



CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
CONTRATO DE GESTÃO: 099/2019
EXERCÍCIO: 2020
OF 050/2021 – PALGR

Vargem Grande Paulista (SP) 14 de Abril de 2021.

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


Ref.: **PRESTAÇÃO DE CONTAS – 1º TRIMESTRE / 2021**


Em cumprimento ao estabelecido na **Lei Municipal nº 554**, datada de 30 de novembro de 2010, e no Contrato de Gestão nº 099/2019, no ITEM II DAS RESPONSABILIDADES DA ORGANIZAÇÃO SOCIAL – Cláusula 7 –, item J, letra “V”, firmado entre a municipalidade de Vargem Grande Paulista e a Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui, com compromisso entre as partes para o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde no Pronto Atendimento Luiz Gonzaga da Rocha vem mui respeitosamente encaminhar o Relatório Técnico Assistencial e Financeiro, conforme abaixo relacionado:

➡ **Relatório Assistencial/financeiro:**

No ensejo, apresentamos os nossos protestos de elevada estima e distinta consideração, nos colocando a sua inteira disposição para toda sorte de esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,


Tito Arturo Valencia Monárdez
Diretor Administrativo


Maria Pauleta P. A. P. do
Assistente de Secretaria
14.04.21.
14:02

Excelentíssimo Senhor,
Caio César Rocha Dolfini
Secretário Municipal de Saúde





**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA**

RELATÓRIO ASSISTÊNCIAL

COMPETÊNCIA 1º TRIMESTRE – 2021

PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE PAULISTA

2021



SUMÁRIO

	INTRODUÇÃO	4
1.	METAS QUANTITATIVAS	5
2.	METAS QUALITATIVAS	6
2.1	Faturamento SUS	6
2.2	Preenchimento das FAAs	6
2.3	Classificação de risco	6
2.4	Tempo médio para o atendimento	7
3.	OUVIDORIAS	10
4.	TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	11
5.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	11
5.1	Amostra	11
5.9	Consolidado Pesquisa de Satisfação do Usuário	12
5.10	Avaliação por nota	13
6.	CONCLUSÃO	14

INTRODUÇÃO

O presente Relatório a gestão da OSS Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui no Pronto Atendimento Luis Gonzaga da Rocha do Jd. Helena Maria – Vargem Grande Paulista, no período de Janeiro a Março de 2021.

O Pronto Atendimento apresentou uma sensível queda de atendimentos na unidade no período, devido ao cenário de Pandemia do COVID-19, trata-se de um equipamento de demanda espontânea.

Neste trimestre foram atendidos **27.116** pacientes, destes **2.870** foram crianças **10,6 %** e **24.246** adultos **89,4%**. O atendimento anual correspondeu a **51,55%** em relação ao número de habitantes do município (segundo estimativas do IBGE para 2019).

No primeiro trimestre de 2021, foi aplicada a pesquisa de opinião dos usuários; os colaboradores foram rotineiramente orientados e sensibilizados quanto a qualificação do serviço executado na unidade e em suas demais atribuições.

A seguir a descrição dos resultados.

1. METAS QUANTITATIVAS

O número trimestral de atendimentos ficou em **27.116**, o que corresponde a **82,2%** da meta estipulada em contrato de 33.000 atendimentos ao trimestre. Lembramos que a demanda é de porta aberta e em face da pandemia do COVID-19 tem havido uma queda significativa de pacientes no PA;

JANEIRO				FEVEREIRO			MARÇO			1º TRIMESTRE	
DIA	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	TOTAL 1º TRI	%
1	165	23	188	354	26	380	316	31	347	915	3,4
2	247	31	278	313	39	352	303	36	339	969	3,6
3	210	28	238	285	44	329	303	43	346	913	3,4
4	344	39	383	300	53	353	304	36	340	1076	4,0
5	323	33	356	248	41	289	269	31	300	945	3,5
6	318	34	352	213	16	229	243	22	265	846	3,1
7	279	29	308	197	27	224	176	22	198	730	2,7
8	272	27	299	305	35	340	344	31	375	1014	3,7
9	249	31	280	282	34	316	304	37	341	937	3,5
10	175	37	212	278	20	298	302	59	361	871	3,2
11	370	31	401	247	22	269	312	28	340	1010	3,7
12	278	38	316	237	20	257	260	35	295	868	3,2
13	269	27	296	186	27	213	219	26	245	754	2,8
14	276	36	312	182	32	214	217	35	252	778	2,9
15	317	32	349	311	37	348	359	31	390	1087	4,0
16	246	32	278	281	46	327	329	33	362	967	3,6
17	198	19	217	306	31	337	316	30	346	900	3,3
18	352	34	386	272	31	303	281	29	310	999	3,7
19	297	36	333	284	33	317	273	20	293	943	3,5
20	293	34	327	198	33	231	242	22	264	822	3,0
21	265	34	299	198	39	237	198	18	216	752	2,8
22	296	31	327	335	45	380	358	28	386	1093	4,0
23	235	27	262	344	47	391	304	25	329	982	3,6
24	194	31	225	281	39	320	318	12	330	875	3,2
25	321	28	349	283	36	319	272	43	315	983	3,6
26	314	37	351	229	27	256	229	25	254	861	3,2
27	308	34	342	266	31	297	206	40	246	885	3,3
28	297	44	341	219	33	252	173	36	209	802	3,0
29	253	24	277	0	0	0	250	30	280	8935	33,0
30	219	25	244	0	0	0	201	25	226	470	1,7
31	222	39	261	0	0	0	229	22	251	512	1,9
TOTAL	8402	985	9387	7434	944	8378	8410	941	9351	27116	130,9
%	89,5%	10,5%	100,0%	88,73%	11,27%	100,0%	89,94%	10,06%	100,0%	100,0%	100,0%
Nº de habitantes			52.597			52.597			52.597	52.597	
Nº de notificações (NTF) geradas			9387			8378			9351	27116	
Nº de notificações (NTF) corretas			9387			8378			9351	27116	
Índice			17,84%			15,92%			17,78%	51,55%	
Índice NTF			100%			100%			100,00%	100%	
Índice Ref. a meta (11.000)			85,3%			76,2%			85,00%	82,2%	

2. METAS QUALITATIVAS

2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

2.2 Preenchimento correto das FAA:

Todas as **27.116** FAAs foram preenchidas corretamente.

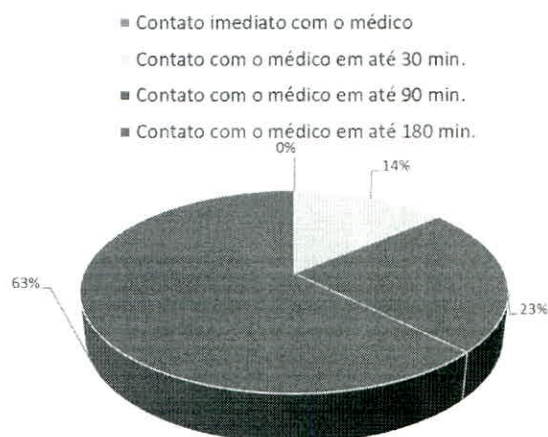
2.3 Classificação de risco:

No que refere a classificação de risco, no período de janeiro a março de 2021 o atendimento vermelho correspondeu a 0,1% do total de usuários classificados. Já o atendimento amarelo a 13,8%. Quanto ao atendimento verde os pacientes classificados como tal, foram 23,4% e por fim, o atendimento azul correspondendo a 62,6% dos atendimentos registrados na classificação de risco. Assim, ressaltamos que a quantificação se dá pelo número de pacientes classificados, e não o tempo médio de atendimento para cada classificação específica, isso ocorre devido a questões operacionais e logísticas, não sendo possível, por hora, realizar tal mensuração.

Ressaltamos que os números totais ainda não estão em consonância com a totalização de atendimentos, dado problemas no lançamento da Classificação, o que vem sendo trabalhado para sua excelência na execução.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 1º TRIMESTRE 2021					
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	JAN	FEV	MAR	TOTAL	%
Contato imediato com o médico	1	0	1	2	0,1
Contato com o médico em até 30 min.	238	15	12	265	13,8
Contato com o médico em até 90 min.	411	33	4	448	23,4
Contato com o médico em até 180 min.	1049	115	35	1199	62,6
TOTAL DE CLASSIFICADOS	1699	163	52	1914	100,0

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 1º TRIMESTRE 2021 TOTAL



2.4 Tempo médio para o atendimento:

Continuamos apresentando as tabelas de atendimento médico por faixa de horário.

Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO e INFANTIL

FAIXA DE HORÁRIO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	114	91	92	297	99
De 01:01 até 02:00	61	54	74	189	63
De 02:01 até 03:00	52	36	49	137	45,6
De 03:01 até 04:00	41	38	46	125	41,6
De 04:01 até 05:00	53	45	35	133	44,3
De 05:01 até 06:00	57	66	63	186	62
De 06:01 até 07:00	200	176	175	551	183,6
De 07:01 até 08:00	420	418	441	1279	426,3
De 08:01 até 09:00	641	563	625	1829	609,1
De 09:01 até 10:00	765	641	736	2142	714,3
De 10:01 até 11:00	805	671	835	2311	770,3
De 11:01 até 12:00	780	672	734	2186	728,6
De 12:01 até 13:00	599	514	584	1697	565,6
De 13:01 até 14:00	603	534	639	1776	592
De 14:01 até 15:00	628	507	613	1748	582,2
De 15:01 até 16:00	503	487	542	1532	510,6
De 16:01 até 17:00	486	432	484	1402	467,3
De 17:01 até 18:00	449	478	453	1380	460
De 18:01 até 19:00	464	424	458	1346	448,6
De 19:01 até 20:00	513	429	506	1448	482,6
De 20:01 até 21:00	454	414	427	1295	431,6
De 21:01 até 22:00	297	320	340	957	319
De 22:01 até 23:00	250	216	236	702	234
De 23:01 até 00:00	152	152	164	468	156
TOTAL GERAL	9387	8378	9351	27116	376,5



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - INFANTIL

FAIXA DE HORÁRIO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	16	12	13	41	13,667
De 01:01 até 02:00	7	11	6	24	8
De 02:01 até 03:00	5	3	1	9	3
De 03:01 até 04:00	1	2	3	6	2
De 04:01 até 05:00	7	10	4	21	7
De 05:01 até 06:00	6	7	4	17	5,6
De 06:01 até 07:00	11	18	11	40	13,3
De 07:01 até 08:00	28	34	36	98	32,6
De 08:01 até 09:00	60	47	47	154	51,3
De 09:01 até 10:00	57	53	63	173	57,6
De 10:01 até 11:00	77	67	55	199	66,3
De 11:01 até 12:00	88	69	82	239	79,6
De 12:01 até 13:00	53	70	55	178	59,3
De 13:01 até 14:00	67	48	73	188	62,6
De 14:01 até 15:00	74	53	60	187	62,3
De 15:01 até 16:00	45	50	60	155	51,6
De 16:01 até 17:00	48	54	44	146	48,6
De 17:01 até 18:00	53	50	50	153	51
De 18:01 até 19:00	50	51	63	164	54,6
De 19:01 até 20:00	73	65	55	193	64,3
De 20:01 até 21:00	63	59	53	175	58,3
De 21:01 até 22:00	38	65	43	146	48,6
De 22:01 até 23:00	34	25	40	99	33
De 23:01 até 00:00	24	21	20	65	21,6
TOTAL GERAL	985	944	941	2870	39,8

Auto



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO

FAIXA DE HORÁRIO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	98	79	79	256	85,333
De 01:01 até 02:00	54	43	68	165	55
De 02:01 até 03:00	47	33	48	128	42,667
De 03:01 até 04:00	40	36	43	119	39,667
De 04:01 até 05:00	46	35	31	112	37,333
De 05:01 até 06:00	51	59	59	169	56,333
De 06:01 até 07:00	189	158	164	511	170,33
De 07:01 até 08:00	393	384	405	1182	394
De 08:01 até 09:00	580	516	578	1674	558
De 09:01 até 10:00	708	589	673	1970	656,67
De 10:01 até 11:00	728	604	780	2112	704
De 11:01 até 12:00	692	603	652	1947	649
De 12:01 até 13:00	546	444	529	1519	506,33
De 13:01 até 14:00	536	486	566	1588	529,33
De 14:01 até 15:00	554	454	553	1561	520,33
De 15:01 até 16:00	458	437	482	1377	459
De 16:01 até 17:00	438	378	440	1256	418,67
De 17:01 até 18:00	396	428	403	1227	409
De 18:01 até 19:00	414	373	395	1182	394
De 19:01 até 20:00	440	363	451	1254	418
De 20:01 até 21:00	391	355	374	1120	373,33
De 21:01 até 22:00	259	255	297	811	270,33
De 22:01 até 23:00	216	191	196	603	201
De 23:01 até 00:00	128	131	144	403	134,33
TOTAL GERAL	8402	7434	8410	24246	336,75



3. OUVIDORIA

	META	TOTAL ATENDIMENTOS 1º TRIMESTRE	OUVIDORIAS 1º TRIMESTRE	TAXA 1º TRI %
META MENSAL	0,1	27117	0	0,00
TAXA %				

	OUVIDORIA	RESOLUÇÃO	ATENDIMENTOS	TAXA %
JANEIRO	0	0	9387	0,00
FEVEREIRO	0	0	8379	0,00
MARÇO	0	0	9351	0,00
TOTAL	0	0	27117	0,00

TAXA DE OUVIDORIA - TAXA 1º TRIMESTRE 2021



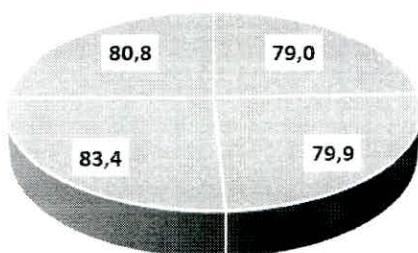
Auto



4. TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS

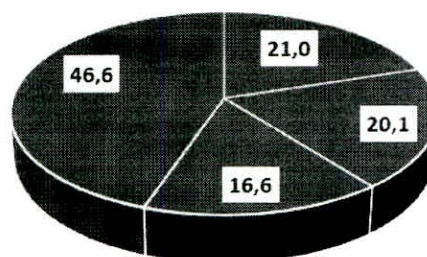
TAXA DE SATISFAÇÃO / INSATISFAÇÃO	JAN	FEV	MAR	MÉDIA 1º TRIMESTRE
SATISFAÇÃO	79,0	79,9	83,4	80,8
INSATISFAÇÃO	21,0	20,1	16,6	46,6

TAXA DE SATISFAÇÃO 1º TRI



JAN FEV MAR MÉDIA 1º TRIMESTRE

TAXA DE INSATISFAÇÃO 1º TRI



JAN FEV MAR MÉDIA 1º TRIMESTRE



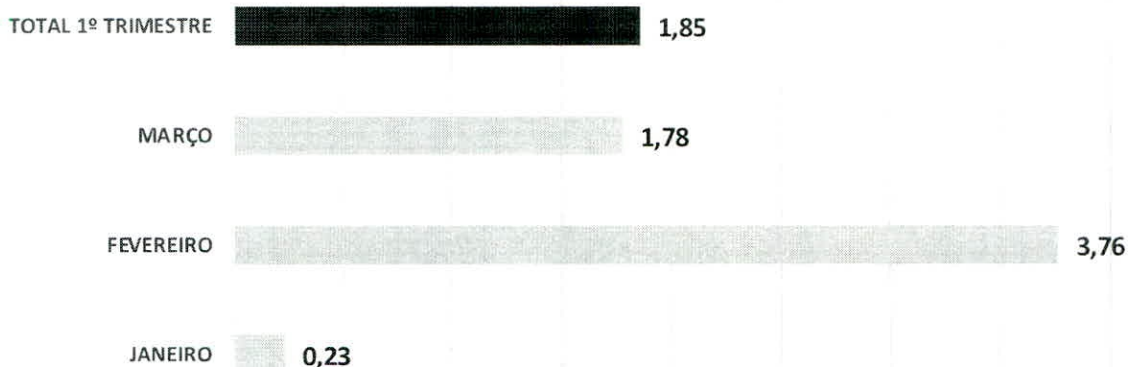
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

No primeiro trimestre do ano de 2020, não havia sido realizada a implantação do sistema de pesquisa de satisfação, como segue, amostragem zerada no mesmo período. Não sendo possível efetivar a utilização do instrumental na avaliação dos serviços prestados.

5.1 Amostra:

AMOSTRA 1º TRIMESTRE DE 2021			
	TOTAL ATENDIMENTOS	QUESTIONÁRIOS APLICADOS	% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS
JANEIRO	9387	22	0,23
FEVEREIRO	8379	315	3,76
MARÇO	9351	166	1,78
TOTAL 1º TRIMESTRE	27117	503	1,85

% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS NO 1º TRI DE 2021





5.2 Avaliação Recepção

Legenda:

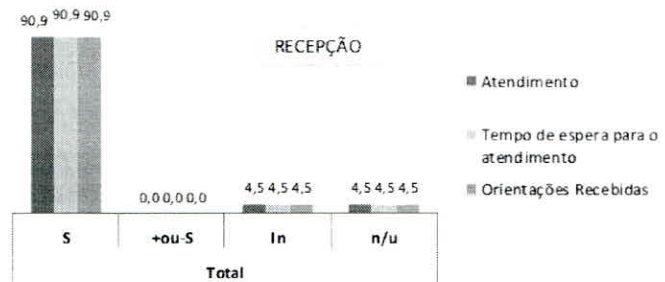
S: Satisfeito

+ ou -s: Mais ou menos Satisfeito

In: Insatisfeito

n/u: Não utilizou ou não respondeu

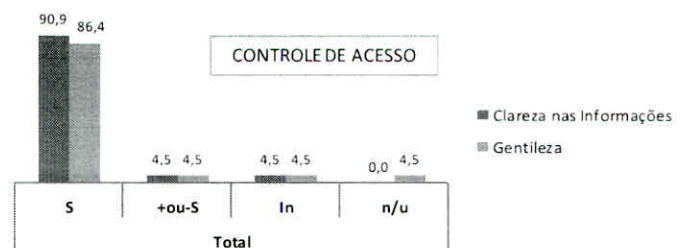
Recepção	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Atendimento	90,9	0,0	4,5	4,5
Tempo de espera para o atendimento	90,9	0,0	4,5	4,5
Orientações Recebidas	90,9	0,0	4,5	4,5



No que refere ao atendimento da recepção, a média trimestral foi de 90,9% de satisfação dos entrevistados, 4,5% insatisfeitos. Em relação a espera pelo atendimento 90,9% a consideram satisfatória e 4,5% insatisfatório. Das orientações recebidas, tivemos o seguinte cenário: 90,9% se declaram satisfeitos e 4,5% insatisfeitos.

5.3 Avaliação Controle de Acesso

Controle de Acesso	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Clareza nas Informações	90,9	4,5	4,5	0,0
Gentileza	86,4	4,5	4,5	4,5



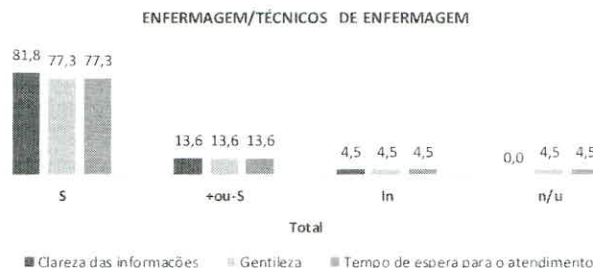
Da Clareza das Informações prestadas, 90,9% dos usuários se dizem satisfeitos e 4,5% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos também foram 4,5%. Quanto a avaliação no aspecto Gentileza 86,4% consideram satisfatória, 4,5% mais ou menos satisfatória, dos insatisfeitos foram 4,5% também%. Avaliação que demanda maior empenho no que diz respeito a gentileza do setor supracitado.

Auto



5.4 Avaliação Enfermagem/Tecnico de Enfermagem:

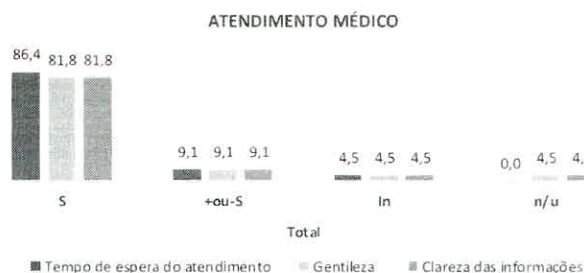
Enfermagem / Técnicos de enfermagem	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Clareza das informações	81,8	13,6	4,5	0,0
Gentileza	77,3	13,6	4,5	4,5
Tempo de espera para o atendimento	77,3	13,6	4,5	4,5



Em relação a equipe de Enfermagem, 81,8% declara-se satisfeito com o Tempo de espera para o atendimento e 13,6% mais ou menos satisfeito, dos insatisfeitos foram 4,5%; 77,3% declara-se satisfeito com a gentileza e 13,6% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 4,5%; 77,3% se disseram satisfeitos com a clareza de informações, 13,6% mais ou menos satisfeito, dos insatisfeitos foram 4,5%. Serviço que necessita de melhoria em todos seus aspectos, visando o bom atendimento do usuário.

5.5 Avaliação Atendimento Médico:

Atendimento médico	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	86,4	9,1	4,5	0,0
Gentileza	81,8	9,1	4,5	4,5
Clareza das informações	81,8	9,1	4,5	4,5



Do tempo médio de espera para atendimento, a média anual foi de 86,4% dos usuários se apresentam satisfeitos, 9,1% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 4,5%. Referente a Gentileza 81,8% afirma como satisfeito e 9,1% se disseram mais ou menos satisfeitos e 4,5% se disseram insatisfeitos; Quanto a clareza de informações 81,8% se disseram satisfeitos, 9,1% se mostraram mais ou menos satisfeitos e 4,5% insatisfeitos. Observamos a necessidade de melhoria quanto a avaliação da equipe médica, certo prezamos pelo atendimento de qualidade dos usuários do equipamento.

Auto



5.6 Avaliação Administrativo:

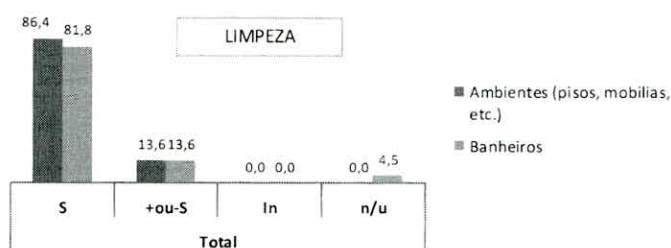
Administrativos	S	Total		
		+ou-S	In	n/u
Gentileza	45,5	0,0	0,0	54,5
Clareza das informações	45,5	0,0	0,0	54,5



No que tange a gentileza 45,5% dos usuários afirmam como satisfeitos, 54,5% assinalaram como “não utilizou ou não respondeu”. Em relação a clareza das informações 45,5% declara-se satisfeito e também 54,5% “não utilizou ou não respondeu”, neste quesito apresenta-se a demanda de orientação da equipe administrativa no serviço ao usuário, assim como a maior adesão na realização das pesquisas de satisfação.

5.7 Avaliação Limpeza:

Limpeza	S	Total		
		+ou-S	In	n/u
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	86,4	13,6	0,0	0,0
Banheiros	81,8	13,6	0,0	4,5

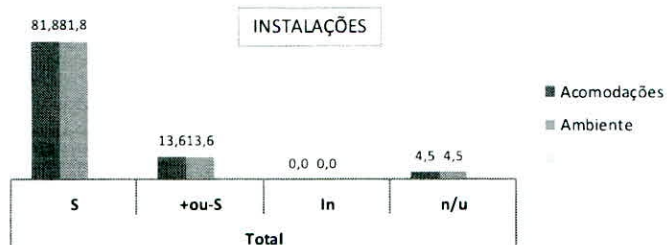


Referente a limpeza de ambientes, 86,4% destes usuários afirmam satisfação e 13,6% se disseram mais ou menos satisfeitos. Quanto aos banheiros 81,8% se declaram satisfeitos, 13,6% mais ou menos satisfeitos. Demandando maior empenho da equipe de limpeza nestes ambientes para um atendimento de excelência dos usuários.



5.8 Avaliação Instalações:

Instalações (acomodações)	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Acomodações	81,8	13,6	0,0	4,5
Ambiente	81,8	13,6	0,0	4,5



Das acomodações, 81,8% se disseram satisfeitos e 13,6%, se disseram mais ou menos satisfeitos. Referente ao ambiente 81,8% declaram-se satisfeitos, 13,6% mais ou menos satisfeitos. Apresentando demandas de melhorias no aspecto de instalações.



5.9 Consolidado Pesquisa de Satisfação

Recepção	JANEIRO				FEVEREIRO				MARÇO				Total 1º TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Atendimento	90,9	0,0	4,5	4,5	92,7	5,1	0,3	1,9	91,0	4,8	0,0	4,2	91,5	6,7	1,6	3,5
Espera para o atendimento	90,9	0,0	4,5	4,5	92,7	4,4	0,3	2,5	93,4	2,4	0,6	3,6	92,3	5,2	1,8	3,5
Orientações Recebidas	90,9	0,0	4,5	4,5	90,5	4,4	0,0	5,1	92,8	2,4	0,0	4,8	91,4	5,2	1,5	4,8

Controle de acesso	JANEIRO				FEVEREIRO				MARÇO				Total 1º TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Clareza das informações	90,9	4,5	4,5	0,0	88,6	5,7	1,0	4,8	91,6	3,6	1,2	3,6	210,0	4,6	2,2	2,8
Gentileza	86,4	4,5	4,5	4,5	88,6	5,7	0,6	5,1	90,4	3,6	0,0	6,0	205,1	4,6	1,7	5,2

Enfermagem / Técnicos de enfermagem	JANEIRO				FEVEREIRO				MARÇO				Total 1º TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Clareza das informações	81,8	13,6	4,5	0,0	86,7	10,2	0,3	2,9	86,7	7,8	0,6	4,8	85,1	10,5	1,8	2,6
Gentileza	77,3	13,6	4,5	4,5	88,9	8,3	0,3	2,5	86,1	9,6	0,0	4,2	84,1	10,5	1,6	3,7
Tempo de espera para o atendimento	77,3	13,6	4,5	4,5	86,3	9,8	0,6	3,2	86,1	7,2	0,6	6,0	83,2	10,2	1,9	4,6

Atendimento médico	JANEIRO				FEVEREIRO				MARÇO				Total 1º TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Clareza das informações	86,4	9,1	4,5	0,0	83,2	12,1	1,3	3,5	82,5	9,6	3,6	4,2	84,0	10,3	3,1	2,6
Gentileza	81,8	9,1	4,5	4,5	84,4	10,2	1,0	4,4	83,1	9,6	1,2	6,0	83,1	9,6	2,2	5,0
Tempo de espera para o atendimento	81,8	9,1	4,5	4,5	81,6	11,7	1,6	5,1	78,3	13,9	2,4	5,4	80,6	11,6	2,8	5,0

Administrativos	JANEIRO				FEVEREIRO				MARÇO				Total 1º TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Clareza das informações	45,5	0,0	0,0	54,5	57,1	3,2	0,3	39,4	52,4	2,4	1,2	44,0	51,7	1,9	0,5	46,0
Gentileza	45,5	0,0	0,0	54,5	55,9	3,5	0,3	40,3	53,0	1,8	0,6	44,6	51,5	1,8	0,3	46,5

Limpeza	JANEIRO				FEVEREIRO				MARÇO				Total 1º TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	86,4	13,6	0,0	0,0	81,0	9,2	1,3	8,6	88,0	3,0	0,6	8,4	85,1	8,6	0,6	5,7
Banheiros	81,8	13,6	0,0	4,5	75,6	8,6	1,0	14,9	83,7	5,4	0,6	10,2	80,4	9,2	0,5	9,9

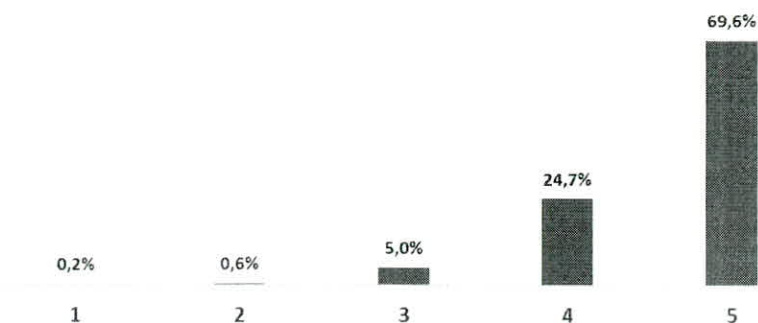
Instalações (acomodações)	JANEIRO				FEVEREIRO				MARÇO				Total 1º TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Acomodações	81,8	13,6	0,0	4,5	77,1	10,2	0,3	12,4	87,3	3,6	0,6	8,4	82,1	9,1	0,3	8,4
Ambiente	81,8	13,6	0,0	4,5	76,5	9,5	0,3	13,7	85,5	4,8	0,0	9,6	81,3	9,3	0,1	9,3

Auto

5.10 Avaliação por Nota

AVALIAÇÃO POR NOTAS 1º TRI 2021								
NOTAS	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		TOTAL 1º TRIMESTRE	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1	1	4,5	0	0,0	0	0,0	1	0,2
2	2	9,1	1	0,3	0	0,0	3	0,6
3	0	0,0	19	6,0	6	3,6	25	5,0
4	3	13,6	69	21,9	52	31,3	124	24,7
5	16	72,7	226	71,8	108	65,1	350	69,6
Na/Nr	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total de entrevistados	22	100,0	315	100,0	166	100,0	503	100,0

AVALIAÇÃO POR NOTA - 1º TRI. DE 2021



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados **69,6%** aplicaram nota **5**, **24,7%** nota **4** e **5,0%** deram nota **3**. Se somarmos a nota **5** e a **4**, verificamos que **94,3%** dos entrevistados avaliaram positivamente os serviços prestados no PA – Luiz Gonsaga da Rocha no período de Janeiro a Março de 2021.

6. CONCLUSÃO

A gestão no primeiro trimestre de 2021 se caracterizou pela sensível ascensão nos atendimentos mesmo frente da pandemia de COVID-19, impactando na relação de atendimentos ao longo dos meses. Os fluxos se mantiveram adequadamente. As equipes técnicas, seja de enfermeiros, técnicos, médicos e administrativa seguiram completas e preparadas para continuidade no bom andamento dos serviços prestado pela OSS. A farmácia e o almoxarifado devidamente abastecidos.

A baixa de atendimentos referente a meta contratual trata-se de uma realidade encarada no equipamento referido, isso se da pela demanda de porta aberta, diretamente afetada dada pandemia do COVID-19, contudo, ainda assim, o ano de referencia apresentou considerável quantidade e qualidade nos atendimentos prestados, visando sempre o bem estar e cuidado dos usuários atendidos.

Ressaltamos que rotineiramente são realizadas orientações, capacitações e treinamentos com as equipes.

