

**CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CONTRATO DE GESTÃO: 099/2019  
EXERCÍCIO: 2020  
OF 046/2021 – PALGR**

Vargem Grande Paulista (SP) 01 de Março de 2021.

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


Ref.: **PRESTAÇÃO DE CONTAS – 2º SEMESTRE / 2020**

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

Excelentíssimo Senhor,  
**Caio César Rocha Dolfini**  
**Secretário Municipal de Saúde**





**PRONTO ATENDIMENTO  
LUIZ GONZAGA DA ROCHA  
JD HELENA MARIA**



**PRONTO ATENDIMENTO  
LUIZ GONZAGA DA ROCHA**

**RELATÓRIO ASSISTÊNCIAL**

**COMPETÊNCIA 2º SEMESTRE - 2020**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE PAULISTA**

**2020**

## SUMÁRIO

	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>1.</b>	<b>METAS QUANTITATIVAS</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>METAS QUALITATIVAS</b>	<b>6</b>
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
<b>3.</b>	<b>OUVIDORIAS</b>	<b>10</b>
<b>4.</b>	<b>TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>	<b>11</b>
<b>5.</b>	<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>	<b>12</b>
<b>5.1</b>	<b>Amostra</b>	<b>12</b>
5.2	Avaliação Recepção	13
5.3	Avaliação Controle de acesso	13
5.4	Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem	14
5.5	Avaliação Atendimento Médico	14
5.6	Avaliação Administrativo	15
5.7	Avaliação Limpeza	15
5.8	Avaliação Instalações	16
5.9	Consolidado Pesquisa de Satisfação do Usuário	17
5.10	Avaliação por nota	18
<b>6.</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	<b>19</b>

## INTRODUÇÃO

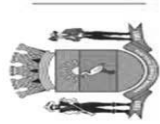
O presente Relatório a gestão da OSS Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui no Pronto Atendimento Luis Gonzaga da Rocha do Jd. Helena Maria – Vargem Grande Paulista, no período de Julho a Dezembro de 2020.

O Pronto Atendimento apresentou uma considerável queda de atendimentos na unidade devido ao cenário de Pandemia do COVID-19, já no segundo semestre foi possível notar um sensível aumento nos atendidos. Cabe ressaltar que se trata de um equipamento de demanda espontânea.

Neste semestre foram atendidos **41.711** pacientes, destes **4.169** foram crianças **9,99%** e **37.542** adultos **90,01%**. O atendimento anual correspondeu a **79,30%** em relação ao número de habitantes do município (segundo estimativas do IBGE para 2019).

No período, foi realizada a pesquisa de opinião dos usuários; os colaboradores foram rotineiramente orientados e sensibilizados quanto a importância do instrumental na qualificação do serviço executado na unidade e em suas demais atribuições.

A seguir a descrição dos resultados.



## 1. METAS QUANTITATIVAS

O número anual de atendimentos ficou em **41.711**, o que corresponde a **63,2%** da meta estipulada em contrato de 66.000 atendimentos ao semestre. 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;

DIA	JULHO		AGOSTO		SETEMBRO		OUTUBRO		NOVEMBRO		DEZEMBRO		2º SEMESTRE				
	ADULTO	INFANTIL	ADULTO	INFANTIL	ADULTO	INFANTIL	ADULTO	INFANTIL	ADULTO	INFANTIL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL 2º SEM	%			
1	155	15	133	24	199	24	224	26	136	24	160	20	324	1258	3,0		
2	161	6	107	13	203	30	233	22	167	22	189	31	385	1307	3,1		
3	169	16	254	17	201	32	233	10	138	10	148	258	317	1443	3,5		
4	142	10	214	28	168	13	181	21	147	21	168	244	260	1275	3,1		
5	120	13	172	27	158	24	182	30	229	33	262	199	215	1255	3,0		
6	206	21	227	151	126	21	147	25	215	33	248	206	222	1265	3,0		
7	211	21	232	152	215	28	243	30	141	25	166	331	26	1433	3,4		
8	175	17	192	133	251	23	274	28	172	31	203	259	23	1343	3,2		
9	171	11	182	110	217	28	245	12	148	41	354	297	17	1372	3,3		
10	169	18	187	239	217	21	238	15	266	24	290	307	35	1484	3,6		
11	131	15	146	205	191	22	213	146	146	26	172	266	35	1363	3,3		
12	146	16	162	203	170	26	196	23	177	268	30	298	15	1312	3,1		
13	258	25	283	196	20	16	166	38	235	22	254	198	30	1420	3,4		
14	191	30	221	170	253	15	268	23	214	27	243	335	33	1541	3,7		
15	173	23	196	152	245	19	264	21	190	31	221	266	23	1374	3,3		
16	183	16	199	121	210	24	234	16	297	38	335	247	24	1390	3,3		
17	158	9	167	218	208	18	226	154	154	16	170	266	13	1372	3,3		
18	133	21	154	175	152	19	171	137	229	32	261	237	22	1201	2,9		
19	113	13	126	199	147	14	161	264	268	20	288	182	31	1294	3,1		
20	200	21	221	160	228	18	246	251	278	27	278	283	24	1308	3,1		
21	241	18	259	127	157	28	185	208	178	33	211	283	24	1441	3,5		
22	231	14	245	129	212	26	238	206	315	27	342	218	24	1462	3,5		
23	234	27	261	125	209	24	233	181	278	21	299	134	20	1322	3,2		
24	167	18	185	223	209	24	205	24	303	26	329	165	27	1289	3,1		
25	156	26	182	186	183	22	205	153	290	25	315	218	31	1490	3,6		
26	133	19	152	225	170	17	187	311	272	34	306	172	19	1445	3,5		
27	247	26	273	207	232	135	20	271	221	20	241	293	21	1491	3,6		
28	211	18	229	172	230	31	261	227	198	17	215	271	15	1331	3,2		
29	185	14	199	156	213	22	235	211	198	17	350	209	25	1347	3,2		
30	158	23	181	138	208	17	225	181	318	32	350	209	25	1347	3,2		
31	161	21	182	234	0	0	0	157	0	0	0	190	33	838	2,0		
31	161	21	182	234	0	0	0	157	0	0	0	190	33	838	2,0		
TOTAL	5489	561	6050	5386	5740	652	6392	6172	727	6899	7128	810	7938	7627	8386	41711	100,0%
%	90,7%	9,3%	100,0%	89,1%	89,8%	10,2%	100,0%	89,5%	10,5%	100,0%	89,7%	10,3%	100,0%	90,9%	9,1%	100,0%	100,0%
Nº de habitantes																	52.597
Nº de notificações (NTF) geradas	6050		6046		6046		6392		6899		7938		8386		41711		41711
Nº de notificações (NTF) corretas	6050		6046		6046		6392		6899		7938		8386		41711		41711
Índice	11,49%		11,49%		11,49%		12,15%		13,12%		15,09%		15,94%		79,30%		79,30%
Índice NTF	100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%		100%

*Budo*

## 2. METAS QUALITATIVAS

### 2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

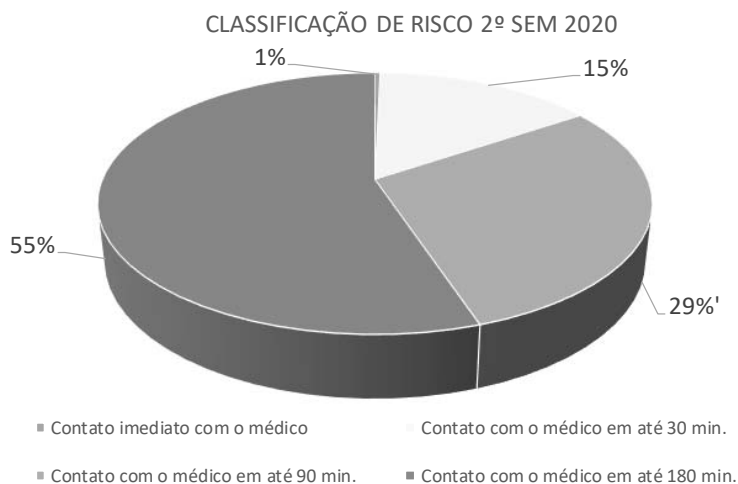
### 2.2 Preenchimento correto das FAA:

Todas as **41.711** FAAs foram preenchidas corretamente.

### 2.3 Classificação de risco:

No segundo semestre, o atendimento vermelho correspondeu a 0,3% do total de usuários classificados. Já o atendimento amarelo a 15,3%. Quanto ao atendimento verde os pacientes classificados como tal, foram 29,3% e por fim, o atendimento azul correspondendo a 55,1% 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 2º SEMESTRE 2020								
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 2020	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Contato imediato com o médico	37	21	19	11	10	7	105	0,3
Contato com o médico em até 30 min.	834	709	670	1011	975	497	4696	15,3
Contato com o médico em até 90 min.	1453	1513	1304	1874	1893	967	9004	29,3
Contato com o médico em até 180 min.	2283	2341	2679	3263	4165	2235	16966	55,1
<b>TOTAL DE CLASSIFICADOS</b>	<b>4607</b>	<b>4584</b>	<b>4672</b>	<b>6159</b>	<b>7043</b>	<b>3706</b>	<b>30771</b>	<b>100,0</b>

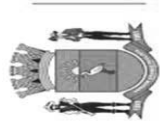


## 2.4 Tempo médio para o atendimento:

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	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA	
De 00:01 até 01:00	54	74	77	70	82	91	448	74,667	
De 01:01 até 02:00	46	56	43	53	49	78	325	54,167	
De 02:01 até 03:00	34	28	36	30	42	52	222	37	
De 03:01 até 04:00	20	34	34	32	33	44	197	32,833	
De 04:01 até 05:00	25	27	38	30	39	35	194	32,333	
De 05:01 até 06:00	41	37	31	42	53	62	266	44,333	
De 06:01 até 07:00	94	93	111	140	144	193	775	129,17	
De 07:01 até 08:00	210	217	303	305	369	381	1785	297,5	
De 08:01 até 09:00	356	364	416	454	540	561	2691	448,5	
De 09:01 até 10:00	450	480	473	515	670	720	3308	551,33	
De 10:01 até 11:00	500	488	578	594	641	767	3568	594,67	
De 11:01 até 12:00	448	501	514	522	621	633	3239	539,83	
De 12:01 até 13:00	420	437	441	446	533	536	2813	468,83	
De 13:01 até 14:00	436	436	396	445	495	509	2717	452,83	
De 14:01 até 15:00	485	467	418	450	557	572	2949	491,5	
De 15:01 até 16:00	444	418	424	466	441	465	2658	443	
De 16:01 até 17:00	321	291	347	373	413	411	2156	359,33	
De 17:01 até 18:00	338	320	314	352	413	450	2187	364,5	
De 18:01 até 19:00	323	322	355	377	407	420	2204	367,33	
De 19:01 até 20:00	326	315	323	382	446	459	2251	375,17	
De 20:01 até 21:00	236	257	268	290	352	349	1752	292	
De 21:01 até 22:00	202	167	208	259	270	263	1369	228,17	
De 22:01 até 23:00	135	122	163	160	221	213	1014	169	
De 23:01 até 00:00	107	94	81	112	107	122	623	103,83	
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>6050</b>	<b>6046</b>	<b>6392</b>	<b>6899</b>	<b>7938</b>	<b>8386</b>	<b>41711</b>	<b>289,66</b>	

*Barbo*

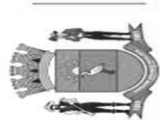


Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - INFANTIL

FAIXA DE HORÁRIO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	7	9	10	10	15	7	58	9,6667
De 01:01 até 02:00	2	6	4	8	6	6	32	5,3333
De 02:01 até 03:00	6	5	1	3	4	7	26	4,3333
De 03:01 até 04:00	2	3	5	5	2	9	26	4,3333
De 04:01 até 05:00	3	2	0	1	4	1	11	1,8333
De 05:01 até 06:00	3	3	1	2	3	7	19	3,1667
De 06:01 até 07:00	10	7	10	8	6	11	52	8,6667
De 07:01 até 08:00	10	18	19	23	22	28	120	20
De 08:01 até 09:00	21	22	32	26	27	32	160	26,667
De 09:01 até 10:00	20	39	39	35	58	48	239	39,833
De 10:01 até 11:00	34	34	52	62	48	62	292	48,667
De 11:01 até 12:00	47	57	52	39	72	46	313	52,167
De 12:01 até 13:00	40	44	56	65	55	53	313	52,167
De 13:01 até 14:00	38	48	49	37	59	44	275	45,833
De 14:01 até 15:00	53	47	47	47	45	65	304	50,667
De 15:01 até 16:00	35	55	41	55	45	46	277	46,167
De 16:01 até 17:00	37	34	29	41	44	29	214	35,667
De 17:01 até 18:00	36	32	41	35	48	39	231	38,5
De 18:01 até 19:00	29	49	42	55	52	45	272	45,333
De 19:01 até 20:00	34	46	44	56	58	62	300	50
De 20:01 até 21:00	32	41	17	51	55	40	236	39,333
De 21:01 até 22:00	23	31	29	32	36	33	184	30,667
De 22:01 até 23:00	20	15	18	12	31	25	121	20,167
De 23:01 até 00:00	19	13	14	19	15	14	94	15,667
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>561</b>	<b>660</b>	<b>652</b>	<b>727</b>	<b>810</b>	<b>759</b>	<b>4169</b>	<b>28,951</b>

*Barbo*





Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO							
FAIXA DE HORÁRIO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL MÉDIA
De 00:01 até 01:00	47	66	67	60	67	84	391 65,167
De 01:01 até 02:00	44	50	39	45	43	72	293 48,833
De 02:01 até 03:00	28	23	35	27	38	45	196 32,667
De 03:01 até 04:00	18	31	29	27	31	35	171 28,5
De 04:01 até 05:00	22	26	38	29	35	34	184 30,667
De 05:01 até 06:00	38	34	30	40	50	55	247 41,167
De 06:01 até 07:00	84	86	101	132	138	182	723 120,5
De 07:01 até 08:00	200	199	284	282	347	353	1665 277,5
De 08:01 até 09:00	335	342	384	428	513	529	2531 421,83
De 09:01 até 10:00	430	441	434	480	612	672	3069 511,5
De 10:01 até 11:00	466	454	526	532	593	705	3276 546
De 11:01 até 12:00	401	444	462	483	549	587	2926 487,67
De 12:01 até 13:00	380	393	385	381	478	483	2500 416,67
De 13:01 até 14:00	398	388	347	408	436	465	2442 407
De 14:01 até 15:00	431	420	371	403	512	507	2644 440,67
De 15:01 até 16:00	409	363	383	411	396	419	2381 396,83
De 16:01 até 17:00	284	257	318	332	369	382	1942 323,67
De 17:01 até 18:00	302	288	273	317	365	411	1956 326
De 18:01 até 19:00	294	272	313	322	355	375	1931 321,83
De 19:01 até 20:00	292	269	279	326	388	397	1951 325,17
De 20:01 até 21:00	204	216	251	239	297	309	1516 252,67
De 21:01 até 22:00	179	136	179	227	234	230	1185 197,5
De 22:01 até 23:00	115	107	145	148	190	188	893 148,83
De 23:01 até 00:00	88	81	67	93	92	108	529 88,167
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>5489</b>	<b>5386</b>	<b>5740</b>	<b>6172</b>	<b>7128</b>	<b>7627</b>	<b>37542 260,71</b>

*Barbo*

### 3. OUVIDORIA

		TOTAL ATENDIMENTOS 2ºSEM	OUVIDORIAS 2ºSEM	TAXA SEMESTRAL %
<b>META MENSAL</b>	<b>0,1</b>	<b>41711</b>	<b>2</b>	<b>0,004</b>
<b>TAXA %</b>				

	OUVIDORIA	RESOLUÇÃO	ATENDIMENTOS	TAXA %
JULHO	0	0	6050	0,00
AGOSTO	0	0	6046	0,00
SETEMBRO	2	2	6392	0,03
OUTUBRO	0	0	6899	0,00
NOVEMBRO	0	0	7938	0,00
DEZEMBRO	0	0	8386	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>41711</b>	<b>0,004</b>

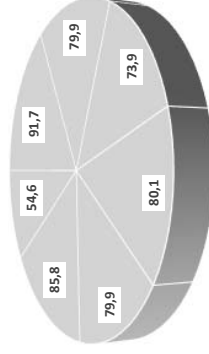
#### TAXA DE OUVIDORIA - TAXA 2º SEMESTRE 2020



#### 4. TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS

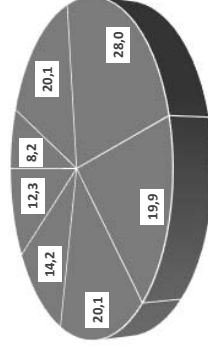
TAXA DE SATISFAÇÃO / INSATISFAÇÃO	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA 2º SEM
<b>SATISFAÇÃO</b>	91,7	79,9	73,9	80,1	79,9	85,8	<b>54,6</b>
<b>INSATISFAÇÃO</b>	8,2	20,1	28,0	19,9	20,1	14,2	<b>12,3</b>

TAXA DE SATISFAÇÃO 2º SEM



TAXA DE INSATISFAÇÃO 2º SEM

TAXA DE INSATISFAÇÃO 2º SEM



TAXA DE INSATISFAÇÃO 2º SEM

*Barbo*

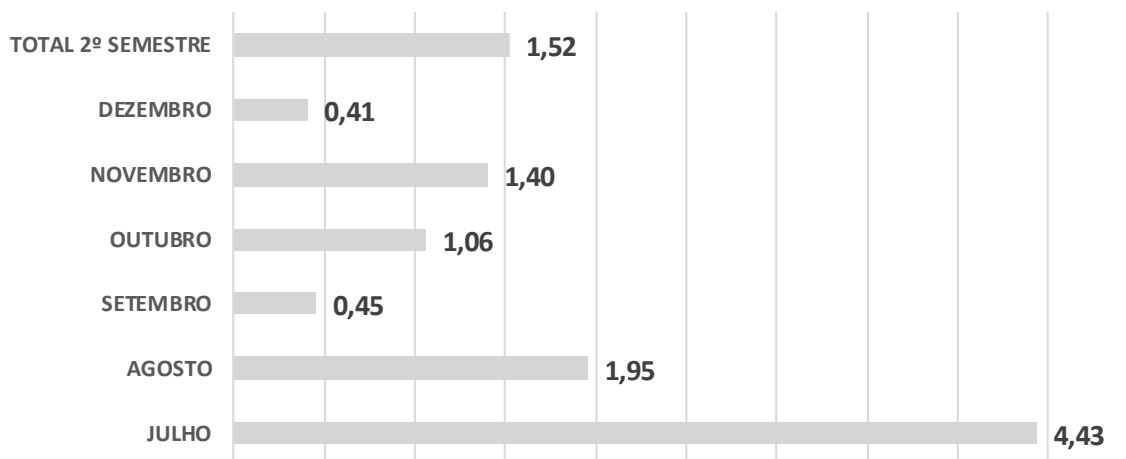
## 5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A pesquisa de satisfação retrata a serviço executado no período de julho a dezembro de 2020, com amostragem mínima para mensuração, o número de questionários aplicados é inferior ao esperado para uma mensuração mais eficaz a respeito da qualidade dos serviços prestados na Unidade de Pronto Atendimento, como segue:

### 5.1 Amostra:

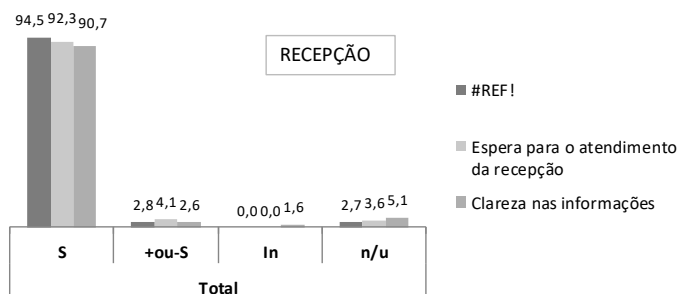
AMOSTRA 2º SEMESTRE DE 2020			
	TOTAL ATENDIMENTOS	QUESTIONÁRIOS APLICADOS	% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS
JULHO	6050	268	4,43
AGOSTO	6046	118	1,95
SETEMBRO	6392	29	0,45
OUTUBRO	6899	73	1,06
NOVEMBRO	7938	111	1,40
DEZEMBRO	8386	34	0,41
<b>TOTAL 2º SEMESTRE</b>	<b>41711</b>	<b>633</b>	<b>1,52</b>

### % SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS NO 2º SEM DE 2020



## 5.2 Avaliação Recepção:

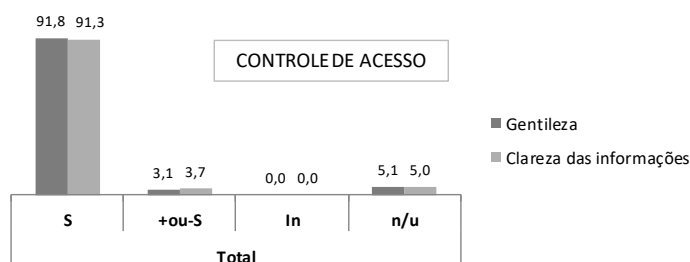
Recepção	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Espera para o atendimento da recepção	94,5	2,8	0,0	2,7
Orientações recebidas	92,3	4,1	0,0	3,6
Clareza nas informações	90,7	2,6	1,6	5,1



No que refere ao tempo de espera para o atendimento, a média do segundo semestre foi de 94,5%. Em relação as orientações recebidas, 92,3% a consideram satisfatória e 4,1% mais ou menos satisfatória. Da clareza nas informações, 90,7% se declaram satisfeitos, 2,6% mais ou menos satisfeitos e 1,6% insatisfeitos.

## 5.3 Avaliação Controle de acesso:

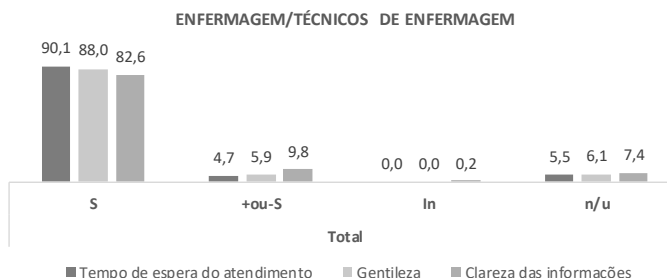
Controle de Acesso	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	91,8	3,1	0,0	5,1
Clareza das informações	91,3	3,7	0,0	5,0



No que refere a Gentileza, 91,8% dos usuários se dizem satisfeitos e 3,1% mais ou menos satisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Clareza das informações prestadas, 91,3% consideram satisfatória, 3,7% mais ou menos satisfatória.

#### 5.4 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

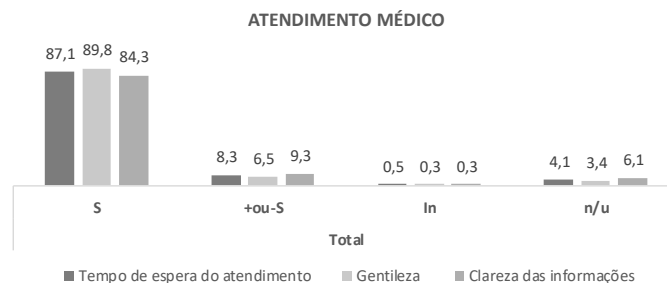
Enfermagem / Técnicos de enfermagem	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	90,1	4,7	0,0	5,5
Gentileza	88,0	5,9	0,0	6,1
Clareza das informações	82,6	9,8	0,2	7,4



Em relação a equipe de Enfermagem, 90,1% declara-se satisfeito com o Tempo de espera para o atendimento e 4,7% mais ou menos satisfeito; 88,0% declara-se satisfeito com a gentileza e 5,9% mais ou menos satisfeitos; 82,6% se disseram satisfeitos com a clareza de informações, 9,8% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 0,2%. Avaliação que apresentou queda referente ao semestre anterior.

#### 5.5 Avaliação Atendimento médico:

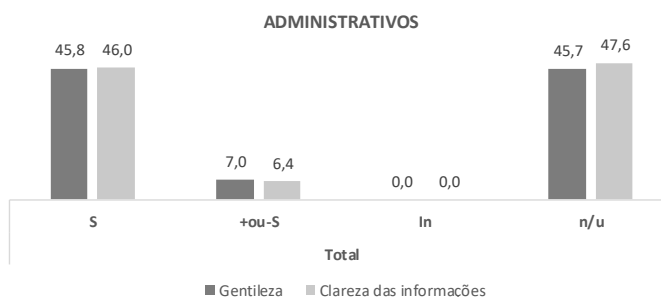
Atendimento médico	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	87,1	8,3	0,5	4,1
Gentileza	89,8	6,5	0,3	3,4
Clareza das informações	84,3	9,3	0,3	6,1



Do tempo médio de espera para atendimento, a média no primeiro semestre foi de 87,1% dos usuários que se disseram satisfeitos, 8,3% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 0,5%. Referente a Gentileza 89,8% afirma como satisfeito e 6,5% se disseram mais ou menos satisfeitos, 0,3% se disseram insatisfeitos; Quanto a clareza de informações 84,3% se disseram satisfeitos, 9,3% se mostraram mais ou menos satisfeitos e 0,3% insatisfeitos. Observamos a necessidade de melhoria quanto a avaliação da equipe médica, certo prezamos pelo atendimento de qualidade dos usuários do equipamento.

## 5.6 Avaliação Administrativo:

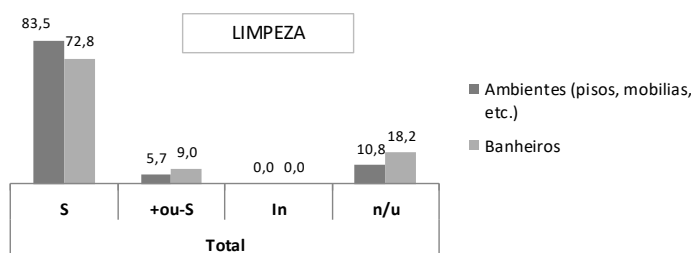
Administrativos	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	45,8	7,0	0,0	45,7
Clareza das informações	46,0	6,4	0,0	47,6



No que tange a gentileza da equipe administrativa, 45,8% dos usuários afirmam como satisfeitos, 7,0% se disseram mais ou menos satisfeitos. Em relação a clareza das informações 46,0% declara-se satisfeito e 6,4% também mais ou menos satisfeito. 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. Ressaltamos que a taxa de satisfação ficou abaixo do esperado porque 47,6% dos entrevistados assinalaram “não sabem ou não responderam”.

## 5.7 Avaliação Limpeza:

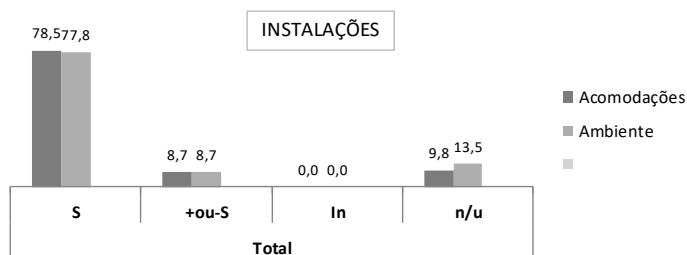
Limpeza	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	83,5	5,7	0,0	10,8
Banheiros	72,8	9,0	0,0	18,2



Referente a limpeza de ambientes, 83,5% destes usuários afirmam satisfação, 5,7% se disseram mais ou menos satisfeitos. Quanto aos banheiros 72,8% se declaram satisfeitos, 9,0% se declararam mais ou menos satisfeitos. Demandando maior empenho da equipe de limpeza nestes ambientes para um atendimento de excelência dos usuários.

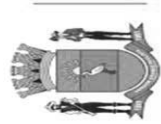
## 5.8 Avaliação Instalações

Instalações (acomodações)	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Acomodações	78,5	8,7	0,0	9,8
Ambiente	77,8	8,7	0,0	13,5



Das acomodações 78,5% se disseram satisfeitos e 8,7%, se disseram mais ou menos satisfeitos. Referente ao ambiente 77,8% declaram-se satisfeitos, 8,7% mais ou menos satisfeitos.





## 5.9 Consolidado Pesquisa de Satisfação

### Legenda:

S: Suficiente

+ ou -s: Mais ou menos Suficiente

In: Insuficiente

n/u: Não utilizou ou não respondeu

Recepção	JULHO			AGOSTO			SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			Total 2º SEMESTRE									
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u				
Tempo de espera do atendimento da recepção	98,5	1,5	0,0	0,0	95,8	0,0	0,0	4,2	79,3	10,3	0,0	10,3	98,6	1,4	0,0	0,0	94,6	3,6	0,0	1,8	100,0	0,0	0,0	94,5	2,8	0,0	2,7	
Orientações recebidas	95,0	5,0	0,0	0,0	95,8	0,0	0,0	4,2	79,3	10,3	0,0	10,3	91,8	2,7	0,0	5,5	94,6	3,6	0,0	1,8	97,1	2,9	0,0	0,0	92,3	4,1	0,0	3,6
Clareza das informações	98,3	1,5	0,2	0,0	89,8	0,0	0,0	10,2	71,9	9,4	9,4	9,4	93,2	1,4	0,0	5,5	91,0	3,5	0,0	5,4	100,0	0,0	0,0	90,7	2,6	1,6	5,1	

Controle de acesso	JULHO			AGOSTO			SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			Total 2º SEMESTRE									
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u				
Gentileza	96,2	3,8	0,0	0,0	94,1	0,0	0,0	5,9	75,9	6,9	0,0	17,2	98,6	1,4	0,0	0,0	91,9	3,5	0,0	4,5	94,1	3,0	0,0	2,9	91,8	3,1	0,0	5,1
Clareza das informações	95,8	2,7	0,0	1,5	94,9	0,0	0,0	5,1	82,8	6,9	0,0	10,3	94,5	1,4	0,0	4,1	85,6	5,4	0,0	9,0	94,1	5,9	0,0	0,0	91,3	3,7	0,0	5,0

Enfermagem / Técnicos de enfermagem	JULHO			AGOSTO			SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			Total 2º SEMESTRE									
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u				
Tempo de espera do atendimento	95,0	5,0	0,0	0,0	89,8	3,6	0,0	6,6	75,9	6,9	0,0	17,2	93,2	1,4	0,0	5,5	92,8	5,4	0,0	1,8	94,1	5,9	0,0	1,8	90,1	4,7	0,0	5,5
Gentileza	93,8	6,2	0,0	0,0	89,8	2,8	0,0	7,4	75,9	10,3	0,0	13,8	89,0	2,7	0,0	8,2	91,0	4,5	0,0	4,5	88,2	9,1	0,0	2,7	88,0	5,9	0,0	6,1
Clareza das informações	79,9	20,1	0,0	0,0	92,4	3,5	0,0	4,1	79,3	10,3	0,0	10,3	76,7	1,4	0,0	21,9	79,3	11,7	0,9	8,1	88,2	11,8	0,0	0,0	82,6	9,8	0,2	7,4

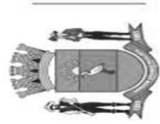
Atendimento médico	JULHO			AGOSTO			SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			Total 2º SEMESTRE									
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u				
Tempo de espera do atendimento	91,1	8,9	0,0	0,0	89,8	3,6	1,8	4,8	69,0	13,8	0,0	17,2	94,5	5,5	0,0	0,0	90,1	6,3	0,9	2,7	88,2	11,8	0,0	0,0	87,1	8,3	0,5	4,1
Gentileza	92,2	8,0	0,0	0,0	91,5	1,8	0,9	5,8	75,9	13,8	0,0	10,3	93,2	5,5	0,0	1,4	89,2	7,2	0,9	2,7	97,1	2,9	0,0	0,0	89,8	6,5	0,3	3,4
Clareza das informações	86,0	14,0	0,0	0,0	89,0	2,8	0,9	7,3	75,9	13,8	0,0	10,3	79,5	12,3	0,0	8,2	78,4	9,9	0,9	10,8	97,1	2,9	0,0	0,0	84,3	9,3	0,3	6,1

Administrativos	JULHO			AGOSTO			SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			Total 2º SEMESTRE									
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u				
Gentileza	91,1	8,9	0,0	0,0	38,1	2,2	0,0	50,7	44,8	13,8	0,0	41,4	37,0	4,1	0,0	58,9	31,5	4,5	0,0	64,0	32,4	8,3	0,0	59,3	#REF!	7,0	0,0	45,7
Clareza das informações	91,1	8,9	0,0	0,0	39,0	2,1	0,0	58,9	44,8	10,3	0,0	44,8	35,6	4,1	0,0	60,3	33,3	4,5	0,0	62,2	32,4	8,3	0,0	59,3	#REF!	6,4	0,0	47,6

Limpeza	JULHO			AGOSTO			SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			Total 2º SEMESTRE									
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	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.)	93,3	6,7	0,0	0,0	78,0	1,1	0,0	20,9	75,9	6,9	0,0	17,2	74,0	5,5	0,0	20,5	85,6	8,1	0,0	6,3	94,1	5,9	0,0	0,0	83,5	5,7	0,0	10,8
Banheiros	87,7	12,3	0,0	0,0	65,3	2,5	0,0	32,2	65,5	6,9	0,0	27,6	60,3	11,0	0,0	28,8	66,7	15,3	0,0	18,0	91,2	6,1	0,0	2,7	72,8	9,0	0,0	18,2

Instalações (acomodações)	JULHO			AGOSTO			SETEMBRO			OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			Total 2º SEMESTRE									
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	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	86,7	13,3	0,0	0,0	62,7	15,9	0,0	21,4	75,9	6,9	0,0	0,0	76,7	2,7	0,0	20,5	81,1	4,5	0,0	14,4	88,2	9,1	0,0	2,7	78,5	8,7	0,0	9,8
Ambiente	87,6	12,4	0,0	0,0	63,6	15,7	0,0	20,7	75,9	6,9	0,0	17,2	75,3	2,7	0,0	21,9	82,0	4,5	0,0	13,5	82,4	9,7	0,0	7,9	77,8	8,7	0,0	13,5

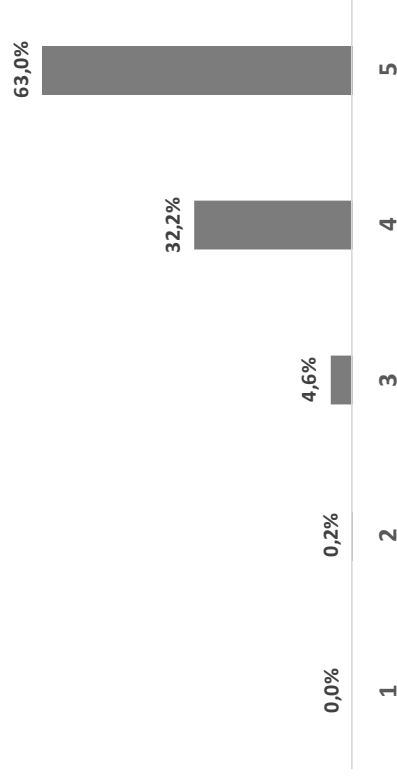
*Bofo*



### 5.10 Avaliação por Nota

NOTAS	JULHO		AGOSTO		SETEMBRO		OUTUBRO		NOVEMBRO		DEZEMBRO		Total 2º Sem	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0,0	0	0,0	0	0	0	0,00	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	0	0,0	1	0,9	0	0	0	0,00	0	0,0	0	0,0	1	0,2
3	18	6,7	5	4,2	1	3,45	2	2,74	2	1,8	1	2,9	29	4,6
4	89	33,3	31	26,3	6	20,7	22	30,14	49	44,1	7	20,6	204	32,2
5	161	60,0	81	68,6	22	75,8	49	67,12	60	54,1	26	76,5	399	63,0
Na/Nr	0	0,0	0	0,0	0	0	0	0,00	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Total de entrevistados</b>	<b>268</b>	<b>100,0</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>	<b>29</b>	<b>100,0</b>	<b>73</b>	<b>100,00</b>	<b>111</b>	<b>100,0</b>	<b>34</b>	<b>100,0</b>	<b>633</b>	<b>100,0</b>

AVALIAÇÃO POR NOTA 2º SEMESTRE DE 2020



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados **63,0%** aplicaram nota **5**, **32,2%** nota **4**, **4,6%** deram nota **3**. Se somarmos a nota **5** e **4**, verificamos que **95,2%** dos entrevistados avaliaram positivamente os serviços prestados no PA – Luiz Gonsaga da Rocha.

*Luiz Gonsaga da Rocha*



PREFEITURA DE  
**VARGEM GRAN  
PAULISTA**  
*Novo tempo. Nova história*

**PRONTO ATENDIMENTO  
LUIZ GONZAGA DA ROCHA  
JD HELENA MARIA**



## 6. CONCLUSÃO

A gestão no segundo semestre de 2020 se caracterizou pelos impactos da pandemia de COVID-19, resultando diretamente 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 queda significativa nos atendimentos em relação 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.