparado a todo o ano anterior. Na mesma data, havia 426 pessoas positivas em quarentena, juntamente com seus familiares, sendo monitorados pelos serviços da Atenção Primária à Saúde enquanto os hospitais trabalharam muito acima da sua capacidade máxima de internação.

À frente, pode-se observar de forma ilustrativa (Gráfico 2) que o número de casos novos diários de COVID-19 e média móvel de 14 dias, entre 11 de abril de 2020 a 30 de abril de 2021, praticamente se elevou quatro vezes aos final do período.



**Gráfico 2-** Número de casos novos diários de covid-19 e média móvel de 14 dias, no Município de Botucatu, de 11 de abril de 2020 a 30 de abril de 2021



Ao longo do primeiro quadrimestre foram muitos os desafios vivenciados em Botucatu, especialmente no setor da saúde, para o enfrentamento da COVID-19 e, assim como citamos os desdobramentos em diversos países, também experenciamos condições e situações que levaram ao menor desempenho de diversos serviços de saúde.

A diminuição dos atendimentos se configurou como resultado de vários fatores como:

**A) A suspensão das agendas de caráter eletivo por período determinado:**

Durante o ano de 2020 houve momentos em que por força de decreto municipal as seguintes agendas foram suspensas:

- ✚ **Consultas eletivas** odontológicas, médicas e de enfermagem;
- ✚ **Agendamentos eletivos para exames laboratoriais** (Sangue, urina, fezes e citopatológico);
- ✚ **Atendimentos Coletivos**, incluindo grupos de gestantes, atividades de qualidade de vida (caminhada, nutrição, tabagismo, saúde mental, entre outros). Atendimentos do Centro de Atenção Psicossocial (CAPS-I) e do Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF)
- ✚ **Agendamentos de Exames Complementares eletivos:** mamografias, ultrassom, exames cardiológicos (teste ergométrico, ecocardiografia), endoscopia digestiva alta, colonoscopia.

Nestas ocasiões foram mantidas apenas o atendimento ao pré-natal e puerpério, recém-nascidos, menores de 2 anos e pacientes em programa de acompanhamento de tuberculose e hanseníase. Manteve-se ainda o atendimento nas salas de vacinas, agendamentos de exames complementares urgentes, ultrassom obstétrico, atendimento da Clínica do Bebê e atendimentos individuais das equipes do NASF e CAPS I.

Os decretos que versaram sobre estas suspensões foram:

Decreto	Período de vigência da Suspensão
Decreto nº 11.941- Declara situação de emergência no Município de Botucatu, de 18 de março de 2020	23/03/2020 a 30/04/2020
Prorroga decreto nº 11.941 até 31/05 2020	

## **B) A permanência de suspensão dos atendimentos coletivos**

Devido ao momento de maior transmissão da doença, houve o aumento da taxa de ocupação de leitos de UTI e do número de mortes por COVID. Orientações diversas foram promovidas que aglomerações fossem evitadas. Desta forma, atividades coletivas como grupos de atendimento, educação em saúde, avaliação e procedimento coletivo não estão sendo realizadas pela grande maioria das Unidades de Saúde. Cabe ressaltar que a estrutura física dos serviços raramente comporta a execução destas ações com a segurança que COVID-19 exige, no que tange ao distanciamento e ventilação necessária.

## **C) O Absenteísmo dos Profissionais**

Durante as primeiras 8 semanas de situação de emergência do município, entenda-se os meses de março e abril, não havia muita clareza sobre como tratar as condições e restrições temporárias dos profissionais de saúde. Enquanto as autoridades municipais autorizaram o trabalho remoto “Teletrabalho”, a OSS Pirangi ofereceu a antecipação de gozo de férias, benefício amparado por lei, estendido às pessoas com mais de 60 anos.

Aos trabalhadores que vivem com condições crônicas, como diabetes, hipertensão, doenças autoimunes, bem como às gestantes e lactantes, foi orientado que buscassem orientação médica para discutir a segurança da manutenção da atividade do trabalho.

Neste cenário, houve uma interrupção na oferta de serviços por redução temporária de parte dos profissionais de saúde nos cenários de práticas, muito embora a vigência destas medidas coincidiu com as determinações de suspensão das agendas. No entanto, houve poucos casos que couberam nesta determinação.

A maior dificuldade suportada foi relativa aos afastamentos de profissionais em decorrência à estarem apresentando sintomas relacionados a infecção de COVID-19, sendo recomendado para estes casos afastamento imediato, colher o exame RT-PCR preferencialmente no terceiro dia de sintomas, e para tanto, afastar-se 5 dias para que seja possível obter o resultado do teste. Quando o resultado se apresentou positivo, a recomendação foi a de manter o isolamento domiciliar por 14 dias e no mês de setembro de 2020 o protocolo foi atualizado reduzindo este tempo para 10 dias de isolamento, retornando ao trabalho caso não tenha ainda presente sintomas de atividade de infecção.

É importante destacar que quando uma pessoa apresenta sintomas, a recomendação é de isolamento domiciliar e testagem. O isolamento é para todos os familiares ou moradores em comum. Diante disso, por diversas

vezes, nossos profissionais estiveram em situação de afastamento por um de seus familiares estarem sintomáticos ou positivos para COVID-19. No primeiro quadrimestre de 2021, diversos profissionais foram afastados para testagem ou para a realização da quarentena, conforme mostramos na tabela abaixo:

**Tabela 1-** Absenteísmo de profissionais da saúde dos vinculados à OSS Pirangi em Unidades de Saúde da Família e NASF, calculado em horas de ausências, período de janeiro a abril de 2021.

Setor	Jan/21	Fev/21	Mar/21	Abr/21
USF	3.164,72	3.802,07	3.579,68	3.254,87
NASF	196,10	64,40	247,22	202,04

Cabe ressaltar que esta situação extrapolou a capacidade da equipe de cobertura e sendo assim, fez-se necessária a contratação de profissionais temporários. Em razão disso, em vários momentos, o ritmo de trabalho foi prejudicado, afetando os resultados dos indicadores.

#### **D) O Absenteísmo das pessoas usuárias**

Ainda que as pessoas não tenham praticado o isolamento social a contento, o medo de contaminação por COVID-19 ao frequentarem os serviços de saúde esteve muito presente na comunidade.

Houve maior dificuldade junto às crianças menores de 1 ano, entre as quais obtivemos os menores índices de vacinação e atendimentos individuais. Também encontramos grande dificuldade de comparecimento entre os pacientes com diabetes, hipertensão e obesidade. A todo o momento era noticiado em todos os canais de comunicação sobre a vulnerabilidade de pessoas com estas condições frente a COVID-19, inclusive estando estas entre o maior número de mortos.

Neste contexto cabe destacar que as Unidades de Saúde passaram a:

- ✚ acolher e atender pacientes com COVID-19;
- ✚ ter seus profissionais se apresentando com paramentação de EPI atípica (Aventais descartáveis, máscara e gorro, e em outras situações com óculos ou face shield);
- ✚ coletar exame para COVID-19
- ✚ ter área restrita para sintomáticos

É provável que, diante destas circunstâncias, (ou seja, as Unidades Básicas de saúde ser um ponto de atendimento para pessoas sintomáticas de COVID-19) as pessoas usuárias sintam temor de infectar-se no ambiente da Unidade de Saúde, ainda que medidas rigorosas estejam sendo aplicadas.

Além das medidas de isolamento social, de suspensão de atendimentos eletivos, medidas para reduzir a necessidade de os usuários frequentarem os serviços de saúde por causas evitáveis foram implementadas como a entrega de medicações de uso contínuo para dois meses. Esta prática foi utilizada nos meses de abril e maio, alcançando resultados até o mês de julho de 2021. Na mesma direção a receitas de uso contínuo, que tinham validade para 6 meses, passou a ter validade adicional de igual período, como forma de reduzir os motivos de procura nas UBS.

#### **E) A redução dos agendamentos odontológicos**

A Sala de atendimento odontológico é uma área cirúrgica dentro da Unidade Básica de Saúde. Com a situação da pandemia, muitos cuidados foram pensados para manter a segurança nestes ambientes de tratamento, considerando que os equipamentos e procedimentos próprios da odontologia, os quais geram, em sua operação, a dispersão de aerossóis no ambiente.

Esta condição é bastante preocupante pois o tempo de decantação destas gotículas é bastante controverso, havendo artigos que apontam de 15 minutos a aproximadamente 3 horas.

Considerando esta questão os agendamentos foram reduzidos de 5 por período para 2 por período levando-se em consideração o tempo de espera para início da limpeza, o tempo de limpeza e desinfecção do ambiente, e ainda, o tempo de troca da paramentação dos profissionais para o próximo atendimento. A intenção é a de promover ambiente seguro para o próximo usuário a ser atendido, em situação de “exposição”, uma vez que precisa estar sem a máscara de proteção para receber os cuidados odontológicos. Cabe ressaltar que além dos atendimentos agendados, as equipes de saúde bucal realizam o atendimento às urgências odontológicas sob livre demanda.

Destacamos que tais procedimentos e condutas foram padronizadas mediante protocolo de atendimento em saúde bucal expedido pela Secretaria Municipal de Saúde. Tais providências foram importantes e necessárias, porém têm impactado negativamente nos resultados dos indicadores de Cobertura da Primeira Consulta Odontológica Programática

e na Razão entre Tratamentos Concluídos e Primeira Consulta Odontológica Programática.

**F) A incorporação de outras atividades e ações ao escopo das equipes de saúde**

**1.) Capacitação das equipes:** À medida em que a COVID-19 era experienciada e estudada, informes e protocolos foram elaborados e divulgados pela OMS e Ministério da Saúde e, por conseguinte, coube à Secretaria Municipal e à esta Instituição, realizar a capitalização das informações para os profissionais de saúde, promovendo a capacitação dos mesmos. Muitos dos protocolos foram construídos ou adaptados à realidade local com o apoio das de coordenadoras e gerentes desta Instituição. Tal construção exigiu empenho de tempo, sendo na maioria das vezes abordado o chefe/gerente da Unidade que, por conseguinte transmitiu as informações à equipe de sua unidade. Em geral, os temas abordados foram os seguintes:

- a) **A COVID-19** – definição, forma de transmissão, sinais e sintomas, pacientes de risco, manejo do paciente, estratégias de testagem e monitoramento, trabalho em rede, segurança profissional e do paciente.
- b) **Proteção Individual – EPI** – Uso correto dos equipamentos de proteção individual (EPI) em cada sítio operativo.
- c) **Estratégias e Fluxos internos na Unidade** – Delimitação de área de isolamento para acolher e atender pacientes com queixas referentes à COVID-19, sejam sintomáticos ou casos confirmados. Garantia de que todos os profissionais da equipe reconheçam e seguem tais diretrizes. Assim como a oferta e/ou substituição da máscara de tecido do usuário pela máscara cirúrgica, nesta situação de atendimento. E ainda, a garantia de manutenção do distanciamento.

- d) **Urgência e Emergência:** Manejo e transporte do paciente com diagnóstico e suspeita de COVID-19, bem como o atendimento à Parada Cardiorrespiratória e Intubação, sendo estes, cursos ministrados pela equipe do SAMU-192 a todos os médicos e enfermeiros da Atenção Primária à Saúde de Botucatu.
- e) **Vacinação Contra a COVID-19.**

2.) **Realização de Inquéritos Populacionais:** Foram realizados teste rápido para inquérito populacional de prevalência de anticorpos contra SARS-COV-2 no município de Botucatu –SP, em 4 momentos, sendo que três deles contaram com intensa participação dos profissionais das Unidades Básicas de Saúde (incluindo as Unidades de Saúde da Família USF)), Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF) e profissionais na Vigilância Ambiental em Saúde. Ressaltamos que os profissionais de saúde vinculados à USF e NASF fazem parte do Contrato de Gestão 343/2018. Os inquéritos foram realizados casa a casa, por sorteio randomizado segundo, área censitária, sexo, e faixa etária. Como o território das USF é menor, nossos profissionais ao terminar a testagem dentro da sua população prestaram apoio às equipes das unidades básicas tradicionais.

- **Inquérito 1- Kit Sars-Cov-2 antibody test**  
População Alvo: 1389 pessoas  
Estratégia Punção Capilar  
Período de Capacitação e preparo de materiais: 7 e 8 de maio  
Período de execução: 12 a 15 de maio de 2020
- **Inquérito 3- Testagem dos Profissionais de Saúde - Kit Sars-Cov-2 antibody test**  
População Alvo: 1500 pessoas profissionais de saúde vinculados à Secretaria Municipal de Saúde

Estratégia Punção Capilar

Período de preparo de materiais: 22 de junho de 2020

Período de execução: 23/06/2020 a 26/06/ 2020

- **Inquérito 3 - Kit Sars-Cov-2 antibody test**

População Alvo: 1400 pessoas

Estratégia Punção Venosa

Período de Capacitação e preparo de materiais: 25 e 26 de junho

Período de execução: 29/06/2020 a 03/07/ 2020

- **Inquérito 4 – Hilab**

População Alvo: 10.000 pessoas

Estratégia Punção Capilar

Período de execução: out a dez/2020

### 3.) **Realização de atendimentos a suspeitos de COVID-19 e Coleta de**

**RT- PCR.** O Cuidado para os pacientes suspeitos de COVID-19 foi instituído nas UBS de todo o município a partir de capacitação sobre a doença e sobre a colheita do exame RT- PCR. A realização deste procedimento impactou no fluxo de acolhimento e atendimento reduzindo consideravelmente o ritmo de trabalho, considerando as seguintes questões:

- A agenda, ora do Enfermeiro, ora do cirurgião dentista, profissionais que realizam a coleta do RT-PCR, precisou ser reduzida para as coletas deste exame acontecesse durante a maior parte do dia em todas as unidades (à exceção da USF Real Park e Santa Maria);

- O Empenho de sala: como na realização do teste para testagem de COVID-19 pode acontecer a geração de aerossóis, em caso de espirro ou movimento de tosse do paciente, por exemplo, exige que a sala seja limpa com rigor de áreas críticas, realizando-se limpeza terminal a cada período de trabalho e limpeza de superfície a cada coleta de exame. Em



geral a sala destacada para tal procedimento foi exclusivamente destinada para este fim, diminuindo oportunidades de locais para atendimento individuais dentro da Unidade. Desse modo, houve impactos na realização de pequenos grupos de atendimentos, bem como na execução de atendimentos individuais junto ao NASF.

- O médico avalia todos os pacientes suspeitos e é o profissional que preenche os termos de isolamento e atestados médicos que se fazem necessários. **Há que se considerar o tempo de espera para limpeza e desinfecção do ambiente**, bem como o tempo de troca da paramentação dos profissionais seguirem com os atendimentos subsequentes. Também ressaltamos que a condição de atendimento à pacientes confirmados ou com suspeita de COVID-19 nunca foi entendida como algo alheio à responsabilidade da Unidade Básica de Saúde, porém, diante de suas particularidades e de intensa procura por parte da população, tal atividade alterou profundamente a capacidade de trabalho das equipes como um todo, especialmente no que se refere à busca ativa de faltosos, vigilância em saúde e cuidados com pacientes crônicos.

- **Documentação do RT- PCR nos sistemas de informações:** O exame precisa ser inserido em diversas plataformas digitais, tais como: Sistema Crescer®, E-SUS Vigilância, VAL – Gerenciador de Ambiente Laboratorial. Estes procedimentos consumiram quantidade de tempo importante da equipe de enfermagem das Unidades de Saúde da Família.

#### **4.) A realização de campanhas de Vacinação contra COVID-19 e contra o vírus da Influenza.**

Desde janeiro de 2021, todas as equipes vêm dedicando esforço extraordinário para a realização da imunização contra COVID-19 e influenza. No caso da COVID-19, tivemos diversas vacinas com protocolos diferentes. Ressaltamos ainda que esta vacinação teve o

carácter diferente, por exemplo: a necessidade de ser morador da cidade, de ser aplicada em faixas etárias específicas e ter um grande público alvo e uma população ainda maior interessada no imunizante, a necessidade de promover a rápida cobertura de idosos, incluindo os acamados e domiciliados. O que desejamos apontar que estas atividades movimentaram grande energia das equipes ao longo do primeiro semestre, inclusive em atividades em horários estendidos.

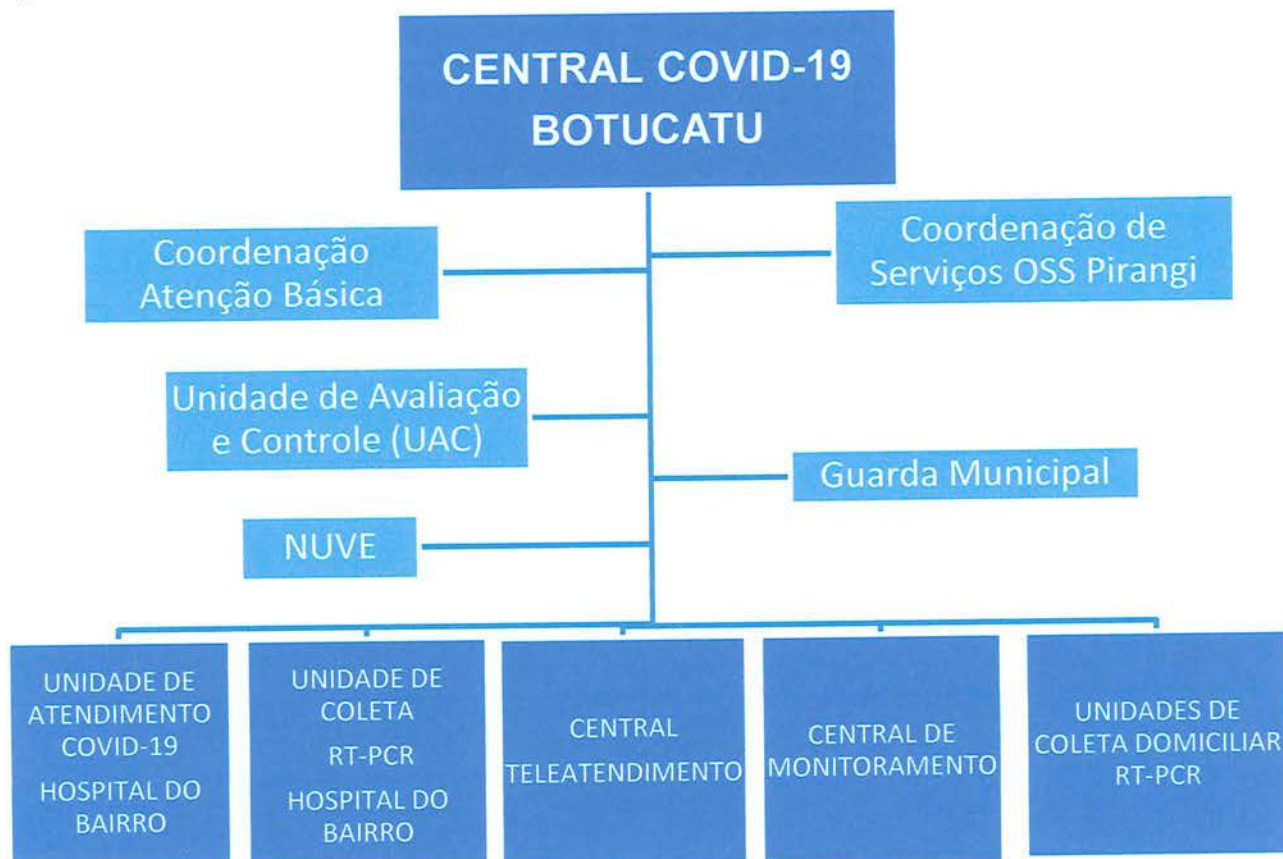
#### **5.) Gestão dos Indicadores da Atenção Primária em Saúde**

Paralelamente a todas às demandas que envolveram a pandemia, as equipes de saúde da família ainda dedicaram esforços para realizar atualização de cadastros para garantir que não haveria a suspensão do apoio financeiro do Ministério da Saúde – PREVINE BRASIL. Tal atividade demandou avaliação de sistemas e prontuários e diversas atividades assistências.

#### **6.) Apoio da OSS Pirangi – Gestão de novos serviços especificamente voltados ao enfrentamento da COVID-19**

A Instituição participou estreitamente junto à Gestão Municipal de Saúde de Botucatu no combate à pandemia desde que a situação de Emergência de Saúde Pública foi declarada pela OMS no final de janeiro. Em março de 2020 inauguramos a Central de Tele atendimento COVID-19, e ao longo do ano, à medida que a situação de transmissão da doença se agravava, foram agregados novos serviços, formando o complexo denominado Central COVID-19, conforme pode-se observar no esquema abaixo:

**Esquema 1- Unidades e Serviços da Central COVID-19 Botucatu – SP, dezembro de 2020.**



A partir de então, profissionais da saúde não têm medido esforços para salvar vidas diariamente e reduzir a circulação do vírus. Esse é exatamente o trabalho da Central COVID-19 de Botucatu. Nesta

- ✚ **A Central de Monitoramento** é responsável pela avaliação dos resultados de RT-PCR (SWAB) colhidos pelos diversos serviços da Central COVID, bem como por todas as Unidades Básicas de Saúde, comunicando aos pacientes seus resultados. Este setor também é responsável pelo acompanhamento diário de casos positivos, via atendimento telefônico, bem como regula os trabalhos das unidades de coleta domiciliar.
- ✚ **As Unidades de Coleta Domiciliar RT-PCR:** O Atendimento Domiciliar – é realizado por equipes compostas por enfermeiros ou médicos, motoristas e técnicos de enfermagem. Realizam o primeiro atendimento dos casos positivos e a coleta de exames para demais moradores do domicílio, bem como retornam ao local caso haja piora do quadro clínico das pessoas em acompanhamento. “Este serviço funciona de segunda a segunda. Suas equipes realizam também a coleta de RT-PCR (SWAB) de pacientes idosos extremos; pessoas com mobilidade reduzida/ acamada que se identificaram como sintomáticos em qualquer uma das UBS ou mesmo através da Central de Tela Atendimento, bem como realizam coletas em casas de longa permanência;

- ✚ **Unidade de Atendimento COVID-19:** conta com profissionais preparados para o atendimento de pessoas com sintomas suspeitos de COVID-19 aos sábados, domingos e feriados, das 07:00h às 19:00h, no Hospital do Bairro. O trabalho é realizado em conjunto com a equipe de coleta, sendo realizada a testagem no mesmo dia caso o paciente esteja dentro da “janela de coleta”, ou seja, entre o 2º e 7º dia do início dos sintomas;
- ✚ **Unidade de coleta RT-PCR Hospital do Bairro.** Trata-se de um ponto de coleta fixo de RT-PCR, atuando de segunda a segunda a coleta do exame segundo agendamento prévio ou demanda do dia da Equipe de Atendimento COVID do setor. Inicialmente foi o primeiro ponto de oferta do exame e posteriormente, à medida que as Unidades Básicas de Saúde se organizaram para realiza-lo, passou a acolher as demandas nos horários especiais 17 as 19h semanalmente e aos finais de semana e feriados, bem como realiza, preferencialmente, a coleta de exames dos pacientes atendidos na rede privada e pronto socorros do município;
- ✚ **Central de Tele Atendimento:** foi um dos primeiros serviços oferecidos pela Central COVID. Conta com equipe formada por médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, os quais são responsáveis por acolher munícipes, via atendimento telefônico, resolvendo dúvidas sobre sintomas, o melhor local para atendimento presencial segundo horário, localidade do paciente, e especialmente, de acordo com a gravidade de seus sintomas. Este serviço também representa um importante ponto de apoio para os pacientes que cumprem a quarentena da doença, os quais podem discutir preocupações e solicitar suporte domiciliar em caso de agravamento do quadro de COVID. Os profissionais do Tele Atendimento realizam também o agendamento do RT-PCR na Unidades Básica mais próxima do paciente ou no ponto fixo de coleta, garantindo a documentação do isolamento domiciliar do usuário a partir da data do contato telefônico. Os munícipes podem entrar em contato com esta equipe de segunda a segunda, das 07:00 às 19:00h, inclusive aos feriados.

A Central COVID-19, em a parceria com toda a rede de atenção à saúde de Botucatu, incluindo a rede privada, ao longo de 2020 se preparou para realizar a contenção, incluindo a vigilância ativa, a detecção precoce, o isolamento e o gerenciamento de casos, o rastreamento de contatos e a prevenção do avanço do 2019-nCoV e bem como para compartilhar todos os dados com os órgãos de vigilância competentes.

Em 2020 a Central COVID-19 envolveu a contratação de mais de 60 novos postos de trabalhos e contou com apoio de diversos agentes comunitários de saúde, os quais atuaram na Central de Monitoramento. Houve intensa articulação com a coordenação da atenção básica, Núcleo de Vigilância epidemiológica e Guarda



Municipal, além da gestão direta dos trabalhos realizada pela Coordenação de Serviços de Saúde desta Instituição.

Diante deste cenário, no qual buscamos explicar alguns dos mais importantes desafios vivenciados no ano de 2020 e 1º Quadrimestre de 2021, entendemos que a dificuldade para o alcance das metas pactuadas no Contrato de Gestão se configurou não apenas pelas estratégias de contingenciamento da crise ocasionada pela pandemia, envolvendo recursos humanos, materiais, estratégicos e financeiros direcionadas para o atendimento dos casos de COVID-19, mas também se constituiu pelo comportamento individual das pessoas, as quais evitaram frequentar os serviços de saúde por medo do contágio da doença.

Sendo assim, compreendemos que a redução de atendimentos foi alheia à vontade desta Instituição.

Consideramos ainda que a interrupção do acompanhamento das pessoas usuárias que vivem com condições crônicas é extremamente preocupante e comunicamos que tão logo a situação de crise for arrefecida tomaremos providências reestabelecer os atendimentos.

### **Bibliografia:**

- MENDES, E.V O lado oculto de uma pandemia: a terceira onda da covid-19 ou o paciente invisível. Brasil, 2020. Disponível em: <https://www.conass.org.br/wp-content/uploads/2020/12/Terceira-Onda.pdf>
- MEHROTRA A et al. The impact of the COVID pandemic on outpatients visits: a rebound emerges. New York: The Commonwealth Fund; 2020.
- HANNA TP et al. Mortality due to cancer delay: systematic review and meta-analysis. British Medical Journal. 2020; 371: m4087.
- ZIEDAN E et al. Effects of state COVID-19 closure policy on non-COVID-19 health care utilization. Cambridge: National Bureau of Economic Research; 2020
- VERMA S. Early impact of CMS expansion of Medicare telehealth during COVID-19. Health Affairs. 2020. Disponível em:



- <https://www.healthaffairs.org/doi/10.1377/hblog20200715.454789/full/>. Acesso em 10 de agosto de 2020.
- JEFFERY MM et al. The impact of COVID-19 on emergency visits. JAMA Intern Med. 2020. Disponível em: <https://www.jwatch.org/na52169/2020/08/13/impact-covid-19-emergency-department-visits>. Acesso em 24 de agosto de 2020.
  - BCG LIVE. Como a pandemia está transformando o setor saúde no Brasil. São Paulo: BCG Henderson Institute; 2020.
  - BMJ. Covid-19: Cancer mortality could rise at least 20% because of pandemic, study finds. 2020b. Disponível em: <https://doi.org/10.1136/bmj.m1735>. Acesso em 14 de agosto de 2020.
  - MORRIS J. What has been the impact of Covid-19 on urgent and emergency care across England. Nuffield Trust. 2020a. Disponível em: <https://www.nuffieldtrust.org.uk/news-item/what-has-been-the-impact-of-covid-19-on-urgent-and-emergency-care-across-england>. Acesso em 1º de setembro de 2020.
  - MORRIS J. The alarming drop in referrals from GPs to hospitals services since the Covid-19 outbreak. 2020b. Disponível em: <https://www.nuffieldtrust.org.uk/resource/new-chart-of-the-week-the-alarming-drop-in-referrals-from-gps-to-hospital-services-since-the-covid-19-outbreak>. Acesso em 19 de agosto de 2020.
  - THE GUARDIAN. More people dying at home during COVID-19 pandemic, UK analysis. 2020. Disponível em: <https://www.theguardian.com/society/2020/may/08/more-people-dying-at-home-during-covid-19-pandemic-uk-analysis>. Acesso em 5 de agosto de 2020.
  - DE FILIPPO O et al. Reduced rate of hospital admissions for ACS during COVID-19 outbreak in Northern Italy. New Engl J Med. 2020. Disponível em: [doi.10.1056/NEJMc2009166](https://doi.org/10.1056/NEJMc2009166). Acesso em 13 de junho de 2020
  - RODRÍGUEZ-LEOR O et al. Impact of COVID-19 pandemic on interventional activity in Spain. Rev Interv Cardiol. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.24875/RECIC.M20000120>. Acesso em 23 de julho de 2020.
  - WHO NCD DEPARTMENT. Rapid assessment of services delivery for noncommunicable diseases (NCD) during the COVID-19 pandemic. 2020. Disponível em: <https://www.who.int/publications/m/item/rapid-assessment-of-service-delivery-for-ncds-during-the-covid-19-pandemic>. Acesso em 1 de setembro de 2020.



- BILL & MELINDA GATES FOUNDATION. COVID-19: a global perspective, Goalkeepers Report. 2020. Disponível em: <https://www.gatesfoundation.org/goalkeepers/report/2020-report/#GlobalPerspective>. Acesso em: 21 de setembro de 2020.
- DUCHARME J. The COVID-19 pandemic has erased decades of progress on childhood vaccination. Time. 2020. Disponível em: <https://time.com/5889049/covid-19-childhood-vaccination-gates-report/>. Acesso em 21 de setembro de 2020.
- CAMBRICOLI F. Com pandemia, cobertura vacinal despencou para menos de 60% e governo prepara campanha. Terra. 2020. Disponível em: <https://www.terra.com.br/vida-e-estilo/saude/com-pandemia-cobertura-vacinal-despenca-para-menos-de-60-e-governo-prepara-campanha,58e9c74dc22531cb838406f974152244151yasua.html>. Acesso em 8 de setembro de 2020.
- O ESTADO DE SÃO PAULO. O SUS sob pressão. 2020b. Disponível em: [https://opinio.estadao.com.br/noticias/notas-e-informacoes,o-sus-sob-pressao,70003417468](https://opinio.estadao.com.br/noticias/notas-e-informacoes/o-sus-sob-pressao,70003417468). Acesso em 2 de setembro de 2020.
- GANDRA A. Pandemia reduz procura no atendimento por câncer de mama. 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2020-05/pandemia-reduz-procura-no-atendimento-por-cancer-de-mama>. Acesso em 13 de julho de 2020.
- TASTCH C. Câncer de mama: 62% esperam fim da pandemia para consultas e exames. O Globo. 2020. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/sociedade/cancer-de-mama-62-esperam-fim-da-pandemia-para-consultas-exames-p24667509>. Acesso em 30 de setembro de 2020.
- BERGAMO M. Hospital registra queda de 70% em atendimentos de oncologia pediátrica na pandemia. 2020. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/colunas/monicabergamo/2020/05/hospital-registra-queda-de-70-em-atendimentos-de-oncologia-pediatrica-na-pandemia.shtml>. Acesso em 20 de maio de 2020.



Secretaria Municipal de Saúde

Rua Major Matheus, 07- Vila dos Lavradores - CEP. 13.609-033

Fone: Atendimento ao público (14) 3311 1100 / E-mail: saude@botucatu.sp.gov.br

**ANEXO III - RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO**  
**Avaliação de Cumprimento das metas O.S.S. Pirangi**  
**PERÍODO: JANEIRO A ABRIL DE 2021 - 1º QUADRIMESTRE DE 2021**

INDICADOR	Meta /Parâmetro	Resultado - 1º Quadrimestre/20	RANKING DE PONTUAÇÃO	Meta atingida (%)
1 Média de atendimento de médicos e enfermeiros por habitante	0,15 consultas/habitantes/mês	68,72%	0	NÃO
2 Razão de coleta de material citopatológico de útero	0,025 exame/população/mês	31,58%	0	NÃO
3 Cobertura de primeira consulta odontológica programática	1,25% atendimento de primeira consulta odontológica programática/mês	10,53%	0	NÃO
4 Percentual de serviços ofertados em saúde bucal	70%	73,33%	70	SIM
5 Razão entre tratamentos concluídos e primeiras consultas odontológicas programáticas	0,5 - 1,0 tratamento concluído/mês	86,67%	80	SIM
6 Média de atendimento a recém-nascidos na primeira semana de vida realizados por médicos e enfermeiros	1,0 atendimento/recém-nascido, exclusivamente na primeira semana de vida.	10,53%	0	NÃO





Secretaria Municipal de Saúde

Rua Major Motheus, 07- Vila dos Lovrodos - CEP. 18.609-083

Fone: Atendimento ao público (14) 3811 1100/ E-mail: saude@botucatu.sp.gov.br

7	Percentual de serviços ofertados pela equipe de Atenção Básica	70%	100%	100	SIM
8	Índice de atendimentos realizados pelo núcleo de apoio à Saúde da Família (NASF) (≥ 1,0)	50 atendimentos individuais específicos/profissional/mês.	100%	100	SIM
		12 atendimentos domiciliares/profissional/mês.			
		12 atendimentos compartilhados/profissional/mês.			
		08 atendimentos em grupo/profissional/mês.			
9	Média de Atendimentos individuais realizados por profissional NASF	50 atendimentos individuais específicos/profissional/mês.	100%	100	SIM
10	Média de atendimentos domiciliares registrados por profissionais do NASF	12 atendimentos domiciliares/profissional/mês	37,50%	0	NÃO
11	Média de atendimento compartilhado realizados por profissional do NASF	12 atendimentos compartilhados/profissional/mês.	100%	100	SIM
12	Média de atendimento em grupo realizado por profissional do NASF	08 atendimentos em grupo/profissional/mês.	0%	0	NÃO
13	Número de visitas Agentes Comunitários de Saúde	100 % visitas aos cadastrados na micro área	7,69%	0	NÃO



Secretaria Municipal de Saúde  
 Rua Major Motheus, 07 - Vila dos Lovadores - CEP- 18.609-083  
 Fone: Atendimento ao público (14) 3511 1100/ E-mail: saude@botucatu.sp.gov.br

14	Indicador 4 SISPACTO 2018 - Vacinação	≥95%	75,00%	70	SIM
15	Indicador 8 SISPACTO 2018: Número de casos novos de sífilis congênita	10	100%	100	SIM
16	Indicador 12 SISPACTO 2018: Razão de exames de Mamo	0,5 (razão) anual / Q2 (0,33)	31,00%	0	NÃO
17	Indicador 14 SISPACTO 2018 Proporção de gravidez na adolescência	14,73% anual	100%	100	SIM
18	Indicador 15 SISPACTO 2018 - Taxa de Mortalidade Infantil	12,75/1.000	100%	100	SIM
19	Indicador 16 SISPACTO 2018 - Taxa de Mortalidade materna	01 para o município	100%	100	SIM
20	Indicador 18 SISPACTO 2018 – Cobertura de acompanhamento das condicionalidades de saúde do Programa Bolsa Família	80%	EM ANDAMENTO	N/DN	EM ANDAMENTO
21	Indicadores para o SAMU	100% das ações preconizadas pelo MS	100,00%	100	SIM



Secretaria Municipal de Saúde  
 Rua Major Motheus, 07 - Vila dos Lourodores - CEP. 18.609-083  
 Fone: Atendimento ao Público (14) 3811 1100 / E-mail: saude@botucatu.sp.gov.br

22	Indicadores para o CAPS I	100% das ações preconizadas pelo MS	100%	100	SIM
23	Residencias Terapêuticas	3	100%	100	SIM
24	CEREST	100% das ações preconizadas pelo MS	100%	100	SIM
25	Visitas domiciliares médicos, enfermeiros, auxiliares e técnicos de enfermagem	Médico - 36,84		0	NÃO
		Enfermeiro - 36,84			
		Aux Enfermagem - 31,58			
26	Atividades educativas em grupo com a comunidade	Médico - 0		0	NÃO
		Enfermeiro - 0			
		Aux Enfermagem - 0			
27	Cadastro no CNES atualizado	mensal	100%	100	SIM
Total			60,80%	1520	

Indicador 13: Nº VD ACS -  
 Indicador 20: PBF - N/A -  
 (semestral)

Total 2700 pontos- excluindo 2 indicadores (13 e 20) - 2500 pontos

Realizados 1520 pontos

Resultado: 60,80%



Secretaria Municipal de Saúde  
Rua Major Marthous, 07 - Vila dos Louvadores - CEP 18.609-083  
Fone: Atendimento ao público (14) 3811.1100/ Email:smde@botucatu.sp.gov.br

Média de atendimentos de médicos e enfermeiros por habitante

Indicador 1 - 0,15

NOME UNIDADE	NOME EQUIPE	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	Q1
USF CAIMÃ	CORAL	5,36	2,61	1,75	1,76	2,87
USF CÉSAR NETO	AMARELA	0,21	0,19	0,32	0,39	0,28
USF COHAB IV	CARAMELO - CACHOEIRINHA	0,41	1,25	1,27	1,06	1,00
USF COHAB IV	PÚRPURA	0,49	0,25	0,29	0,33	0,34
USF COMERCÍARIOS	ANIL	0,45	0,25	0,43	0,29	0,35
USF COMERCÍARIOS	LILÁS	0,07	0,14	0,15	0,16	0,13
USF IOLANDA	VERDE	0,14	0,12	0,15	0,14	0,14
USF PEABIRU	BEGE	0,34	0,34	0,44	0,38	0,37
USF PEABIRU	PINK	0,13	0,16	0,12	0,16	0,14
USF ID. AEROPORTO	AZUL	0,16	0,14	0,16	0,12	0,15
USF ID. AEROPORTO	ROXA	0,29	0,27	0,27	0,28	0,28
USF PQ. MARAJOARA	VERMELHA	0,13	0,13	0,15	0,13	0,13
USF REAL PARK	SALMÃO	0,10	0,08	0,10	0,09	0,09
USF RUBIÃO JÚNIOR	LARANJA	0,07	0,07	0,10	0,14	0,10
USF RUBIÃO JÚNIOR	PRATA	0,09	0,08	0,18	0,23	0,15
USF RUBIÃO JÚNIOR	VIOLETA CAIMÃ	0,17	0,13	0,20	0,28	0,19
USF SANTA ELISA	ROSA	0,22	0,16	0,22	0,22	0,20
USF SANTA MARIA	MARSALA	0,18	0,13	0,19	0,20	0,18
USF VITORIANA	BRANCA	0,26	0,20	0,31	0,25	0,26
% EQUIPES QUE ATINGIRAM A META		63,16%	52,63%	84,21%	73,68%	68,42%
CUMPRIU META		NÃO	NÃO	SIM	SIM	NÃO



Secretaria Municipal de Saúde

Rua Major Mathias, 07 - Vila dos Lavradores - CEP. 18.609-083

Fone: Atendimento ao público (14) 3811.1100/ E-mail: smide@botucatu.sp.gov.br

**Indicador 2 - 0,025**

**Razão de coleta de Papanicolau**

NOME UNIDADE	NOME EQUIPE	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	Q1
USF CAIMÃ	CORAL	0,441	0,147	0,173	0,218	0,245
USF CÉSAR NETO	AMARELA	0,011	0,000	0,059	0,063	0,033
USF COHAB IV	CARAMELO - CACHOEIRINHA	0,127	0,075	0,179	0,000	0,095
USF COHAB IV	PÚRP/CACH	0,004	0,010	0,016	0,020	0,012
USF COMERCÍARIOS	ANIL	0,014	0,017	0,000	0,014	0,011
USF COMERCÍARIOS	LILÁS	0,016	0,010	0,002	0,009	0,009
USF IOLANDA	VERDE	0,009	0,008	0,008	0,013	0,009
USF PEABIRU	BEGE	0,044	0,056	0,040	0,021	0,040
USF PEABIRU	PINK	0,005	0,007	0,013	0,011	0,009
USF JD. AEROPORTO	AZUL	0,007	0,011	0,014	0,004	0,009
USF JD. AEROPORTO	ROXA	0,031	0,020	0,016	0,031	0,024
USF PQ. MARAJOARA	VERMELHA	0,010	0,007	0,012	0,013	0,011
USF REAL PARK	SALMÃO	0,004	0,004	0,012	0,014	0,009
USF RUBIÃO JÚNIOR	LARANJA	0,000	0,001	0,001	0,004	0,002
USF RUBIÃO JÚNIOR	PRATA	0,001	0,015	0,021	0,044	0,020
USF RUBIÃO JÚNIOR	VIOLETA CAIMÃ	0,031	0,019	0,028	0,070	0,037
USF SANTA ELISA	ROSA	0,017	0,005	0,029	0,022	0,018
USF SANTA MARIA	MARSALA	0,018	0,018	0,023	0,034	0,023
USF VITORIANA	BRANCA	0,019	0,011	0,036	0,035	0,026
<b>% EQUIPES QUE ATINGIRAM A META</b>		<b>26,31%</b>	<b>15,79%</b>	<b>36,84%</b>	<b>36,84%</b>	<b>31,58%</b>
<b>CUMPRIU META</b>		<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>	<b>SIM</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>



Secretaria Municipal de Saúde  
Rua Major Motheus, 07 - Vila dos Lavradores - CEP - 18.609-083  
Fone: Atendimento ao Público (13) 3811.1100/ Email: smsa@botucatu.sp.gov.br

### Cobertura 1ª Consulta Odonto

Indicador 3 - 1,25

NOME UNIDADE	NOME EQUIPE	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	Q1
USF CAIMÃ	CORAL	10,53	6,43	3,80	6,86	6,90
USF CÉSAR NETO	AMARELA	0,57	0,28	1,28	1,79	0,98
USF COHAB IV	CARAMELO - CACHOEIRINHA	0,00	0,40	0,52	4,72	1,41
USF COHAB IV	PURPURA	0,31	0,15	0,00	0,73	0,30
USF COMÉRCIÁRIOS	ANIL	n	n	n	n	n
USF COMÉRCIÁRIOS	LILÁS	0,08	0,32	0,64	0,80	0,46
USF IOLANDA	VERDE	0,20	0,03	0,22	0,33	0,20
USF PEABIRU	BEGE	0,62	0,00	0,97	0,88	0,62
USF PEABIRU	PINK	0,11	0,00	0,42	0,00	0,13
USF JD. AEROPORTO	AZUL	0,00	0,03	0,18	0,32	0,13
USF JD. AEROPORTO	ROXA	n	n	n	n	n
USF PQ. MARAJOARA	VERMELHA	0,24	0,05	0,21	0,21	0,18
USF REAL PARK	SALMÃO	n	n	n	n	n
USF RUBIÃO JÚNIOR	LARANJA	0,23	0,03	0,00	0,40	0,17
USF RUBIÃO JÚNIOR	PRATA	0,59	0,56	0,71	1,93	0,95
USF RUBIÃO JÚNIOR	VIOLETA CAIMÃ	n	n	n	n	n
USF SANTA ELISA	ROSA	0,23	0,12	0,20	0,79	0,34
USF SANTA MARIA	MARSALA	0,32	0,16	0,29	0,35	0,28
USF VITORIANA	BRANCA	0,23	0,06	1,10	0,68	0,52
<b>% EQUIPES QUE ATINGIRAM A META</b>		<b>5,26%</b>	<b>5,26%</b>	<b>10,53%</b>	<b>21,05%</b>	<b>10,53%</b>
<b>CUMPRIU META</b>		<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>

Meta total cumpriu 75 % no quadrimestre



Secretaria Municipal de Saúde

Rua Major Mathews, 07 - Vila dos Lavradores - CEP: 18.609-083

Fone: Atendimento ao público (14) 3811 1100 / E-mail: saude@botucatu.sp.gov.br

Percentual de serviços ofertados pela equipe de Saúde Bucal

Indicador 4 - 70 %

NOME UNIDADE	NOME EQUIPE	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	Q1
USF CAIMÃ	CORAL	100	100	100	100	100
USF CÉSAR NETO	AMARELA	100	100	100	100	100
USF COHAB IV	CARAMELO - CACHOEIRINHA	100	100	100	100	100
USF COHAB IV	PÚRPURA	8	100	0	100	52
USF COMERCÍARIOS	ANIL	n	n	n	n	
USF COMERCÍARIOS	LILÁS	100	100	100	100	100
USF IOLANDA	VERDE	100	100	100	100	100
USF PEABIRU	BEGE	100	100	100	100	100
USF PEABIRU	PINK	100	100	100	0	75
USF JD. AEROPORTO	AZUL	0	100	100	100	75
USF JD. AEROPORTO	ROXA	n	n	n	n	
USF PQ. MARAJOARA	VERMELHA	100	100	100	100	100
USF REAL PARK	SALMÃO	n	n	n	n	
USF RUBIÃO JÚNIOR	LARANJA	100	100	4	100	76
USF RUBIÃO JÚNIOR	PRATA	100	100	100	100	100
USF RUBIÃO JÚNIOR	VIOLETA CAIMÃ	n	n	n	n	
USF SANTA ELISA	ROSA	100	100	100	100	100
USF SANTA MARIA	MARSALA	100	100	100	100	100
USF VITORIANA	BRANCA	100	100	100	100	100
<b>% EQUIPES QUE ATINGIRAM A META</b>		<b>87,00%</b>	<b>100%</b>	<b>87,00%</b>	<b>93,00%</b>	<b>73,0%</b>
<b>CUMPRIU META</b>		<b>SIM</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>



Secretaria Municipal de Saúde  
Rua Major Mateus, 07 - Vila dos Lavradores - CEP. 18.600-082  
Fone: Atendimento no Núcleo (14) 3811 1100/ E-mail: smds@botucatu.sp.gov.br

**Razão entre trat. concluídos e 1ª cons odontológico programática**

**Indicador 5 - 0,5 - 1**

NOME UNIDADE	NOME EQUIPE	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	Q1
USF CAIMÃ	CORAL	0,9	0,6	0,5	0,6	0,7
USF CÉSAR NETO	AMARELA	0,6	2,3	0,8	0,9	1,2
USF COHAB IV	CARAMELO - CACHOEIRINHA	0,0	32,0	1,0	0,6	8,4
USF COHAB IV	PÚRPURA	0,8	1,3	0,0	1,0	0,8
USF COMERCÍARIOS	ANIL	n	n	n	n	n
USF COMERCÍARIOS	LILÁS	2,0	0,4	0,8	0,6	1,0
USF IOLANDA	VERDE	0,5	12,5	0,6	1,1	3,7
USF PEABIRU	BEGE	0,3	0,0	0,7	0,5	0,4
USF PEABIRU	PINK	0,3	0,0	0,8	0,0	0,3
USF JD. AEROPORTO	AZUL	0,0	2,0	2,3	2,2	1,6
USF JD. AEROPORTO	ROXA	n	n	n	n	n
USF PQ. MARAJOARA	VERMELHA	0,7	2,0	1,1	0,4	1,0
USF REAL PARK	SALMÃO	n	n	n	n	n
USF RUBIÃO JÚNIOR	LARANJA	0,6	3,0	0,0	0,9	1,1
USF RUBIÃO JÚNIOR	PRATA	1,0	0,9	0,7	0,8	0,8
USF RUBIÃO JÚNIOR	VIOLETA CAIMÃ	n	n	n	n	n
USF SANTA ELISA	ROSA	0,7	0,7	2,0	1,4	1,2
USF SANTA MARIA	MARSALA	0,9	1,0	1,0	0,6	0,9
USF VITORIANA	BRANCA	0,2	0,0	0,4	0,4	0,3
<b>% EQUIPES QUE ATINGIRAM A META</b>		<b>66,66%</b>	<b>73,33%</b>	<b>80%</b>	<b>86,67%</b>	<b>86,67%</b>
Cumpriu meta		NÃO	SIM	SIM	SIM	SIM





Secretaria Municipal de Saúde  
Rua Major Motheus, 07- Vito dos Loureiros - CEP. 18.609-083  
Fone: Atendimento ao Público (14) 3811 1100 / E-mail: smufe@botucatu.sp.gov.br

**Média de atendimento a RN na 1ª semana de vida realizados por médicos e enfermeiros**

indicador 6 - 100%

NOME UNIDADE	NOME EQUIPE	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	Q1
USF CAIMÃ	CORAL	16,67	0,00	50,00	50,00	29,17
USF CÉSAR NETO	AMARELA	100,00	0,00	0,00	N.D.N	33,33
USF COHAB IV	CARAMELO - CACHOEIRINHA	100,00	N.D.N	N.D.N	100,00	100,00
USF COHAB IV	PÚRPURA	25,00	50,00	75,00	75,00	56,25
USF COMERCÍARIOS	ANIL	0,00	0,00	100,00	N.D.N	33,33
USF COMERCÍARIOS	LILÁS	0,00	0,00	100,00	N.D.N	33,33
USF IOLANDA	VERDE	60,00	100,00	50,00	0,00	52,50
USF PEABIRU	BEGE	N.D.N	100,00	75,00	50,00	75,00
USF PEABIRU	PINK	80,00	100,00	100,00	50,00	82,50
USF JD. AEROPORTO	AZUL	66,33	100,00	N.D.N	100,00	88,78
USF JD. AEROPORTO	ROXA	50,00	0,00	N.D.N	66,66	38,89
USF PQ. MARAJOARA	VERMELHA	66,66	25,00	0,00	33,33	31,25
USF REAL PARK	SALMÃO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
USF RUBIÃO JÚNIOR	LARANJA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
USF RUBIÃO JÚNIOR	PRATA	100,00	66,60	60,00	100,00	81,65
USF RUBIÃO JÚNIOR	VIOLETA CAIMÃ	100,00	100,00	100,00	66,33	91,58
USF SANTA ELISA	ROSA	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
USF SANTA MARIA	MARSALA	71,43	50,00	62,50	50,00	58,48
USF VITORIANA	BRANCA	80,00	80,00	75,00	66,33	75,33
<b>% EQUIPES QUE ATINGIRAM A META</b>		<b>27,78%</b>	<b>33,33%</b>	<b>31,25%</b>	<b>25,00%</b>	<b>10,53%</b>
<b>CUMPRIU META</b>		<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>



Secretaria Municipal de Saúde

Rua Major Mesheus, 07 - Vila dos Lavandeiros - CEP: 18.609-082

Fone: Atendimento ao público (13) 3511 1100/ E-mail: sma@botucatu.sp.gov.br

Percentual de serviços ofertados pela equipe de AB

indicador 7 - 70%

NOME UNIDADE	NOME EQUIPE	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	Q1
USF CAIMÃ	CORAL	100	100	100	100	100
USF CÉSAR NETO	AMARELA	100	100	100	100	100
USF COHAB IV	CARAMELO - CACHOEIRINHA	100	100	100	100	100
USF COHAB IV	PÚRPURA	100	100	100	100	100
USF COMERCÍARIOS	ANIL	100	100	100	100	100
USF COMERCÍARIOS	LILÁS	100	100	100	100	100
USF IOLANDA	VERDE	100	100	100	100	100
USF PEABIRU	BEGE	100	100	100	100	100
USF PEABIRU	PINK	100	100	100	100	100
USF JD. AEROPORTO	AZUL	100	100	100	100	100
USF JD. AEROPORTO	ROXA	100	100	100	100	100
USF PQ. MARAJOARA	VERMELHA	100	100	100	100	100
USF REAL PARK	SALMÃO	100	100	100	100	100
USF RUBIÃO JÚNIOR	LARANJA	100	100	100	100	100
USF RUBIÃO JÚNIOR	PRATA	100	100	100	100	100
USF RUBIÃO JÚNIOR	VIOLETA CAIMÃ	100	100	100	100	100
USF SANTA ELISA	ROSA	100	100	100	100	100
USF SANTA MARIA	MARSALA	100	100	100	100	100
USF VITORIANA	BRANCA	100	100	100	100	100
% EQUIPES QUE ATINGIRAM A META		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
CUMPRIU META		SIM	SIM	SIM	SIM	SIM

De 25 não realizado 2  
Exame pé diabético

remoção de corpo estranho subcutaneo



Secretaria Municipal de Saúde

Rua Major Motheus, 07 - Vila dos Lavradores - CEP- 18.609-083

Fone: Atendimento ao público (14) 3811 1100 / E-mail: saúde@bb.otucatu.sp.gov.br

Indicadores NASF Q1 ANO 2021	indicador 8 - maior ou igual a 1.						indicador 9 - 50						indicador 10 - 12						indicador 11 - 12						indicador 12 - 8											
	JAN	FEV	MAR	ABR	Q1	Q1	JAN	FEV	MAR	ABR	Q1	Q1	JAN	FEV	MAR	ABR	Q1	Q1	JAN	FEV	MAR	ABR	Q1	Q1	JAN	FEV	MAR	ABR	Q1	Q1						
Nasf Equipe Caqui	2,10	2,51	2,59	2,86	2,52	78	66	72	76	96	78	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	10,4	15,68	15	10	12,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nasf Equipe Marfim	1,60	2,40	1,93	1,70	1,91	64	55	73	76	50	64	4	6	6	5	5	5	5	6	5	5	10,8	22	6	16	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% Equipes que atingiram a meta	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	50%	50%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Cumpriu meta	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	NÃO	NÃO	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
MÉDIA (%) REALIZADA																														37,5						





**Secretaria Municipal de Saúde**

Rua Major Motheus, 07- Vila dos Lavradores - CEP- 18.609-083

Fone: Atendimento ao público (14) 3811 1100/ E-mail: [saude@botucatu.sp.gov.br](mailto:saude@botucatu.sp.gov.br)

**Proporção de vacinas para menores de 2 anos**

indicador 14 - 95 %

VACINA	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	Q1
Pentavalente (< 1 ano)	106,60%	98,60%	100,58%	98,08%	98,08%
Pneumocócica (<2 ano)	87,11%	82,41%	91,75%	93,46%	93,46%
Poliomielite(< 1 ano)	105,90%	98,60%	100,81%	98,26%	98,26%
Tríplice Viral - D1	80,84%	80,80%	93,84%	97,39%	97,39%
<b>%VACINAS COM COBERTURA ADEQUADA À META</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>75%</b>	<b>75%</b>
<b>CUMPRIU META</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>

Não atingiu 95% de cobertura nas 4 vacinas selecionadas

**OBSERVAÇÃO NÃO HÁ RELATÓRIOS DE COBERTURA POR EQUIPE E NEM MESMO POR UNIDADE.**



Secretaria Municipal de Saúde  
 Rua Major Mathews, 07 - Vila dos Lavandeiros - CEP: 18.609-083  
 Fone: Atendimento ao público (19) 3811.1100 / E-mail: smc@botucatu.sp.gov.br

**Proporção de vacinas para menores de 2 anos**

indicador 14 - 95 %

NOME UNIDADE	NOME EQUIPE	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	Q1
USF CAIMÃ	CORAL					
USF CÉSAR NETO	AMARELA					
USF COHAB IV	CARAMELO - CACHOEIRINHA					
USF COHAB IV	PÚRPURA					
USF COMERCÍARIOS	ANIL					
USF COMERCÍARIOS	LILÁS					
USF IOLANDA	VERDE					
USF PEABIRU	BEGE					
USF PEABIRU	PINK					
USF JD. AEROPORTO	AZUL					
USF JD. AEROPORTO	ROXA					
USF PQ. MARAJOARA	VERMELHA					
USF REAL PARK	SALMÃO					
USF RUBIÃO JÚNIOR	LARANJA					
USF RUBIÃO JÚNIOR	PRATA					
USF RUBIÃO JÚNIOR	VIOLETA CAIMÃ					
USF SANTA ELISA	ROSA					
USF SANTA MARIA	MARSALA					
USF VITORIANA	BRANCA					
<b>% EQUIPES QUE ATINGIRAM A META</b>						
<b>CUMPRIU META</b>						

Não atingiu 95% de cobertura nas 4 vacinas selecionadas

**OBSERVAÇÃO NÃO HÁ RELATÓRIOS DE COBERTURA POR EQUIPE E NEM MESMO POR UNIDADE.**



Secretaria Municipal de Saúde  
 Rua Major Mathews, 07- Vila dos Loureiros- CEP: 18.609-083  
 Fone: Atendimento ao público (11) 3811-1100/ E-mail: [saude@botucatu.sp.gov.br](mailto:saude@botucatu.sp.gov.br)

**Nº de casos de sífilis congênita em menores de 1 ano**

**indicador 15 - Sífilis (10/ ano)**

NOME UNIDADE	NOME EQUIPE	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	Q1
USF CAIMÃ	CORAL	0	0	0	0	0
USF CÉSAR NETO	AMARELA	0	0	0	0	0
USF COHAB IV	CARAMELO - CACHOEIRINHA	0	0	0	0	0
USF COHAB IV	PÚRPURA	0	0	0	0	0
USF COMERCÍARIOS	ANIL	0	0	0	1	1
USF COMERCÍARIOS	LILÁS	0	0	0	0	0
USF IOLANDA	VERDE	0	1	1	1	1
USF PEABIRU	BEGE	0	1	1	1	1
USF PEABIRU	PINK	0	0	0	0	0
USF JD. AEROPORTO	AZUL	0	0	0	0	0
USF JD. AEROPORTO	ROXA	0	0	0	0	0
USF PQ. MARAJOARA	VERMELHA	0	0	0	0	0
USF REAL PARK	SALMÃO	0	0	0	0	0
USF RUBIÃO JÚNIOR	LARANJA	0	0	0	0	0
USF RUBIÃO JÚNIOR	PRATA	0	0	0	0	0
USF RUBIÃO JÚNIOR	VIOLETA CAIMÃ	0	0	0	0	0
USF SANTA ELISA	ROSA	0	0	0	1	1
USF SANTA MARIA	MARSALA	0	0	0	0	0
USF VITORIANA	BRANCA	0	0	0	0	0
<b>TOTAL GERAL</b>						<b>4</b>
<b>% CUMPRIMENTO DA META</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>CUMPRIU META</b>		<b>SIM</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>

OBSERVAÇÃO: DADOS ACUMULADOS



Secretaria Municipal de Saúde

Rua Major Motheus, 07- Vila dos Lovradores - CEP- 18.609-083

Fone: Atendimento ao público (14) 3811 1100/ E-mail: saude@botucatu.sp.gov.br

Razão de Mamografia	Indicador 16 - Mamo 0,5 (ANO)				Q1
	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	
	META 0,0417	META 0,833	META 0,1250	META 0,1667	META 0,1042
<b>NOME UNIDADE</b>	<b>jan/21</b>	<b>fev/21</b>	<b>mar/21</b>	<b>abr/21</b>	<b>Q1</b>
USF CAIMÁ	0,5000	1,5000	5,3333	7,0000	7,0000
USF CÉSAR NETO	0,0189	0,0189	0,0189	0,1132	0,1132
USF COHAB IV	0,0352	0,0704	0,1173	0,2287	0,2287
USF COMERCÍARIOS	0,0226	0,0282	0,2090	0,3164	0,3164
USF IOLANDA	0,0032	0,0065	0,0549	0,0905	0,0905
USF PEABIRU	0,0082	0,0100	0,0695	0,1268	0,1268
USF JD. AEROPORTO	0,0033	0,0065	0,0632	0,0865	0,0865
USF PQ. MARAJOARA	0,0059	0,0059	0,0821	0,1290	0,1290
USF REAL PARK	0,0041	0,0041	0,0694	0,0857	0,0857
USF RUBIÃO JÚNIOR	0,0000	0,0019	0,0463	0,0630	0,0630
USF SANTA ELISA	0,0578	0,0650	0,1011	0,2238	0,2238
USF SANTA MARIA	0,0452	0,0565	0,0791	0,1582	0,1582
USF VITORIANA	0,0182	0,0242	0,0667	0,1152	0,1152
<b>% UNIDADES QUE ATINGIRAM A META</b>	<b>23%</b>	<b>8%</b>	<b>15%</b>	<b>31%</b>	<b>31%</b>
<b>Cumpriu meta</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>	<b>NÃO</b>

Calcular meta sobre a população feminina na faixa etária recomendada dividido por dois, considerando que o preconizado é uma mamografia de rastreamento a cada 2 anos





Secretaria Municipal de Saúde

Rua Major Mathews, 07 - Vila dos Lavradores - CEP. 18.609-083

Fone: Atendimento ao público (14) 3811 1100/ E-mail: saude@botucatu.sp.gov.br

Gravidez na adolescência - 10 a 19 anos

Indicador 17 Gravidez adolescente 14,73

NOME UNIDADE	NOME EQUIPE	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	Q1
USF CAIMÃ	CORAL	0	0,00	0,00	6,67	6,67
USF CÉSAR NETO	AMARELA	0	0,00	0,00	0,00	0,00
USF COHAB IV	CARAMELO - CACHOEIRINHA	0	0,00	0,00	0,00	0,00
USF COHAB IV	PÚRPURA	100,00	33,33	16,67	18,18	18,18
USF COMERCÍARIOS	ANIL	0	0,00	12,50	12,50	12,50
USF COMERCÍARIOS	LILÁS	0	0,00	0,00	0,00	0,00
USF IOLANDA	VERDE	0	13,33	17,39	14,81	14,81
USF PEABIRU	BEGE	0	50,00	16,67	12,50	12,50
USF PEABIRU	PINK	0	0,00	0,00	4,00	4,00
USF ID. AEROPORTO	AZUL	25,00	33,33	33,33	40,00	40,00
USF ID. AEROPORTO	ROXA	0	0,00	0,00	0,00	0,00
USF PQ. MARAOARA	VERMELHA	0	0,00	10,00	15,38	15,38
USF REAL PARK	SALMÃO	0	0,00	0,00	0,00	0,00
USF RUBIÃO JÚNIOR	LARANJA	0	20,00	14,29	9,09	9,09
USF RUBIÃO JÚNIOR	PRATA	50,00	60,00	30,00	33,33	33,33
USF RUBIÃO JÚNIOR	VIOLETA CAIMÃ	100,00	33,33	25,00	28,57	28,57
USF SANTA ELISA	ROSA	25,00	20,00	11,11	7,69	7,69
USF SANTA MARIA	MARSALA	0	0,00	4,35	9,09	9,09
USF VITORIANA	BRANCA	0	20,00	21,43	29,41	29,41
<b>PROPORÇÃO TOTAL DE GRAVIDEZ NA ADOLESCENCIA</b>		<b>8,77</b>	<b>13,04</b>	<b>12,28</b>	<b>14,04</b>	<b>14,04</b>
<b>CUMPRIMENTO GERAL DA META</b>		<b>SIM</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>
<b>% EQUIPES QUE ATINGIRAM A META</b>		72,00%	57,89%	57,89%	63,16%	63,16%
<b>CUMPRIU META</b>						
<b>EM ANDAMENTO</b>						



Secretaria Municipal de Saúde  
 Rua Major Motheus, 07. Vila dos Lavadores. CEP: 18.609.083  
 Fone: Atendimento ao público (14) 3311 1100 / E-mail: saúde@botucatu.sp.gov.br

Taxa de mortalidade infantil

indicador 18- Óbito inf 12,75/1000

NOME UNIDADE	NOME EQUIPE	Taxa de mortalidade infantil				Q1 TOTAL NASCIDOS	Q1 TAXA MORT. INFANT
		jan/21	fev/21	mar/21	abr/21		
USF CAIMÃ	CORAL	0	0	0	0	15	0
USF CÉSAR NETO	AMARELA	0	0	0	0	3	0
USF COHAB IV	CARAMELO - CACHOEIRINHA	0	0	0	0	2	0
USF COHAB IV	PÚRPURA	0	0	0	0	11	0
USF COMERCÍARIOS	ANIL	0	0	0	0	8	0
USF COMERCÍARIOS	LILÁS	0	0	0	0	4	0
USF IOLANDA	VERDE	0	0	0	0	27	0
USF PEABIRU	BEGE	0	0	0	0	8	0
USF PEABIRU	PINK	0	0	0	0	25	0
USF JD. AEROPORTO	AZUL	1	0	0	0	10	100
USF JD. AEROPORTO	ROXA	0	0	0	0	6	0
USF PQ. MARAJOARA	VERMELHA	0	0	0	1	13	77
USF REAL PARK	SALMÃO	0	0	0	0	3	0
USF RUBIÃO JÚNIOR	LARANJA	0	0	0	0	11	0
USF RUBIÃO JÚNIOR	PRATA	0	0	0	0	12	0
USF RUBIÃO JÚNIOR	VIOLETA CAIMÃ	0	0	0	0	7	0
USF SANTA ELISA	ROSA	0	0	0	0	13	0
USF SANTA MARIA	MARSALA	0	0	0	0	33	0
USF VITORIANA	BRANCA	0	0	0	0	17	0
		TOTAL GERAL				228	9
% CUMPRIMENTO DA META		100%	100%	100%	100%	100%	100%
CUMPRIU META		SIM	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM

OBSERVAÇÃO: DADOS ACUMULADOS



Secretaria Municipal de Saúde

Rua Major Mathews, 07 - Vila dos Lovadores - CEP. 18.609-083

Fone: Atendimento ao público (14) 3811 1100/ E-mail: [saudef@botucatu.sp.gov.br](mailto:saudef@botucatu.sp.gov.br)

**Taxa de mortalidade materna**

**Indicador 19 - mortal matern - MÁXIMO 1**

NOME UNIDADE	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	Q1
USF CÉSAR NETO	0	0	0	0	0
USF COHAB IV	0	0	0	0	0
USF COMERCÍARIOS	0	0	0	0	0
USF IOLANDA	0	0	0	0	0
USF PEABIRU	0	0	0	0	0
USF JD. AEROPORTO	0	0	0	0	0
USF PQ. MARAJOARA	0	0	1	0	1
USF REAL PARK	0	0	0	0	0
USF RUBIÃO JÚNIOR	0	0	0	0	0
USF SANTA ELISA	0	0	0	0	0
USF SANTA MARIA	0	0	0	0	0
USF VITORIANA	0	0	0	0	0
<b>% UNIDADES QUE ATINGIRAM A META</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Cumpriu meta	SIM	SIM	SIM	SIM	SIM



Secretaria Municipal de Saúde

Rua Major Matheus, 07- Vila dos Lavradores - CEP. 18.609-083

Fone: Atendimento ao público (14) 3811 1100/ E-mail: saude@botucatu.sp.gov.br

Cobertura Bolsa Família	Indicador 20 - bolsa família - semestral					
	nome unidade	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	Q1
USF CÉSAR NETO						
USF COHAB IV						
USF COMERCÍARIOS						
USF IOLANDA						
USF PEABIRU						
USF JD. AEROPORTO						
USF PQ. MARAJOARA						
USF REAL PARK						
USF RUBIÃO JÚNIOR						
USF SANTA ELISA						
USF SANTA MARIA						
USF VITORIANA						
<b>% UNIDADES QUE ATINGIRAM A META</b>						
<b>Cumpriu meta</b>						

Não se aplica, pois o indicador é semestral



Secretaria Municipal de Saúde

Rua Major Motheus, 07- Vila dos Lovradores- CEP- 18.609-083

Fone: Atendimento ao público (14) 3811 1100/ E-mail: saude@botucatu.sp.gov.br

**indicador 21 -SAMU - 192**

**SAMU 192**

	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	Q1
Tempo de resposta	11	14	12	11	12
Nº de atendimentos	4.578	3.938	4.454	3.974	4.236
<b>Atingiu a meta</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>



Secretaria Municipal de Saúde

Rua Major Motheus, 07- Vilo dos Lovadores - CEP. 18.609-083

Fone: Atendimento ao público (14) 3811 1100/ E-mail: saude@botucatu.sp.gov.br

**indicador 22 - CAPS**

Centro de Atenção Psicossocial	Q1			
	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21
Total de atendimentos	702	843	1076	1056
Usuários ativos	279	281	284	272
Casos novos	3	5	8	7
<b>Atingiu a meta</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>

919,25

279

5,75



Secretaria Municipal de Saúde

Rua Major Mathews, 07- Vila dos Lovadores- CEP- 18.609-083

Fone: Atendimento ao público (14) 3811.1100/ E-mail: [saude@botucatu.sp.gov.br](mailto:saude@botucatu.sp.gov.br)

**Indicador 24 - CEREST**

**Centro de Referência Saúde do Trabalhador**

	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	Q1
Enfermeiro	26	32	24	17	25
Psicólogo	49	41	43	38	43
Fisioterapeuta	27	26	32	33	30
Médico	67	69	80	58	69
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>168</b>	<b>179</b>	<b>146</b>	<b>166</b>
<b>Atingiu a meta</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>	<b>SIM</b>









Secretaria Municipal de Saúde  
 Rua Major Motheus, 07 - Vila dos Lavradores - CEP: 18.609-083  
 Fone: Atendimento ao público (14) 3811 1100/ E-mail: smate@botucatu.sp.gov.br

**CNES atualizado**

**Indicador 27**

NOME UNIDADE	NOME EQUIPE	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	Q1
USF CAIMÃ	CORAL	100	100	100	100	100,00
USF CÉSAR NETO	AMARELA	100	100	100	100	100,00
USF COHAB IV	CARAMELO - CACHOEIRINHA	100	100	100	100	100,00
USF COHAB IV	PÚRPURA	100	100	100	100	100,00
USF COMERCÍARIOS	ANIL	100	100	100	100	100,00
USF COMERCÍARIOS	LILÁS	100	100	100	100	100,00
USF IOLANDA	VERDE	100	100	100	100	100,00
USF PEABIRU	BEGE	100	100	100	100	100,00
USF PEABIRU	PINK	100	100	100	100	100,00
USF JD. AEROPORTO	AZUL	100	100	100	100	100,00
USF JD. AEROPORTO	ROXA	100	100	100	100	100,00
USF PQ. MARAJOARA	VERMELHA	100	100	100	100	100,00
USF REAL PARK	SALMÃO	100	100	100	100	100,00
USF RUBIÃO JÚNIOR	LARANJA	100	100	100	100	100,00
USF RUBIÃO JÚNIOR	PRATA	100	100	100	100	100,00
USF RUBIÃO JÚNIOR	VIOLETA CAIMÃ	100	100	100	100	100,00
USF SANTA ELISA	ROSA	100	100	100	100	100,00
USF SANTA MARIA	MARSALA	100	100	100	100	100,00
USF VITORIANA	BRANCA	100	100	100	100	100,00
% EQUIPES QUE ATINGIRAM A META		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00
Cumpriu meta		SIM	SIM	SIM	SIM	SIM



# COMISSÕES – PAUTAS E ATAS

Comissão de Humanização

Comissão de Revisão de Prontuários



**Ata da Reunião da Comissão de Revisão de Prontuários da OSS PIRANGI – Botucatu/SP**

No dia vinte e quatro de fevereiro de dois mil e vinte e um, das 15h às 17h, foi realizada a reunião ordinária da Comissão de Revisão de Prontuários nas dependências da sede da OSS Pirangi de Botucatu/SP. Estavam presentes: Márcio Pinheiro Machado, Valéria Winckler Fernandes, Reinaldo César Dalanesi, Talita Mayara Rossi Lemos, Ana Carolina Piragino Mazzei e Izabela Nogueira Esteves Pinto. Márcio inicia a reunião fazendo uma retrospectiva dos assuntos tratados no ano de 2020. A reunião de janeiro 2021 foi cancelada por causa do Decreto Municipal em consonância com o Plano São Paulo de combate à Pandemia. Foi levantada a necessidade de realização de nova consulta sobre renovação dos membros dessa Comissão, com definição de regras até o mês de agosto para que Márcio leve à Diretoria da OSS Pirangi a fim de convocação de outros profissionais interessados para iniciar novo mandato a partir de Outubro de 2021, quando vencerá dois anos desta Comissão. Na segunda parte da reunião, Ana Carolina Piragino Mazzei solicita ação com relação ao espaço e organização dos prontuários da USF Marajoara, no sentido de que seja realizado um levantamento sobre as regras de separação de prontuários para ajuste à realidade e necessidades que fazem frente a outras Unidades de Saúde da Família. De um lado as ACS (Agentes Comunitárias de Saúde) solicitam organização dos prontuários para que sejam separados por famílias e, por outro lado, os auxiliares administrativos solicitam separação por ordem numérica. Márcio Pinheiro Machado propõe abrimos um “SAC” (Serviço de Atendimento ao Colaborador) por e-mail institucional para que os funcionários mandem sugestões e/ou reclamações para que a Comissão encaminhe à gestão. Valéria Winckler Fernandes colocou as dificuldades da retirada de cada paciente e relatou ser mais fácil a organização por ordem numérica, mas que há necessidade de padronização em todas as Unidades de Saúde da Família para facilitar também para funcionários novos e volantes consigam manter um padrão de qualidde. Ana Carolina Piragino Mazzei sugeriu também a elaboração de uma pauta para a próxima reunião, bem como a elaboração de texto para e-mail institucional para o “SAC”, apresentando a Comissão de Revisão de Prontuários para melhorar a comunicação entre a Comissão e Unidades de Saúde da Família, além do envio de um questionário para as equipes de saúde com uma resposta automática aos e-mails enviados que serão analisados durante as reuniões ordinárias mensais. Não havendo mais nada a relatar, a reunião deu-se por encerrada, da qual eu, Izabela Nogueira Esteves Pinto, lavrei esta ata.

Presidência: **Márcio Pinheiro Machado**

Relatoria: **Izabela Nogueira Esteves Pinto**



O.S.S. PIRANGI

## ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE PIRANGI

AV. DEP. DANTE DELMANTO 2227 – VILA PAULISTA  
Botucatu-SP – CEP 18.608-393  
(14) 3440-1400

### REUNIÃO

Local: ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE PIRANGI - AV. DEP. DANTE DELMANTO 2227 - VILA PAULISTA

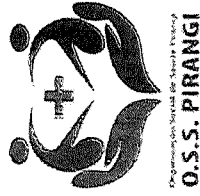
Nome da Atividade: Reunião Comissão de Humanização

Data: 18/03/2021

Horário: 15:00h a 16:30h

Ata da Atividade:

- Mensagens motivacionais e de gratidão para os serviços:
  - Abrangendo o trabalho em equipe para elaboração das mensagens, por meio de pacientes de residência de longa permanência RT, almoxarifado OSS Pirangi e sede administrativa.
  - Sugestões de elaboração da arte em papel cartão e papel sulfite;
  - Discussão com o setor do almoxarifado para logística de distribuição das mensagens;
  - Apoio da equipe da entrega do almoxarifado OSS Pirangi para imagens da distribuição das mensagens;
- Solicitação de portaria para alteração de membro da comissão, saída da colaboradora enfermeira Sinara Cristina Morales Bovolenta, entrada da colaboradora Farmacêutica Carolina Antonia Desen Siqueira Corsi;
- Agendamento da próxima reunião para 28/04/2021;



## ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE PIRANGI

AV. DEP. DANTE DELMANTO 2227 – VILA PAULISTA  
Botucatu-SP – CEP 18.608-393  
(14) 3440-1400

### REUNIÃO

Local: ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE PIRANGI - AV. DEP. DANTE DELMANTO 2227- VILA PAULISTA

Nome da Atividade: Reunião Comissão de Humanização

Data: 28/04/2021

Horário: 15:00h a 16:30h

Ata da Atividade:

- Resultado do trabalho das mensagens motivacionais e de gratidão para os serviços:
  - Distribuição das mensagens com termino na sexta feira, onde atendeu a expectativa e foram distribuídas ao longo do mês de abril por meio dos cronogramas de entregas de produtos do Almoxarifado;
  - Notória a percepção de sensibilidade dos colaboradores envolvidos para a distribuição das mensagens assim como o resultado positivo que as mesmas trouxeram para as equipes dos diversos serviços;
- Aprovação da portaria de alteração de membro da comissão;
- Solicitação para criação de logo tipo próprio da comissão de humanização para divulgação e documentos;
- Colocado em pauta para a próxima reunião, retomada de elaboração de regimento da comissão;
- Listagem de datas comemorativas dos colaboradores da saúde;

- Colocado para Diretor Diego sobre verificar com o Francisco do sistema Vivver/Crescer sobre possibilidade de mensagens curtas serem enviadas pelo sistema informatizado utilizado na rede municipal de saúde, para que o colaborador ao iniciar o seu dia de trabalho receba a mensagem comemorativa ou motivacional;
- Solicitado também ao Diretor Diego para verificar com a empresa de marketing sobre possibilidade de criar a arte de vídeos curtos para divulgação em meio de comunicação como WhatsApp para os colaboradores em datas comemorativas, como dia do enfermeiro. Diego coloca que solicitara uma reunião para a próxima semana da comissão de humanização e essa equipe de marketing;
- Agendamento da próxima reunião sugerido para dia 26/05/2021 ou 28/05/2021, deixando para confirmação durante a semana pelo grupo de WhatsApp;

1. Identificação: **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU**  
**1º QUADRIMESTRE 2021**

	Fórmula	Qty
Satisfação do Usuário	Número de Usuários que avaliaram "Muito Satisfeito" e "Satisfeito" no quesito de Avaliação Geral	<b>2142</b>
	Operador	/
	Total de Usuários que responderam a pesquisa X 100	<b>2200</b>
	Resultado Atingido	<b>97%</b>
	Meta Pactuada	<b>90%</b>

2. AVALIAÇÃO DO ANDAMENTO DO PROJETO

Questão	Resposta	Justificativa
Os objetivos esperados ficaram	<input type="checkbox"/> Acima do esperado <input type="checkbox"/> Conforme esperado <input type="checkbox"/> Abaixo do esperado	Conforme Esperado
Os resultados esperados ficaram	<input type="checkbox"/> Acima do esperado <input type="checkbox"/> Conforme esperado <input type="checkbox"/> Abaixo do esperado	Acima do Esperado
As ações planejadas foram bem executadas	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	Sim
Pontos Positivos	Resultados favoráveis	





ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE PIRANGI  
**O.S.S ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE PIRANGI**  
Inscrição no CNPJ. N.º 51.804.771/0001-72

Reconhecida de Utilidade Pública Municipal nº 933/84 – Federal nº 14.308/93-81

Pontos de Melhoria	Realização das Pesquisas de pelo menos 10% dos atendimentos em cada Unidade de Saúde
Comentários Gerais	Solicitação de serviço de busca ativa para execução do serviço de atendimento ao Usuário (Posso Ajudar)

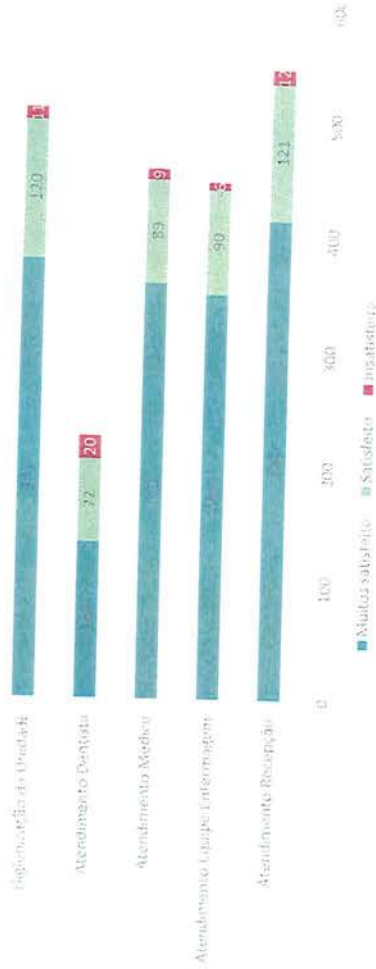
# FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

## UNIDADES DE SAÚDE - SERVIÇOS PIRANGI

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>PERÍODO</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	1º QUAD 2021
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
MENSAL		

PERÍODO:	QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
	Atendimento Recepção	416	121	12	549
	Atendimento Equipe Enfermagem	353	90	6	449
	Atendimento Médico	362	89	9	460
	Atendimento Dentista	138	72	20	230
	Higienização da Unidade	381	120	11	512
	<b>TOTAL</b>	<b>1650</b>	<b>492</b>	<b>58</b>	<b>2200</b>

### RESULTADO GERAL



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	-	-	-

QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	%
-	-	-

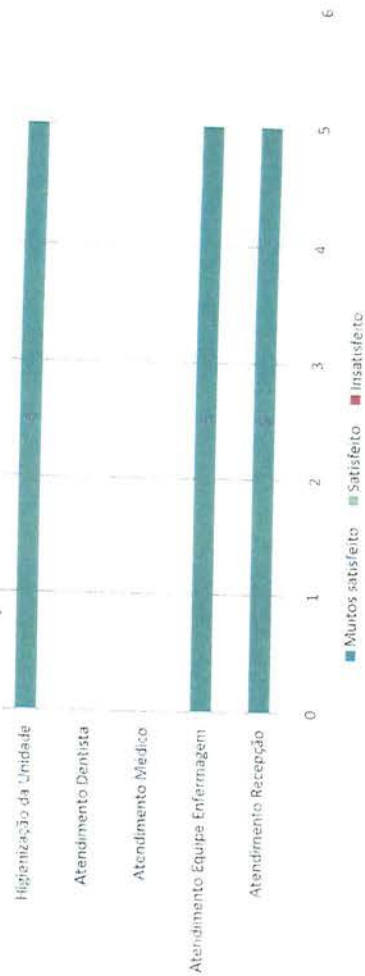
# FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

## PROGRAMA DST/AIDS - FEVEREIRO 2021

PROCESSO	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA	FONTE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
MONITORAMENTO	META	PERÍODO
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
MENSAL		

Período:	QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
	Atendimento Recepção	5			5
	Atendimento Equipe Enfermagem	5			5
	Atendimento Médico				0
	Atendimento Dentista				0
	Higienização da Unidade	5			5
	<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>

### RESULTADO GERAL



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	5	-	

QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	%
	5	-

## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

PROGRAMA DST/AIDS - DST / AIDS - MARÇO 2021

<b>PROCESSO</b> QUALIDADE DO ATENDIMENTO	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b> GESTÃO DE QUALIDADE	<b>FONTE</b> FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b> FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	<b>META</b> 90%	<b>PERÍODO</b> mar/21
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
<b>PERÍODO:</b>		

QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	25	1	0	26
Atendimento Equipe Enfermagem				0
Atendimento Médico	12	1	0	13
Atendimento Dentista				0
Higienização da Unidade	15	1	0	16
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>55</b>

### RESULTADO GERAL



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	25	-	-

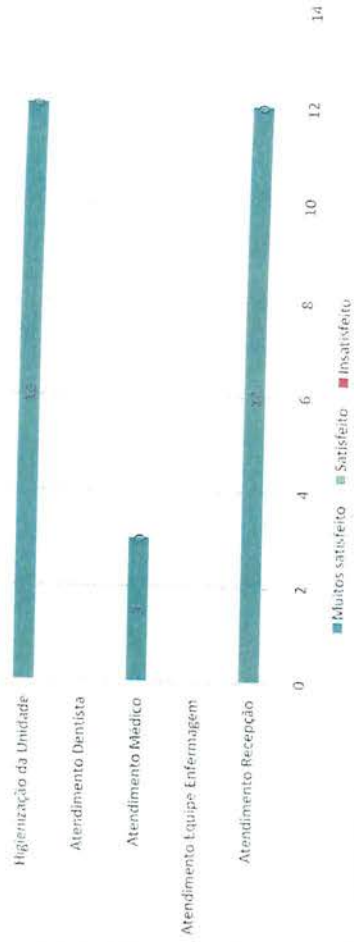
QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	%
	26	-

## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

PROGRAMA DST/AIDS - DST - ABRIL 2021	PROGRAMA DST/AIDS - DST - ABRIL 2021	FORMULÁRIO PESQUISA
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA GESTÃO DE QUALIDADE	
<b>MONITORAMENTO</b>		
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	META 90%	PERÍODO abr/21
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
PERÍODO: MENSAL		

QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	12	0	0	12
Atendimento Equipe Enfermagem				0
Atendimento Médico	3	0	0	3
Atendimento Dentista				0
Higienização da Unidade	12	0	0	12
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27</b>

### RESULTADO GERAL



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	12	-	

QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	%
	12	-

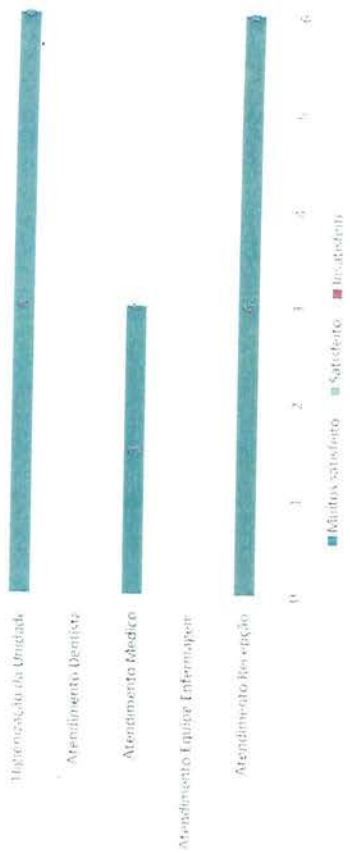
**FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS**

**PROGRAMA DST/AIDS - GERAL**

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>PERÍODO</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	mai/21
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
<b>PERÍODO:</b>		
MENSAL		

QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	6	0	0	12
Atendimento Equipe Enfermagem				0
Atendimento Médico	3	0	0	3
Atendimento Dentista				0
Higienização da Unidade	6	0	0	6
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>

**RESULTADO GERAL**



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	6	-	-

QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	%
	6	-

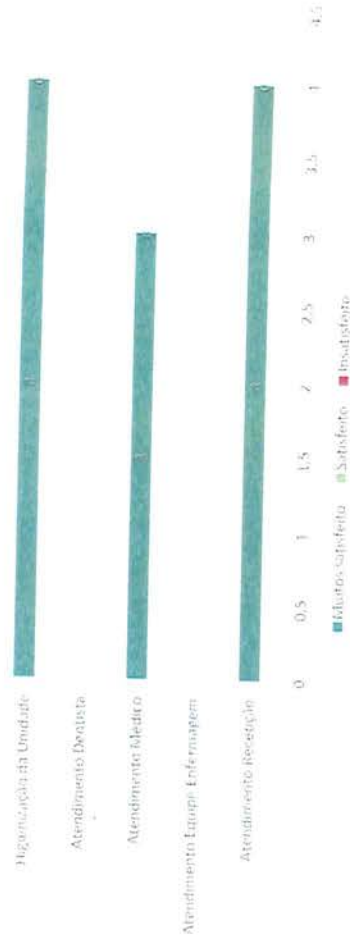
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

**PROGRAMA DST/AIDS - DST/AIDS - junho 2021**

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>PERÍODO</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	jun/21
<b>FÓRMULA</b>		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO			TOTAL
	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	
Atendimento Recepção	4	0	0	4
Atendimento Equipe Enfermagem				0
Atendimento Médico	3	0	0	3
Atendimento Dentista				0
Higienização da Unidade	4	0	0	4
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>

### RESULTADO GERAL



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	4	-	-

QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	%
	4	6

# FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

UNIDADES DE SAÚDE - GERAL - Santa Elisa - Feb 2021

PROCESSO	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA	FONTE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
MONITORAMENTO	META	REFERÊNCIA
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
FÓRMULA		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
MENSAL		

Período:	QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
	Atendimento Recepção	2			2
	Atendimento Equipe Enfermagem	2			2
	Atendimento Médico	2			2
	Atendimento Assistência Social	2			2
	Higienização da Unidade	2			2
	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

FEVEREIRO 2021

- Higienização da Unidade
- Atendimento Assistência Social
- Atendimento Médico
- Atendimento Equipe Enfermagem
- Atendimento Recepção

Insatisfeito  
  Satisfeito  
  Muitos satisfeito  
  Insatisfeito  
  Satisfeito  
  Muitos satisfeito

QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	1		0

## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_



# FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

**UNIDADES DE SAÚDE - GERAL - Santa Elisa - Março 2021**

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
MENSAL		

Período:	FEVEREIRO 2021			TOTAL
	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	
Atendimento Recepção	2			2
Atendimento Equipe Enfermagem	2			2
Atendimento Médico	2			2
Atendimento Assistência Social	2			2
Higienização da Unidade	2			2
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

- Higienização da Unidade
- Atendimento Assistência Social
- Atendimento Médico
- Atendimento Equipe Enfermagem
- Atendimento Recepção

Insatisfeito     Satisfeito     Muito satisfeito     Insatisfeito     Satisfeito     Abertos     Satisfeito  
 0    0,5    1    1,5    2    2,5

QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	2		0

QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	%	#DIV/O!
	0	0	

## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ISU =

X    100 =

# FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

UNIDADES DE SAÚDE - GERAL - Santa Elisa - Abril 2021

PROCESSO	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA	FONTE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
MONITORAMENTO	META	REFERÊNCIA
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
MENSAL		

Período:	QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
	Atendimento Recepção	2	3	0	5
	Atendimento Equipe Enfermagem	2	1	1	4
	Atendimento Médico	2	2	0	4
	Atendimento Dentista	2	1	2	5
	Higienização da Unidade	2	2	0	4
	<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>22</b>

Abril 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	4	2	0

QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	% #DIV/O!

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

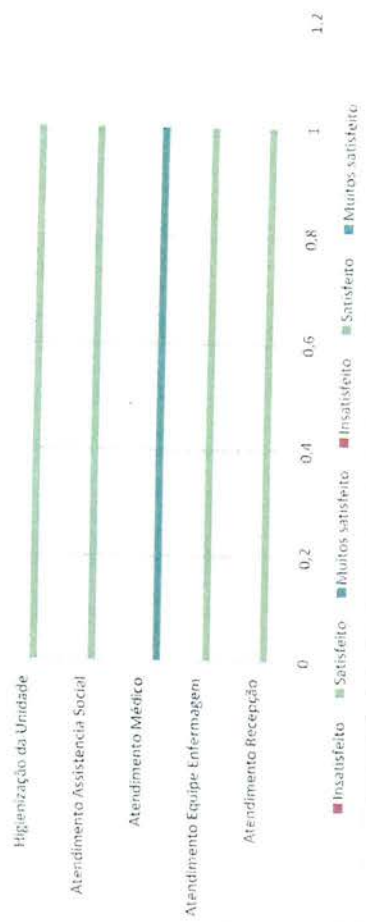
# FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

UNIDADES DE SAÚDE - (SANTA ELISA / MAIO 2021)

PROCESSO	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA	FONTE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
MONITORAMENTO	META	REFERÊNCIA
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
FÓRMULA		PERIODICIDADE DE ANÁLISE
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
	Atendimento Recepção		1		1
	Atendimento Equipe Enfermagem		1		1
	Atendimento Médico	1			1
	Atendimento Assistência Social		1		1
	Higienização da Unidade		1		1
	<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>5</b>

MAIO 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	1	0	0

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

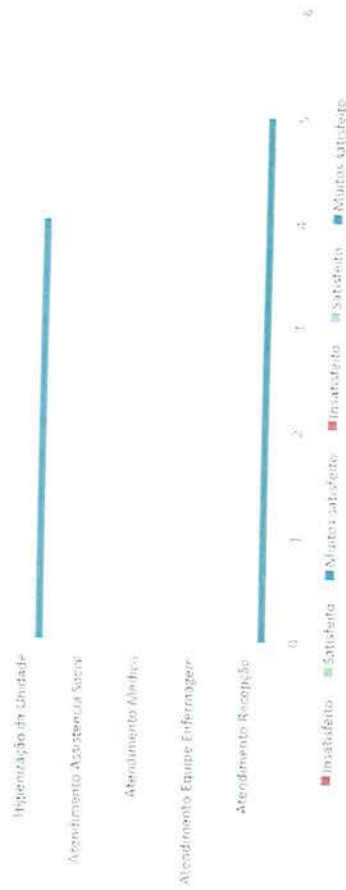
# FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

UNIDADES DE SAÚDE - FARMACIA MUNICIPAL - FEV 2021

PROCESSO	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA	FONTE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
MONITORAMENTO	META	REFERÊNCIA
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
PERIODICIDADE DE ANÁLISE		
MENSAL		

Período:	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Não respondeu	TOTAL
Atendimento Recepção	5	0	0	0	5
Atendimento Equipe Enfermagem					0
Atendimento Médico					0
Atendimento Assistência Social					0
Higienização da Unidade	4	0	0	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>10</b>

JANEIRO 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	5	0	0

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

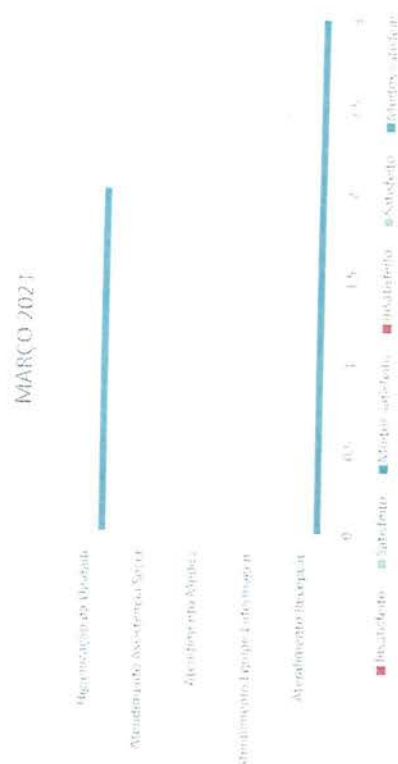
ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

**FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS**

**UNIDADES DE SAÚDE - FARMACIA MUNICIPAL - Março 2021**

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MESES

Período:	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Não respondeu	TOTAL
Atendimento FARMÁCIA	3	0	0	0	3
Atendimento Equipe Enfermagem					0
Atendimento Médico					0
Atendimento Assistência Social					0
Higienização da Unidade	2	0	0	1	3
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	2	0	1

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU =  X  100 =

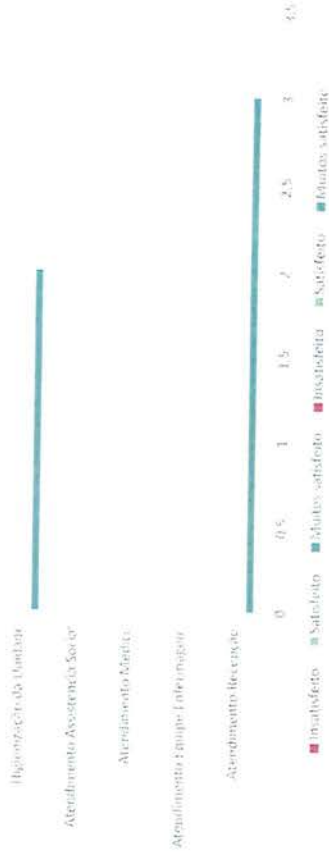
# FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

## UNIDADES DE SAÚDE - Farmácia Municipal - Abril 2021

<b>P</b> QUALIDADE DO ATENDIMENTO	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA GESTÃO DE QUALIDADE	FONTE FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	META 90%	REFERÊNCIA 2021
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
PERIODICIDADE DE ANÁLISE MENSAL		

Período:	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Não respondeu	TOTAL
Atendimento FARMÁCIA	5	1	0	0	6
Atendimento Equipe Enfermagem					0
Atendimento Médico					0
Atendimento Assistência Social					0
Higienização da Unidade	4	0	0	2	6
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>12</b>

ABRIL 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	6	0	0

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

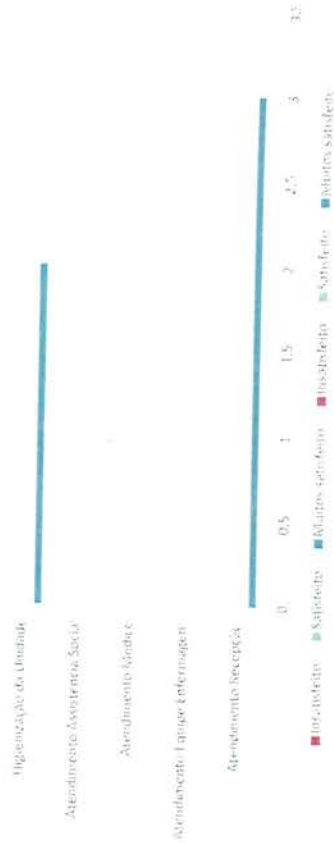
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

UNIDADES DE SAÚDE - Farmácia Municipal - maio 2021

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO				
QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Não respondeu	TOTAL
Atendimento FARMÁCIA	4	1	0	0	5
Atendimento Equipe Enfermagem					0
Atendimento Médico					0
Atendimento Assistência Social					0
Higienização da Unidade	4	0	0	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>10</b>

ABRIL 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	6	0	0

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

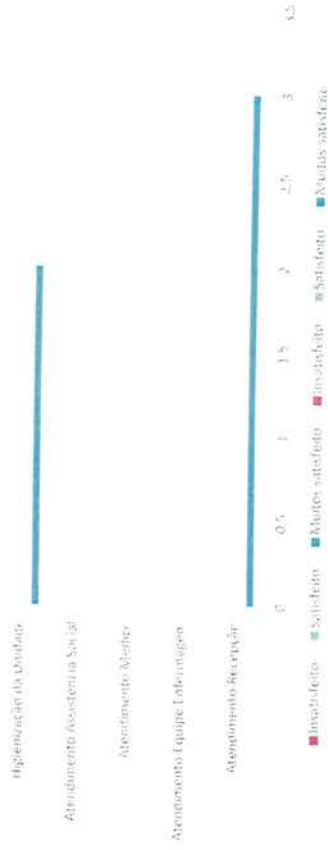
# FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

UNIDADES DE SAÚDE - Farmácia Municipal - Junho 2021

PROCESSO	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA	FONTE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
MONITORAMENTO	META	REFERÊNCIA
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
FÓRMULA		PERIODICIDADE DE ANÁLISE
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO				TOTAL
QUESTÕES 1.	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Não respondeu	TOTAL
Atendimento FARMÁCIA	2	1	0	0	3
Atendimento Equipe Enfermagem					0
Atendimento Médico					0
Atendimento Assistência Social					0
Higienização da Unidade	1	2	0	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

JUNHO 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	3	0	0

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_



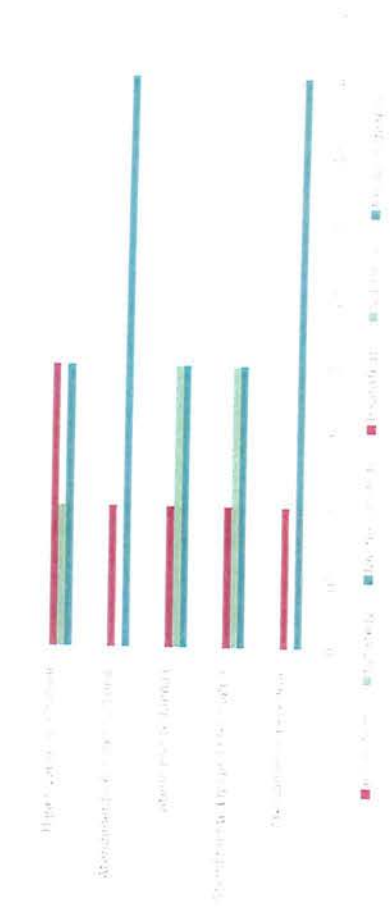
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

### UNIDADES DE SAÚDE - (USF PARQUE MARAJOARA / FEVEREIRO)

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
PERIODICIDADE DE ANÁLISE MENSAL		

Período:	QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
	Atendimento Recepção	4		1	5
	Atendimento Equipe Enfermagem	2	2	1	5
	Atendimento Médico	2	2	1	5
	Atendimento Dentista	4		1	5
	Higienização da Unidade	2	1	2	5
	<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>25</b>

FEVEREIRO 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	5		

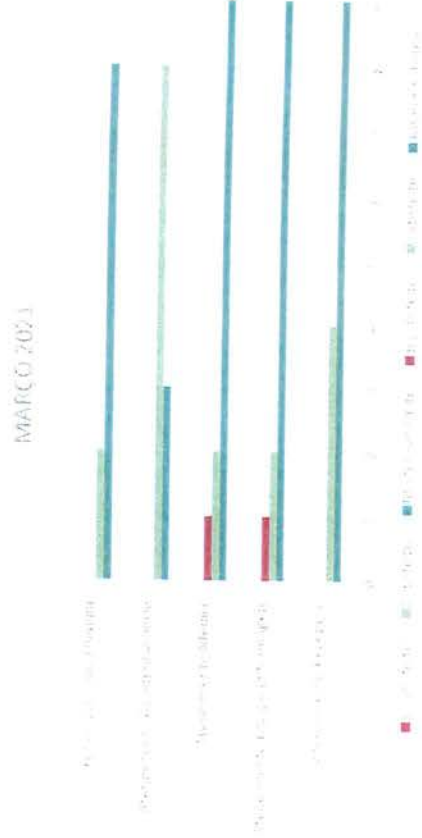
**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

**FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS**  
**UNIDADES DE SAÚDE - (USF PARQUE MARAJOARA / MARÇO)**

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	QUESTÕES 1				TOTAL
	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Insatisfeito	
Atendimento Recepção	9	4			13
Atendimento Equipe Enfermagem	9	2	1		12
Atendimento Médico	9	2	1		12
Atendimento Dentista	3	8			11
Higienização da Unidade	8	2			10
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>18</b>	<b>2</b>		<b>58</b>



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	11	1	

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

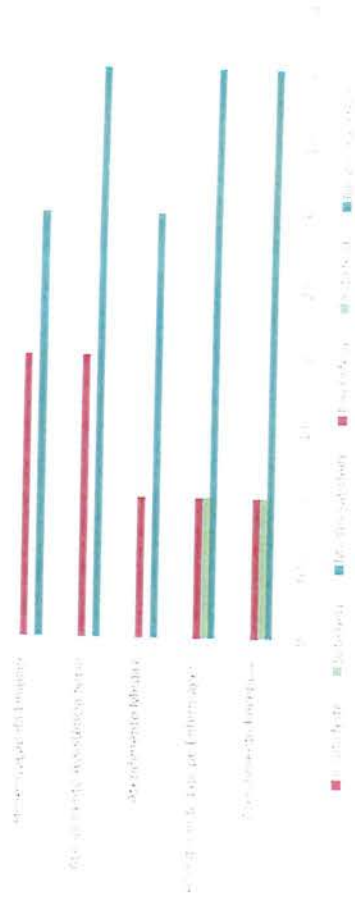
# FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

## UNIDADES DE SAÚDE - (USF PARQUE MARAJÓARA / ABRIL)

PROCESSO	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA	FONTE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
MONITORAMENTO	META	REFERÊNCIA
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
FÓRMULA		PERIODICIDADE DE ANÁLISE
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
	Atendimento Recepção	4	1	1	6
	Atendimento Equipe Enfermagem	4	1	1	6
	Atendimento Médico	3		1	4
	Atendimento Dentista	4		2	6
	Higienização da Unidade	3		2	5
	<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>27</b>

ABRIL 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	3	2	

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ISU =  X  100 =

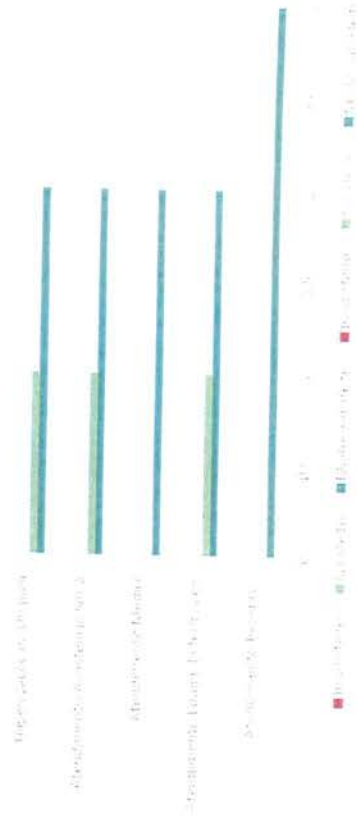
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

### UNIDADES DE SAÚDE - (USF PARQUE MARAJÓARA / MAIO)

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>		
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	META	REFERÊNCIA
	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
<b>PERÍODO:</b>		
MENSAL		

QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	3			3
Atendimento Equipe Enfermagem	2	1		3
Atendimento Médico	2			2
Atendimento Assistência Social	2	1		3
Higienização da Unidade	2	1		3
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>14</b>

MAIO 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	3		

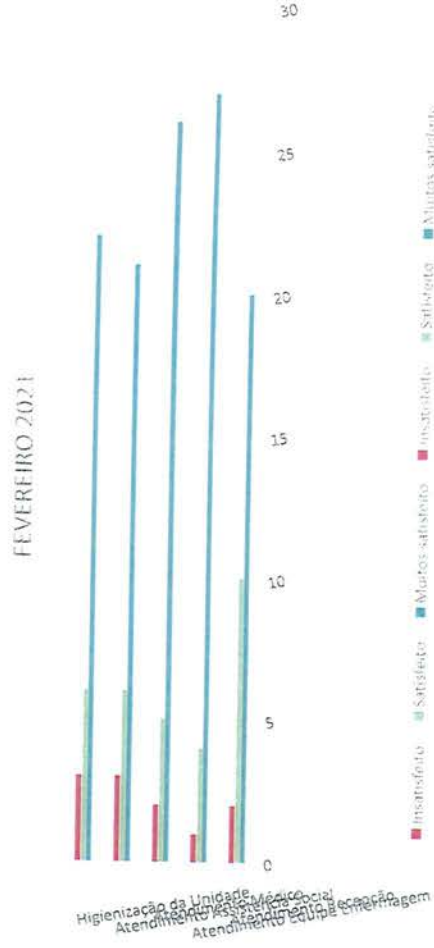
<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>		
ISU =	X	100 =

# FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

## UNIDADES DE SAÚDE - Cesar Neto - Fevereiro 2021

PROCESSO	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA	FONTE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
MONITORAMENTO	META	REFERÊNCIA
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
FÓRMULA		PERIODICIDADE DE ANÁLISE
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
QUESTÕES 1				
Atendimento Recepção	20	10	2	32
Atendimento Equipe Enfermagem	27	4	1	32
Atendimento Médico	26	5	2	33
Atendimento Dentista	21	6	3	30
Higienização da Unidade	22	6	3	31
<b>TOTAL</b>	<b>116</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>158</b>



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	28	3	3

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

# FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

**CESAR NETO - MARÇO**

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>		
<b>FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
		MENSAL

Período:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO			
QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	14	6	0	20
Atendimento Equipe Enfermagem	16	4	0	20
Atendimento Médico	14	3	0	17
Atendimento Dentista	10	2	0	12
Higienização da Unidade	14	5	0	19
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>88</b>

QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	20	0	0



**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

# FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

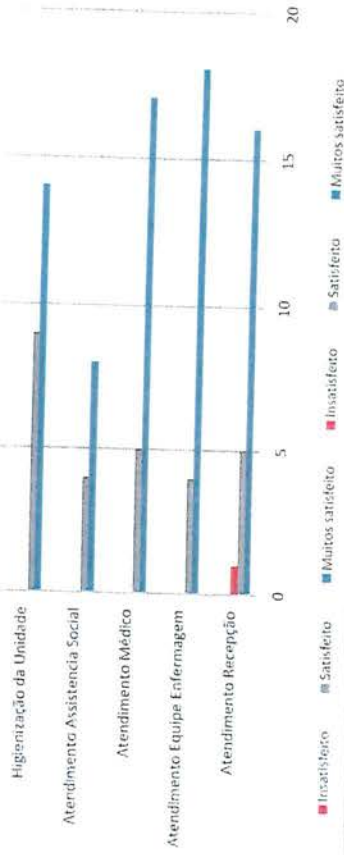
USF CESAR NETO- ABRIL 2021

PROCESSO	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA	FONTE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
MONITORAMENTO	META	REFERÊNCIA
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
FÓRMULA		PERIODICIDADE DE ANÁLISE
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	16	5	1	22
Atendimento Equipe Enfermagem	18	4	0	22
Atendimento Médico	17	5	0	22
Atendimento Dentista	8	4	0	12
Higienização da Unidade	14	9	0	23
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>101</b>

QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	19	0	4

ABRIL 2021



## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ISU =

X

100 =

## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

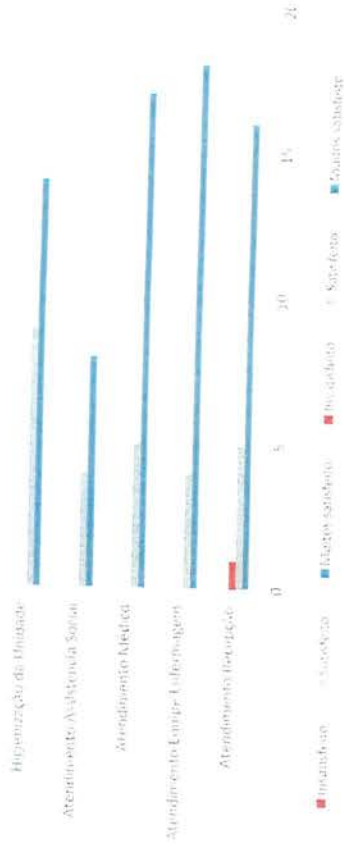
USF CESAR NETO- MAIO 2021

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO			
QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	16	5	1	22
Atendimento Equipe Enfermagem	18	4	0	22
Atendimento Médico	17	5	0	22
Atendimento Dentista	8	4	0	12
Higienização da Unidade	14	9	0	23
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>101</b>

QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	19	0	4

MAIO 2021



### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ISU =	X	100 =
-------	---	-------



# FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

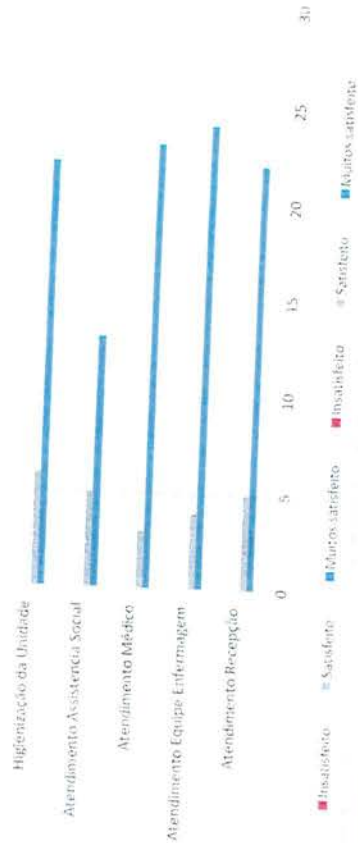
CESAR NETO- JUNHO

PROCESSO	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA	FONTE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
MONITORAMENTO	META	REFERÊNCIA
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
FÓRMULA		PERIODICIDADE DE ANÁLISE
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
	Atendimento Recepção	22	5	0	27
	Atendimento Equipe Enfermagem	24	4	0	28
	Atendimento Médico	23	3	0	26
	Atendimento Dentista	13	5	0	18
	Higienização da Unidade	22	6	0	28
	<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>127</b>

QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	24	0	5

JUNHO 2021



## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ISU =

X 100 =

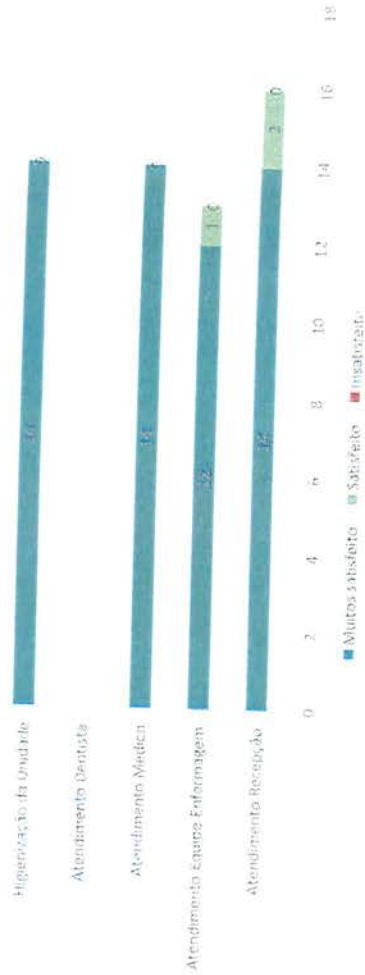
# FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

UNIDADES DE SAÚDE - CLÍNICA DO BEBÊ - FEV 2021

<b>PROCESSO</b>	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA	FONTE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>		
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	META	PERÍODO
	90%	
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
MENSAL		

Período:	QUESTÕES 1				TOTAL
	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito		
Atendimento Recepção	14	2	0		16
Atendimento Equipe Enfermagem	12	1	0		13
Atendimento Médico	14	0	0		14
Atendimento Dentista					0
Higienização da Unidade	14	0	0		14
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>3</b>	<b>0</b>		<b>57</b>

### RESULTADO GERAL



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	14	-	2

QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	%
	16	-

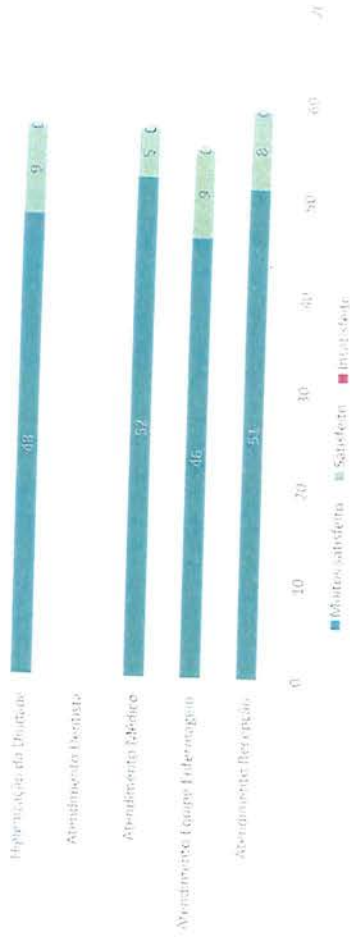
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

UNIDADES DE SAÚDE - Clínica do Bebê - Março/2021

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>		
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	META	PERÍODO
	90%	
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
<b>PERÍODO:</b>		
MENSAL		

QUESTÕES 1	FÓRMULA			TOTAL
	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	
Atendimento Recepção	51	8	0	59
Atendimento Equipe Enfermagem	46	9	0	55
Atendimento Médico	52	5	0	57
Atendimento Dentista				0
Higienização da Unidade	48	9	0	57
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>31</b>	<b>0</b>	<b>228</b>

RESULTADO GERAL



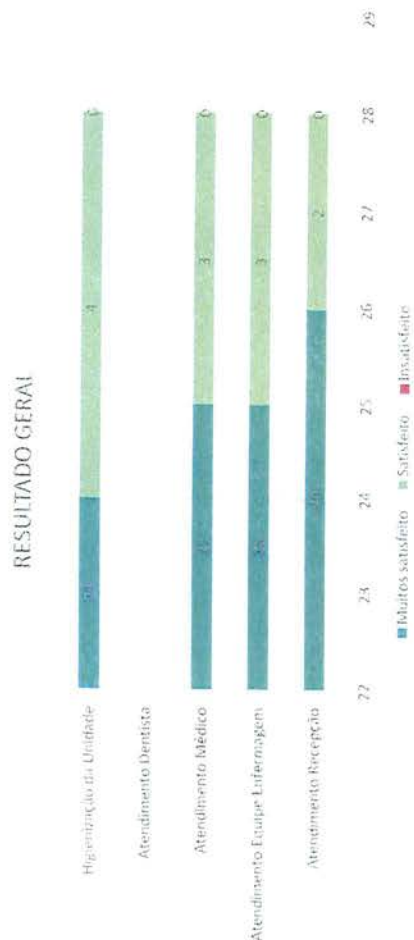
QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	62	-	2

QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	%
	62	-

**FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS**  
**UNIDADES DE SAÚDE - CLIN. BEBE - ABRIL - 2021**

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>PERÍODO</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	
<b>FÓRMULA</b>		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	QUESTÕES 1			TOTAL
	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	
Atendimento Recepção	26	2	0	28
Atendimento Equipe Enfermagem	25	3	0	28
Atendimento Médico	25	3	0	28
Atendimento Dentista				0
Higienização da Unidade	24	4	0	28
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>112</b>



QUESTÃO 2	Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	
	Sim	Não
	27	-
	2	2

QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS		%
	Sim	Não	
	27	2	
	29	-	

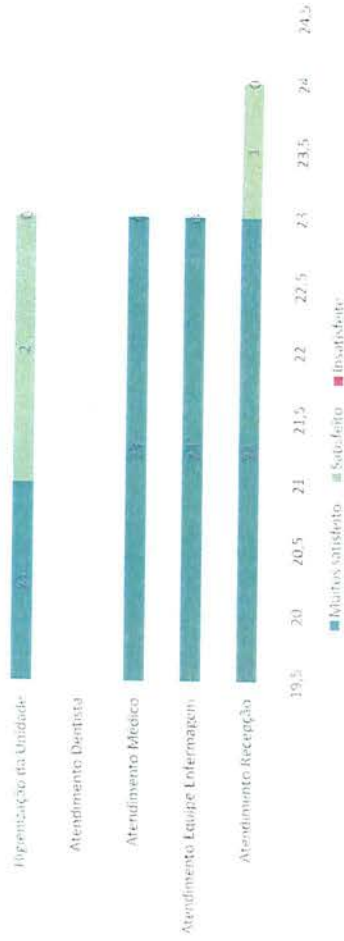
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

UNIDADES DE SAÚDE - CLIN. BEBE - MAIO 2021

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>PERÍODO</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
<b>PERÍODO:</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		

QUESTÕES 1	Muitos satisfeito		Insatisfeito		TOTAL
	Satisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	
Atendimento Recepção	23	1	0	0	24
Atendimento Equipe Enfermagem	23	0	0	0	23
Atendimento Médico	23	0	0	0	23
Atendimento Dentista					0
Higienização da Unidade	21	2	0	0	23
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>93</b>

### RESULTADO GERAL



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	25	-	2

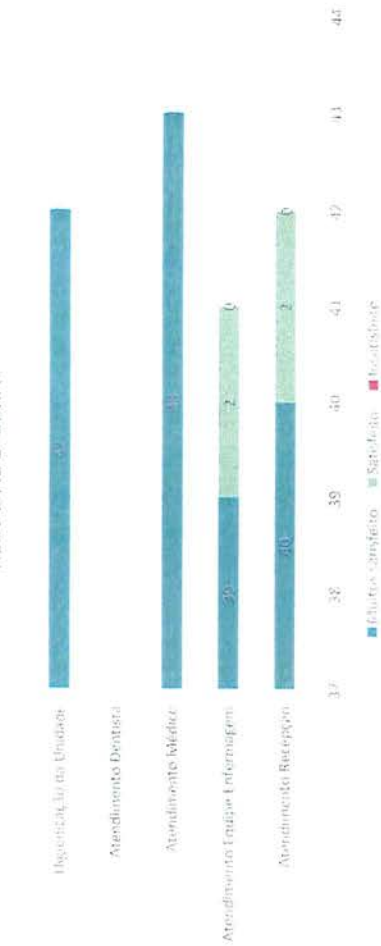
QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	%
	25	-

**FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS**  
**UNIDADES DE SAÚDE - CLÍNICA DO BEBÊ JUNHO 2021**

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>PERÍODO</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
		MENSAL

Período:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO			
	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	40	2	0	42
Atendimento Equipe Enfermagem	39	2	0	41
Atendimento Médico	43	0	0	43
Atendimento Dentista				0
Higienização da Unidade	42	0	0	42
<b>TOTAL</b>	<b>164</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>168</b>

RESULTADO GERAL



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	42	-	1

QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	%
	43	-

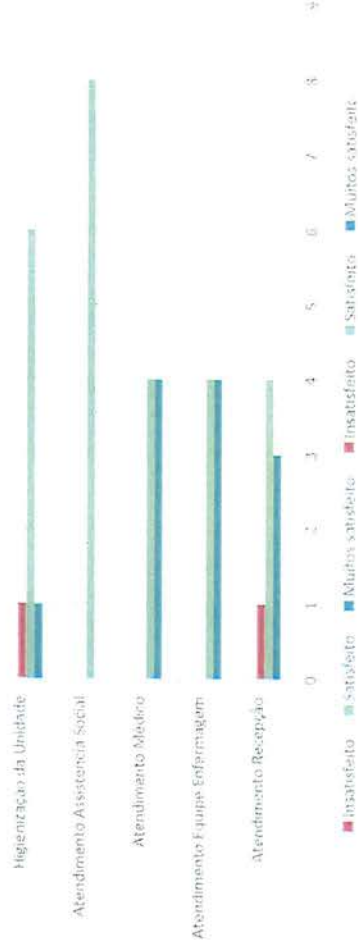
# FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

UNIDADES DE SAÚDE - VITORIANA - Fev 2021

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
<b>PERÍODO</b>		
MENSAL		

PERÍODO:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO				TOTAL
QUESTÃO 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Total	
Atendimento Recepção	3	4	1	8	8
Atendimento Equipe Enfermagem	4	4	0	8	8
Atendimento Médico	4	4	0	8	8
Atendimento dentista	0	8	0	8	8
Higienização da Unidade	1	6	1	8	8
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>40</b>	<b>40</b>

JANEIRO 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	8	0	0

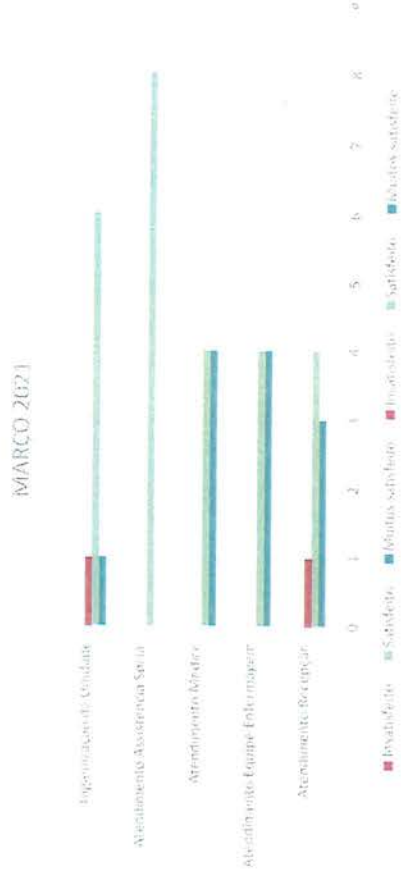
**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

<b>UNIDADES DE SAÚDE - Vitoriana - Março 2021</b>	
<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE
<b>MONITORAMENTO</b>	
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	META 90%
<b>FÓRMULA</b>	
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
<b>PERIODOICIDADE DE ANÁLISE</b>	
MENSAL	
<b>FONTE</b>	
FORMULÁRIO PESQUISA	
<b>REFERÊNCIA</b>	
2021	

Período:	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	9	4	0	13
Atendimento Equipe Enfermagem	12	1	0	13
Atendimento Médico	12	1	0	13
Atendimento dentista	8	5	0	13
Higienização da Unidade	10	3	0	13
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>65</b>



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	8	0	0

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X \_\_\_\_\_ 100 = \_\_\_\_\_

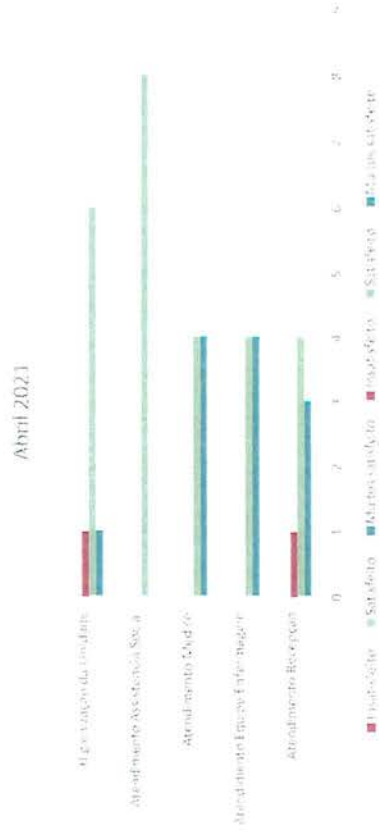


## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

UNIDADES DE SAÚDE - Vitoriana - Abril

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	8	3	0	11
Atendimento Equipe Enfermagem	11	0	0	11
Atendimento Médico	11	0	0	11
Atendimento dentista	9	2	0	11
Higientização da Unidade	10	1	0	11
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>55</b>



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	9	0	2

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

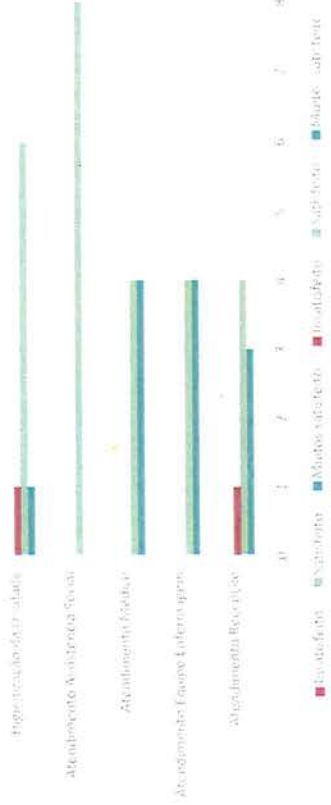
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

**UNIDADES DE SAÚDE - Vitóriaana - Maio 2021**

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
MENSAL		

Período:	QUESTÕES 1	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
	Atendimento Recepção	2	4	0	6
	Atendimento Equipe Enfermagem	5	1	0	6
	Atendimento Médico	4	2	0	6
	Atendimento dentista	0	1	0	1
	Higienização da Unidade	0	6	0	6
	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>25</b>

Maio 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	6	0	2

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

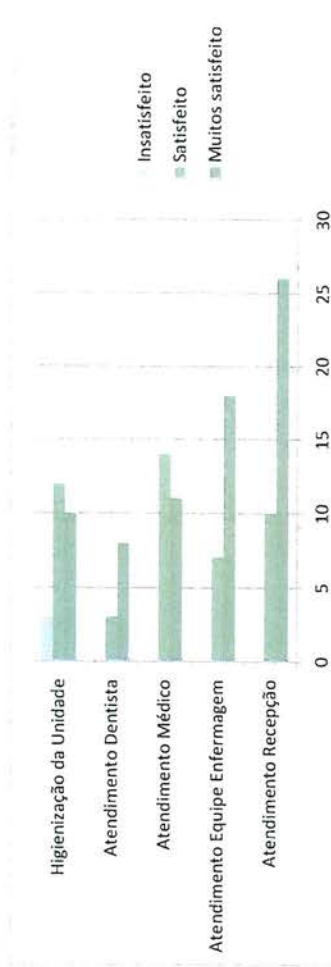
ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

UNIDADES DE SAÚDE JARDIM AEROPORTO - Março/2021

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
	Atendimento Recepção	26	10		36
	Atendimento Equipe Enfermagem	18	7		25
	Atendimento Médico	11	14		25
	Atendimento Dentista	8	3		11
	Higienização da Unidade	10	12	3	25
	<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>46</b>	<b>3</b>	<b>122</b>



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	36	0	0

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X \_\_\_\_\_ 100 = \_\_\_\_\_

QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	%
	36	100%

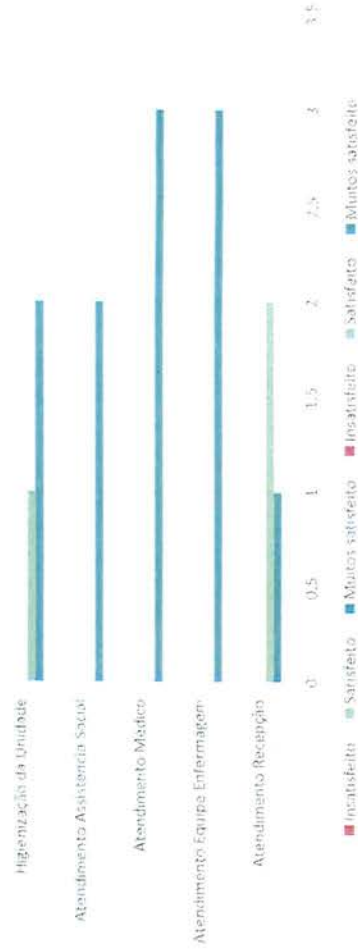
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

### UNIDADES DE SAÚDE - USF PEABIRU - FEVEREIRO 2021

<b>PROCESSO</b>	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA	FONTE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
	Atendimento Recepção	1	2		3
	Atendimento Equipe Enfermagem	3			3
	Atendimento Médico	3			3
	Atendimento Assistência Social	2			2
	Higienização da Unidade	2	1		3
	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>14</b>

Fevereiro - 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	2		1

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X \_\_\_\_\_ 100 = \_\_\_\_\_

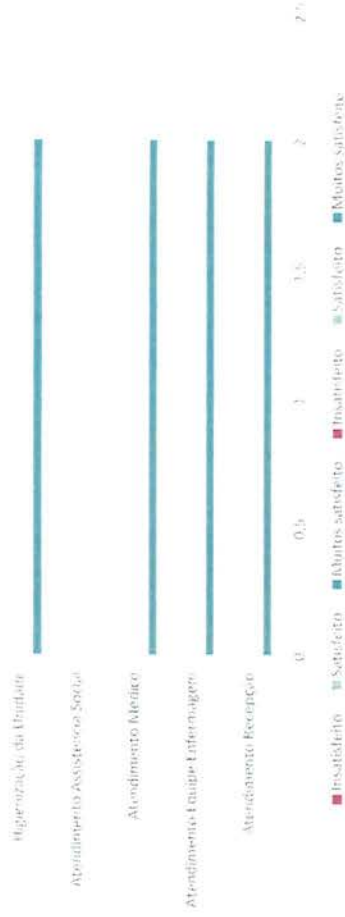
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

### UNIDADES DE SAÚDE - ID PEABIRU - MARÇO 2021

<b>PROCESSO</b>	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA	FONTE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>		
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	META	REFERÊNCIA
	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
MENSAL		

Período:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO			
QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	2	0	0	2
Atendimento Equipe Enfermagem	2	0	0	2
Atendimento Médico	2	0	0	2
Atendimento Assistência Social	0	0	0	0
Higienização da Unidade	2	0	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>

Fevereiro - 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	0	0	2

### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

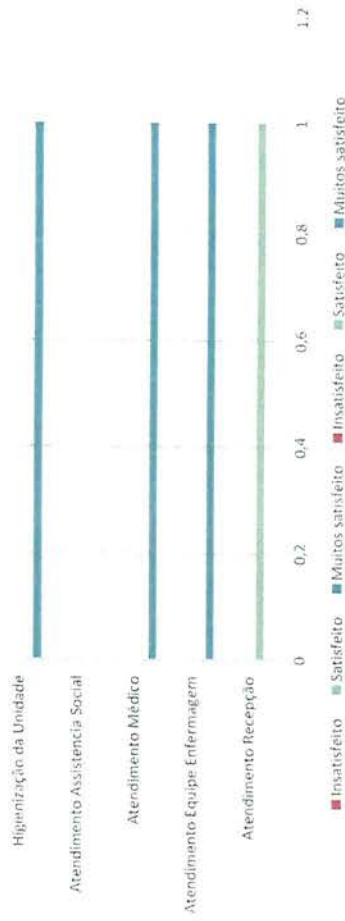
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

UNIDADES DE SAÚDE - USF Peabiru - Abril/2021

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>		
MENSAL		

Período:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO				
	QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	0	1	0	0	1
Atendimento Equipe Enfermagem	1	0	0	0	1
Atendimento Médico	1	0	0	0	1
Atendimento Assistência Social	0	0	0	0	0
Higienização da Unidade	1	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

Abril- 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?			1

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

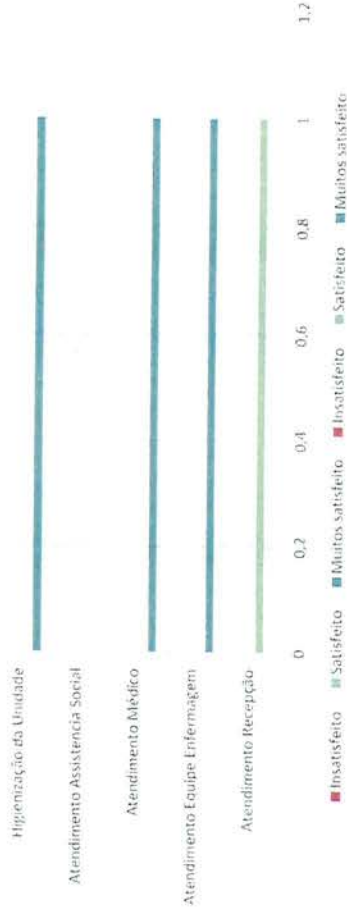
ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

<b>UNIDADES DE SAÚDE - Peabiru</b>			
<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>	
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA	
<b>MONITORAMENTO</b>			
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	META 90%	REFERÊNCIA 2021	
<b>FÓRMULA</b>			
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO			
MENSAL			

Período:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO			
QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	0	1	0	1
Atendimento Equipe Enfermagem	1	0	0	1
Atendimento Médico	1	0	0	1
Atendimento Assistência Social	0	0	0	0
Higienização da Unidade	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

Abril- 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	0	0	1

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

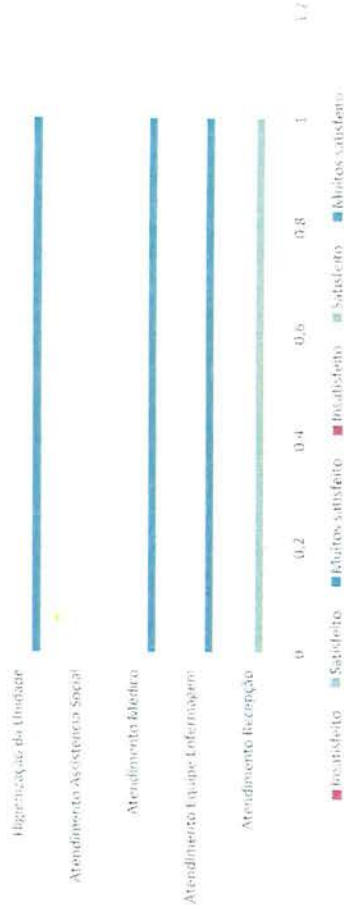
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

### UNIDADE DE SAÚDE - PEABIRU - MAIO 2021

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
	Atendimento Recepção	0	1	0	1
	Atendimento Equipe Enfermagem	1	0	0	1
	Atendimento Médico	1	0	0	1
	Atendimento Assistência Social	0	0	0	0
	Higienização da Unidade	1	0	0	1
	<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

Maio 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?			1

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

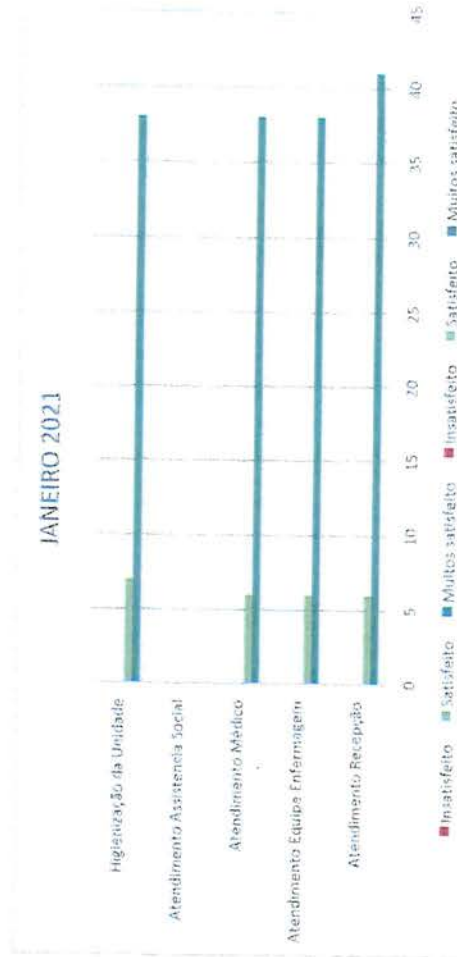


## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

**UNIDADES DE SAÚDE - CEREST - Fevereiro de 2021**

<b>PROCESSO</b>	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA	FONTE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>		
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	META	REFERÊNCIA
	90%	fev/21
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
MENSAL		

Período:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO			
QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	41	6		47
Atendimento Equipe Enfermagem	38	6		44
Atendimento Médico	38	6		44
Atendimento Assistência Social				0
Higienização da Unidade	38	7		45
<b>TOTAL</b>	<b>155</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>180</b>



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	48	1	0

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

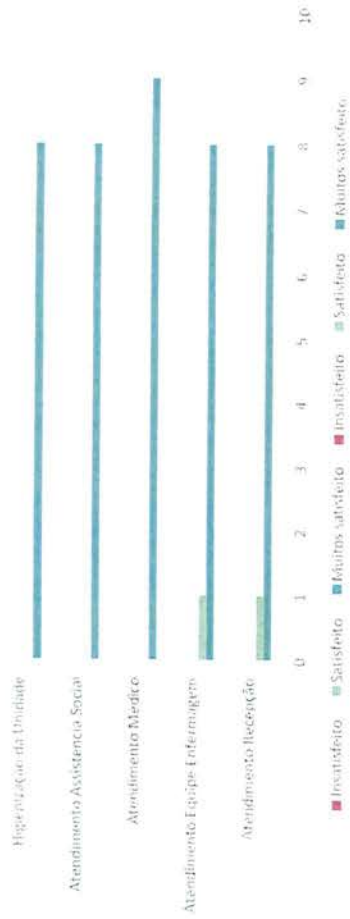
### UNIDADES DE SAÚDE - CEREST - Abril 2021

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
MENSAL		

Período: 01/04/2021 a 30/04/2021

QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	8	1		9
Atendimento Equipe Enfermagem	8	1		9
Atendimento Médico	9			9
Atendimento Assistência Social	8			8
Higienização da Unidade	8			8
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>43</b>

ABRIL 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	8	1	1

### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

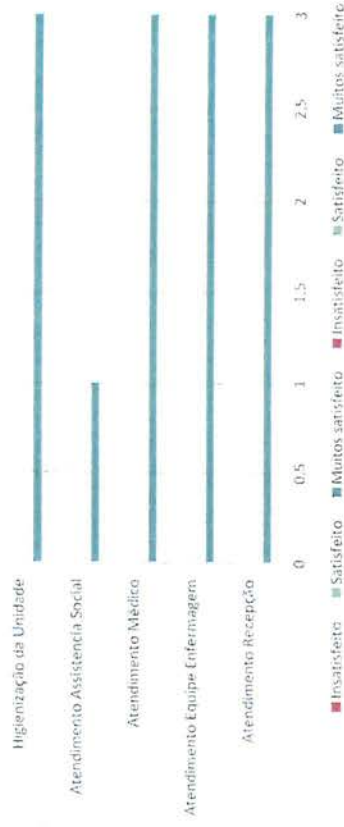
### UNIDADES DE SAÚDE - (CEREST - MAIO 2021)

<b>PROCESSO</b> QUALIDADE DO ATENDIMENTO	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b> GESTÃO DE QUALIDADE	<b>FONTE</b> FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b> FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	<b>META</b> 90%	<b>REFERÊNCIA</b> 2021
<b>FÓRMULA</b> SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b> MENSAL

**Período: 01/05/2021 A 31/05/2021**

QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	3			3
Atendimento Equipe Enfermagem	3			3
Atendimento Médico	3			3
Atendimento Assistência Social	1			1
Higienização da Unidade	3			3
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>

MAIO 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	3		

### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

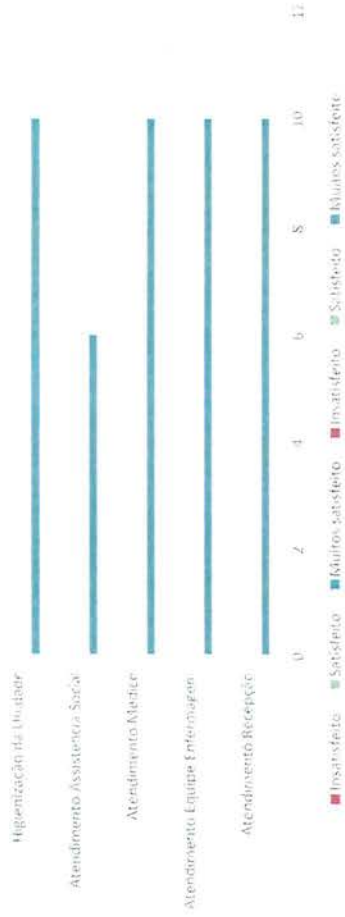
### UNIDADES DE SAÚDE - CEREST - Junho 2021

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

**Período: 01/06/2021 A 30/06/2021**

QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	10			10
Atendimento Equipe Enfermagem	10			10
Atendimento Médico	10			10
Atendimento Assistência Social	6			6
Higienização da Unidade	10			10
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>46</b>

JUNHO 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	10		

### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

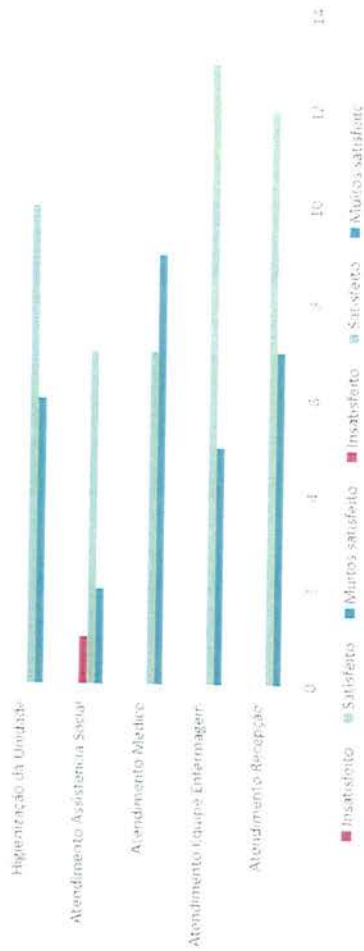
# FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

UNIDADES DE SAÚDE - Rubião Júnior - fevereiro 2021

PROCESSO	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA	FONTE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>		
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	META	REFERÊNCIA
	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		PERIODICIDADE DE ANÁLISE
		MENSAL

Período:	QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
	Atendimento Recepção	7	12		19
	Atendimento Equipe Enfermagem	5	13		18
	Atendimento Médico	9	7		16
	Atendimento Dentista	2	7	1	10
	Higienização da Unidade	6	10		16
	<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>49</b>	<b>1</b>	<b>79</b>

JANEIRO 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	17	2	2

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

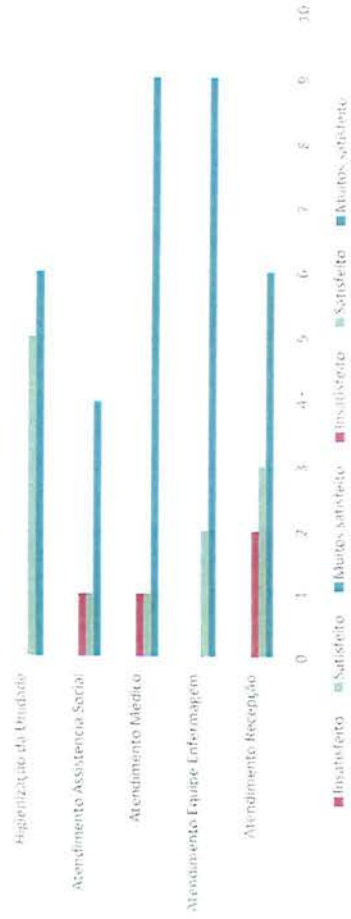
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

**UNIDADES DE SAÚDE - Rubião Júnior - Março/2021**

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>		
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	META 90%	REFERÊNCIA 2021
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
<b>PERIODOIDADE DE ANÁLISE</b>		
MENSAL		

Período:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO				TOTAL
QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL	TOTAL
Atendimento Recepção	6	3	2	11	11
Atendimento Equipe Enfermagem	9	2		11	11
Atendimento Médico	9	1	1	11	11
Atendimento Dentista	4	1	1	6	6
Higienização da Unidade	6	5		11	11
<b>TOTAL</b>					<b>0</b>

Março 2021



QUESTÃO 2.	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	9	2	

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

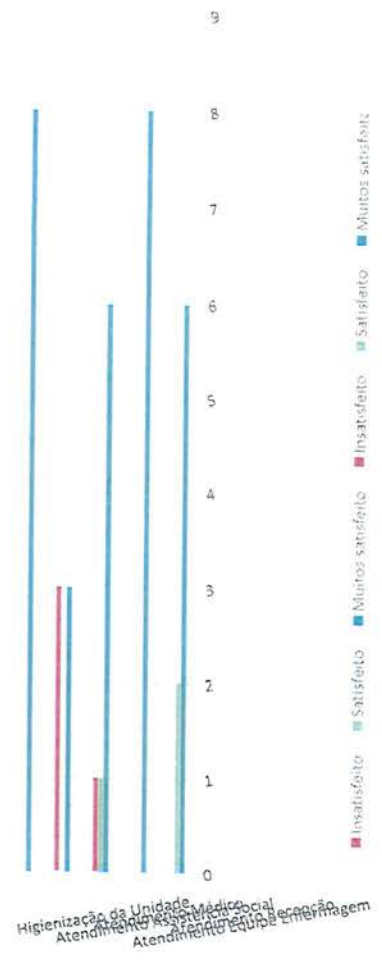
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

**UNIDADES DE SAÚDE - USF Caimã - Fev/2021**

<b>PROCESSO</b>	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA	FONTE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	6	2		8
Atendimento Equipe Enfermagem	8			8
Atendimento Médico	6	1	1	8
Atendimento Dentista	3		3	6
Higienização da Unidade	8			8
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>38</b>

JANEIRO 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	8		

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

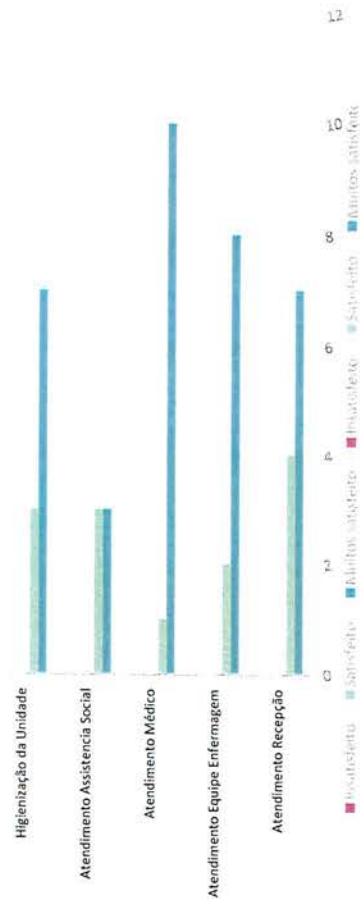
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

**UNIDADES DE SAÚDE - CAIMÃ - MARÇO/2021**

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	FÓRMULA			
QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	7	4		11
Atendimento Equipe Enfermagem	8	2		10
Atendimento Médico	10	1		11
Atendimento Dentista	3	3		6
Higienização da Unidade	7	3		10
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>48</b>

MARÇO 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	11		

### ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

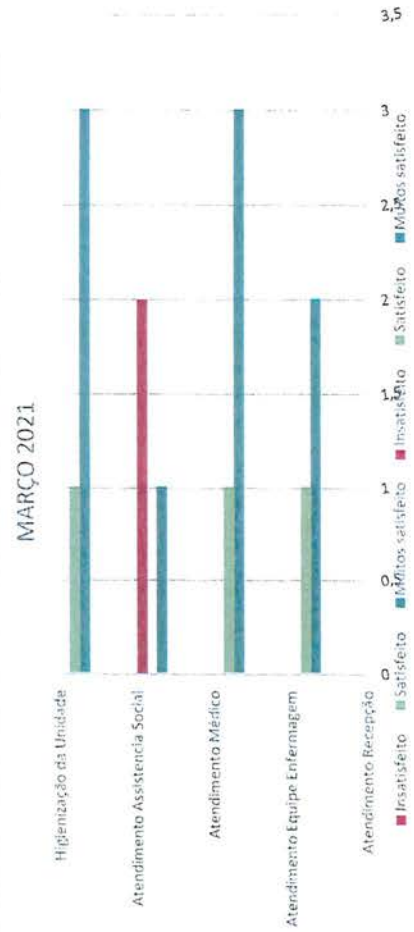


## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

UNIDADES DE SAÚDE - CAIMÃ - ABRIL 2021

<b>PROCESSO</b>	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA	FONTE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	ABRIL 2021
<b>FÓRMULA</b>		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO				TOTAL
QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	3	1			4
Atendimento Equipe Enfermagem	2	1			3
Atendimento Médico	3	1			4
Atendimento Dentista	1		2		3
Higienização da Unidade	3	1			4
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>18</b>



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	4		

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

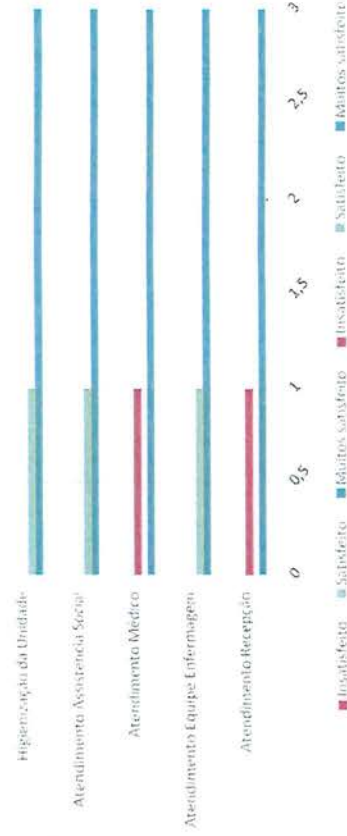
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

UNIDADES DE SAÚDE - CAIMÃ - MAIO 2021

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>		
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	META	REFERÊNCIA
	90%	MAIO 2021
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>		
MENSAL		

Período:	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	3		1	4
Atendimento Equipe Enfermagem	3	1		4
Atendimento Médico	3		1	4
Atendimento Dentista	3	1		4
Higienização da Unidade	3	1		4
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>20</b>

MAIO 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	3	1	

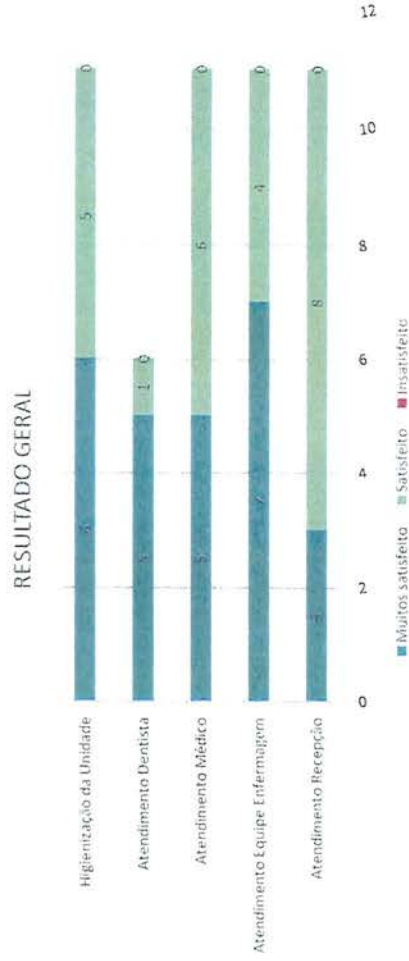
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO			
ISU =	_____	X	100 =

## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

### UNIDADES DE SAÚDE - USF COMERCÍARIOS - Fev 2021

<b>PROCESSO</b> QUALIDADE DO ATENDIMENTO	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b> GESTÃO DE QUALIDADE	<b>FONTE</b> FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b> FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	<b>META</b> 90%	<b>PERÍODO</b> FEVEREIRO
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
<b>PERÍODO DE ANÁLISE</b> MENSAL		

Período:	QUESTÕES 1			TOTAL
	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	
Atendimento Recepção	3	8	0	11
Atendimento Equipe Enfermagem	7	4	0	11
Atendimento Médico	5	6	0	11
Atendimento Dentista	5	1	0	6
Higienização da Unidade	6	5	0	11
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>50</b>



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	11	0	0

QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	%
	50	11

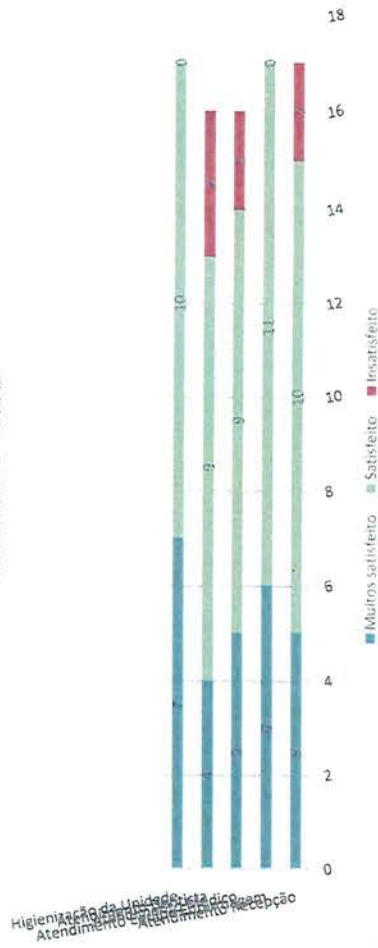
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

USF COMERCIARIOS- ABRIL 2021

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>PERÍODO</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	10/04/21 A 10/05/21
<b>FÓRMULA</b>		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	5	10	2	17
Atendimento Equipe Enfermagem	6	11	0	17
Atendimento Médico	5	9	2	16
Atendimento Dentista	4	9	3	16
Higienização da Unidade	7	10	0	17
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>49</b>	<b>7</b>	<b>83</b>

### RESULTADO GERAL



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	16	1	

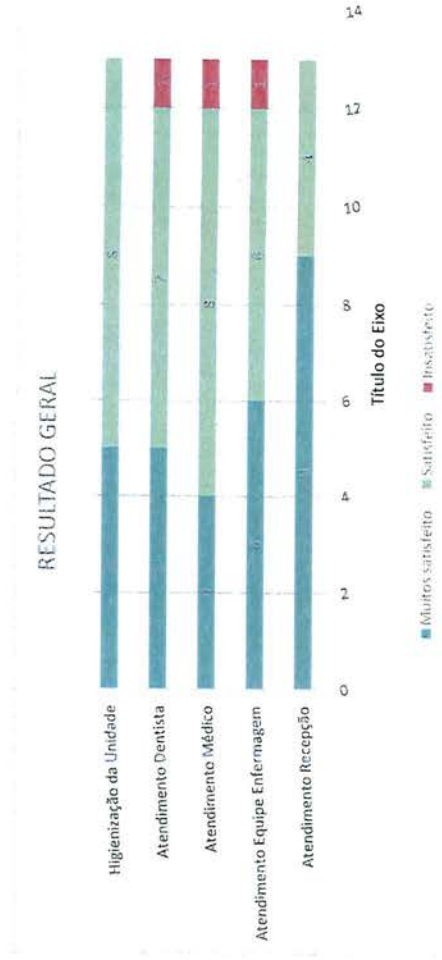
QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	%
	20	17

## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

USF COMERCIARIOS- JUNHO 2021 Maio

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>PERÍODO</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	10/05/21 a 10/06/21
<b>FÓRMULA</b>		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO			
QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	9	4		13
Atendimento Equipe Enfermagem	6	6	1	13
Atendimento Médico	4	8	1	13
Atendimento Dentista	5	7	1	13
Higienização da Unidade	5	8		13
<b>TOTAL</b>				



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	13		

QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	%
	13	

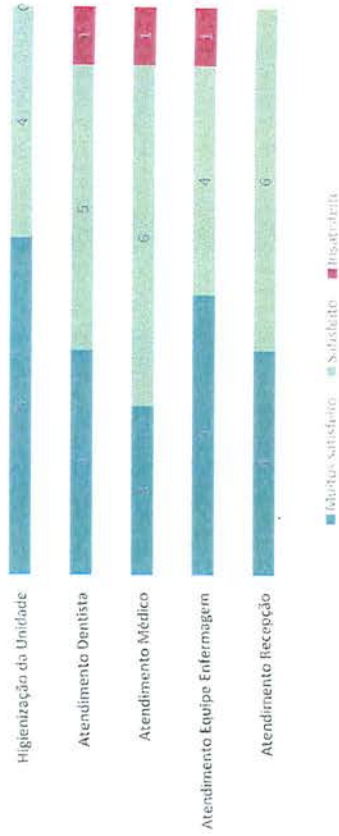
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

USF COMERCIARIOS- JUNHO 2021

<b>PROCESSO</b> QUALIDADE DO ATENDIMENTO	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b> GESTÃO DE QUALIDADE	<b>FONTE</b> FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>		<b>PERÍODO</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	<b>META</b> 90%	10/06/21 a 10/07/21
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
MENSAL		

Período:	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	4	6		10
Atendimento Equipe Enfermagem	5	4	1	10
Atendimento Médico	3	6	1	10
Atendimento Dentista	4	5	1	10
Higienização da Unidade	6	4	0	10
<b>TOTAL</b>				

### RESULTADO GERAL



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	9		1

QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	%
	10	

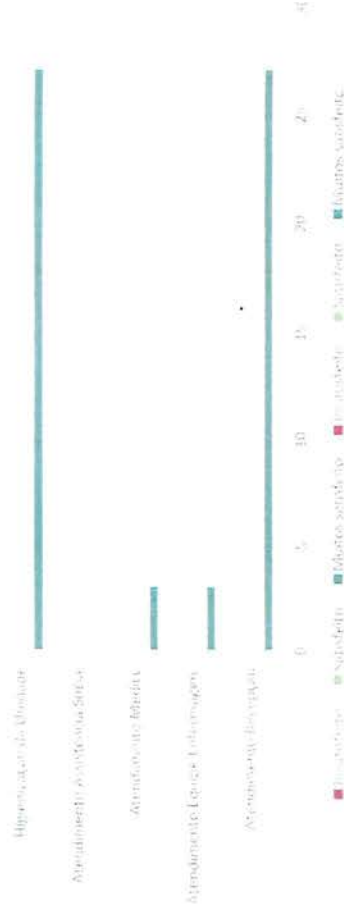
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

### UNIDADES DE SAÚDE - Clínica de Diversidade Terapêutica - Março/2021

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
MENSAL		

Período:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO			
QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	27			27
Atendimento Equipe Enfermagem	3			3
Atendimento Médico	3			3
Atendimento Assistência Social				0
Higienização da Unidade	27			27
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>60</b>

JANEIRO 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	28		

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

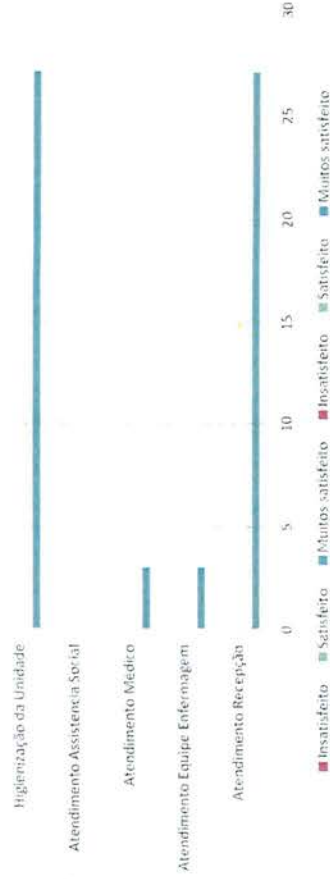
### UNIDADES DE SAÚDE - Clínica de Diversidade Terapêutica - Abril/2021

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>	<b>FORMULÁRIO PESQUISA</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA	
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021	MENSAL
<b>FÓRMULA</b>			
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO			

**Período:**

QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	2	3	0	5
Atendimento Equipe Enfermagem	0	0	0	0
Atendimento Médico	1	0	0	1
Atendimento Assistência Social	0	0	0	0
Higienização da Unidade	2	3	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>11</b>

JANEIRO 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	5	0	0

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU =

X

100 =



## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

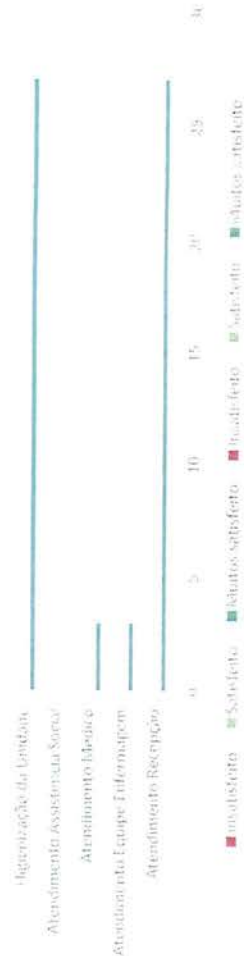
<b>UNIDADES DE SAÚDE - Clínica de Diversidade Terapêutica - Maio/2021</b>	
<b>PROCESSO</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	
GESTÃO DE QUALIDADE	

<b>MONITORAMENTO</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	2021
<b>META</b>	
90%	

<b>FÓRMULA</b>	
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>	
MENSAL	

Período:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO			
QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	4	1	0	5
Atendimento Equipe Enfermagem	0	0	0	0
Atendimento Médico	0	0	0	0
Atendimento Assistência Social	0	0	0	0
Higienização da Unidade	4	1	0	5
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>10</b>

MAIO 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	5	0	0

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

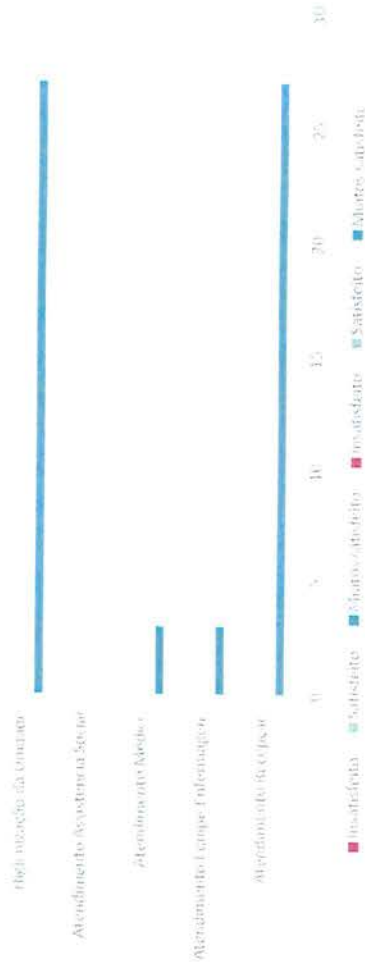
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

### UNIDADES DE SAÚDE - Clínica de Diversidade Terapêutica - Junho/2021

<b>PROCESSO</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	
GESTÃO DE QUALIDADE	
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	2021
<b>META</b>	
90%	
<b>FÓRMULA</b>	
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>	
MENSAL	

Período: Junho/21				
QUESTÕES 1	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	10	0	1	11
Atendimento Equipe Enfermagem	6	0	0	6
Atendimento Médico	0	0	0	0
Atendimento Acupuntura	11	0	0	11
Higienização da Unidade	10	1	0	11
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>39</b>

JANEIRO 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	11	0	0

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

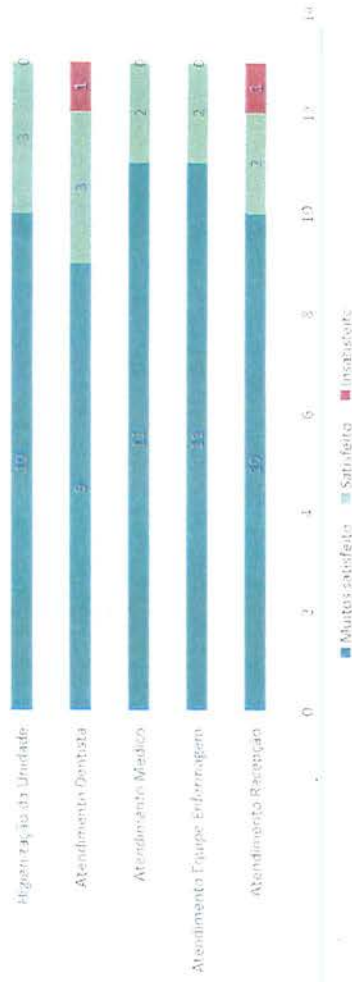
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

### UNIDADES DE SAÚDE - USF SANTA MARIA - FEV 2021

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>PERÍODO</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
<b>PERÍODO DE ANÁLISE</b>		
MENSAL		

Período:	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	10	2	1	13
Atendimento Equipe Enfermagem	11	2	0	13
Atendimento Médico	11	2	0	13
Atendimento Dentista	9	3	1	13
Higienização da Unidade	10	3	0	13
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>65</b>

#### RESULTADO GERAL



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	-	-	

QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	%
	-	-

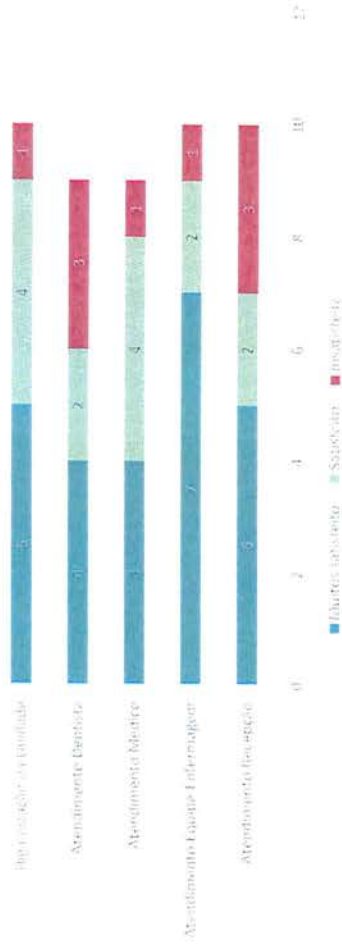
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

UNIDADES DE SAÚDE - Cohab IV - Fev. Março/2021

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>		
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	META	PERÍODO
	90%	
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		PERIODICIDADE DE ANÁLISE
		MENSAL

Período:	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	5	2	3	10
Atendimento Equipe Enfermagem	7	2	1	10
Atendimento Médico	4	4	1	9
Atendimento Dentista	4	2	3	9
Higienização da Unidade	5	4	1	10
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>48</b>

RESULTADO GERAL



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	8	1	1

QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	%
	10	-

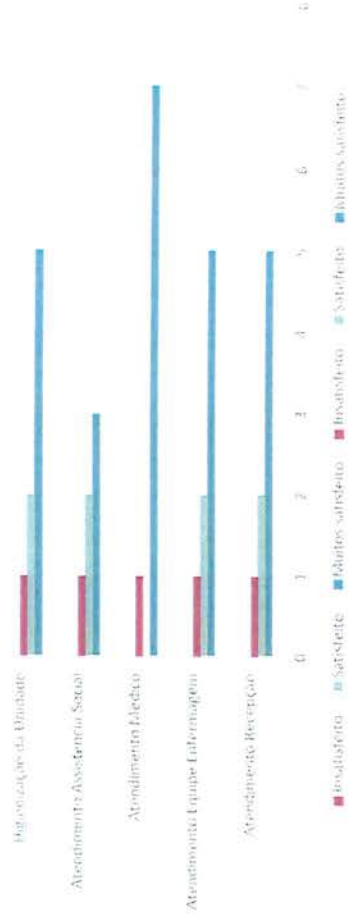
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

**UNIDADES DE SAÚDE - Iolanda - Março/2021**

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>		
MENSAL		

Período:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO			
QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	5	2	1	8
Atendimento Equipe Enfermagem	5	2	1	8
Atendimento Médico	7		1	8
Atendimento Assistência Social	3	2	1	6
Higienização da Unidade	5	2	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>38</b>

JANEIRO 2021



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	5	3	0

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

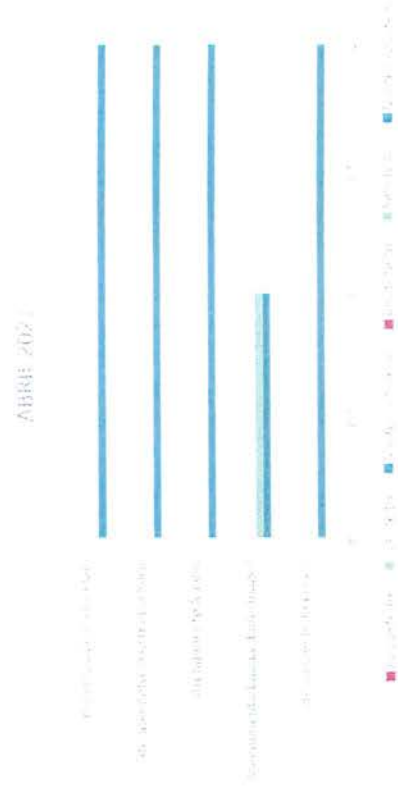
ISU =  X  100 =

## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

### UNIDADES DE SAÚDE - (Iolanda/ ABRIL)

<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

Período:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO			
QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	2	2		4
Atendimento Equipe Enfermagem	3	1		4
Atendimento Médico	3	1		4
Atendimento Dentista	3			3
Higienização da Unidade	3	1		4
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>19</b>



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	5		

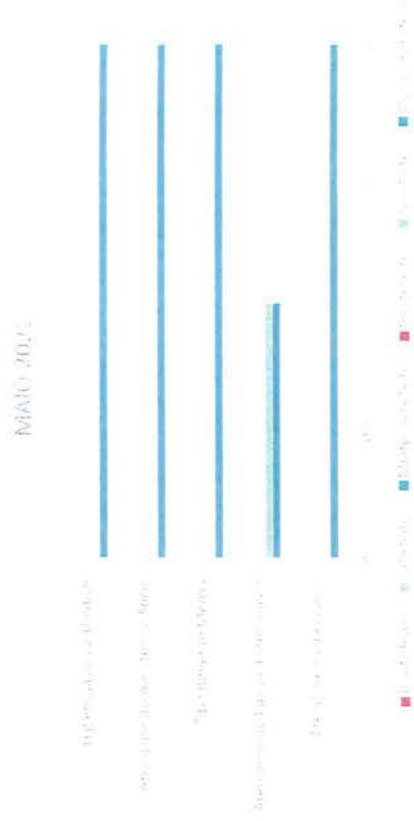
**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**

ISU = \_\_\_\_\_ X 100 = \_\_\_\_\_

## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

<b>UNIDADES DE SAÚDE - (Iolanda/ Maio)</b>			
<b>PROCESSO</b>	<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	<b>FONTE</b>	
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA	
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>	
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021	
<b>FÓRMULA</b>			
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO			
MENSAL			

Período:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO			
QUESTÕES 1	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	2			2
Atendimento Equipe Enfermagem	1	1		2
Atendimento Médico	2			2
Atendimento Dentista	2			2
Higienização da Unidade	2			2
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>10</b>



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	3		

<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>		
ISU =	X	100 =

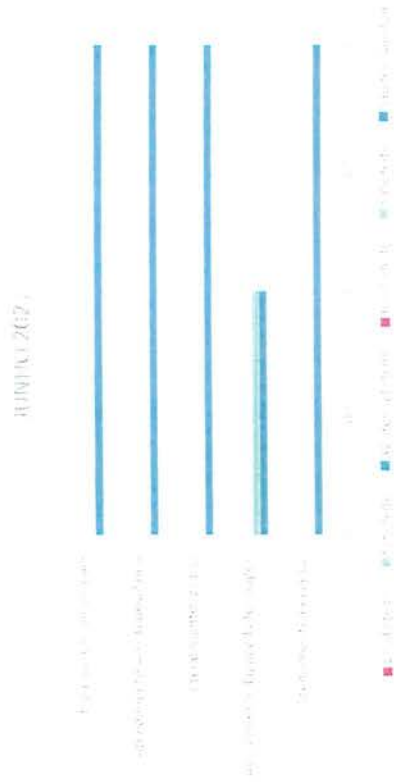
## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

### UNIDADES DE SAÚDE - (Iolanda/ JUNHO)

<b>PROCESSO</b>	SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA	FONTE
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	GESTÃO DE QUALIDADE	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>MONITORAMENTO</b>	<b>META</b>	<b>REFERÊNCIA</b>
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	90%	2021
<b>FÓRMULA</b>		<b>PERIODICIDADE DE ANÁLISE</b>
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		MENSAL

**Período:**

QUESTÕES 1	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	TOTAL
Atendimento Recepção	2	2	1	5
Atendimento Equipe Enfermagem	3	1		4
Atendimento Médico	3			3
Atendimento Dentista	2	1		3
Higienização da Unidade	1	2	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>9</b>



QUESTÃO 2	Sim	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	1		7

<b>ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>		
ISU =	X	100 =

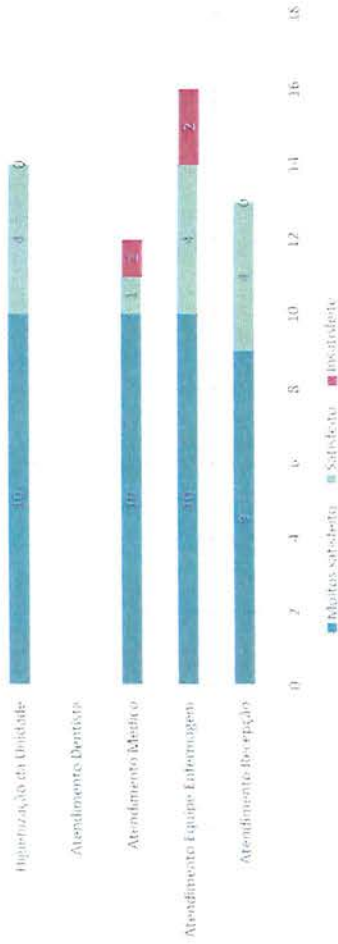


## FICHA TÉCNICA DOS INDICADORES E MONITORAMENTO DOS RESULTADOS

<b>UNIDADES DE SAÚDE - (REAL PARK / FEVEREIRO A MAIO)</b>	
<b>PROCESSO</b>	<b>FONTE</b>
QUALIDADE DO ATENDIMENTO	FORMULÁRIO PESQUISA
<b>SETOR RESPONSÁVEL PELA COLETA</b>	
GESTÃO DE QUALIDADE	
<b>MONITORAMENTO</b>	
FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	PERÍODO
	FEVEREIRO A MAIO
<b>META</b>	
90%	
<b>FÓRMULA</b>	
SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO	
MENSAL	

Período:	SOMATÓRIA DE RESPOSTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO			TOTAL
	Muitos satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	
Atendimento Recepção	9	4	0	13
Atendimento Equipe Enfermagem	10	4	2	16
Atendimento Médico	10	1	1	12
Atendimento Dentista				0
Higienização da Unidade	10	4	0	14
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>55</b>

### RESULTADO GERAL



QUESTÃO 2	Sím	Não	Não respondeu
Você indicaria esta Unidade para parentes e amigos?	12	2	3

QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	FORMULÁRIOS RESPONDIDOS	%
	16	-