

**CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
CONTRATO DE GESTÃO: 099/2019
EXERCÍCIO: 2020
OF 044/2021 – 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 – 3º TRIMESTRE / 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**

RELATÓRIO ASSISTÊNCIAL

COMPETÊNCIA 3º TRIMESTRE - 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE PAULISTA

2020



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	12
5.1	Amostra	12
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
6.	CONCLUSÃO	19

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 Setembro de 2020.

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 semestre foram atendidos **18.488** pacientes, destes **1.873** foram crianças **10,13%** e **16.615** adultos **89,87%**. O atendimento anual correspondeu a **35,15%** em relação ao número de habitantes do município (segundo estimativas do IBGE para 2019).

No terceiro trimestre de 2020, demos início 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 anual de atendimentos ficou em **18.488**, o que corresponde a **56,0%** 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;

JULHO			AGOSTO			SETEMBRO			3º TRIMESTRE		
DIA	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	TOTAL 3º TRI	%
1	155	15	170	133	24	157	199	24	223	550	3,0
2	161	6	167	107	13	120	203	30	233	520	2,8
3	169	16	185	254	17	271	201	32	233	689	3,7
4	142	10	152	214	28	242	168	13	181	575	3,1
5	120	13	133	172	27	199	158	24	182	514	2,8
6	206	21	227	151	18	169	126	21	147	543	2,9
7	211	21	232	152	22	174	215	28	243	649	3,5
8	175	17	192	133	26	159	251	23	274	625	3,4
9	171	11	182	110	19	129	217	28	245	556	3,0
10	169	18	187	239	30	269	217	21	238	694	3,8
11	131	15	146	205	34	239	191	22	213	598	3,2
12	146	16	162	203	14	217	170	26	196	575	3,1
13	258	25	283	196	20	216	150	16	166	665	3,6
14	191	30	221	170	27	197	253	15	268	686	3,7
15	173	23	196	152	17	169	245	19	264	629	3,4
16	183	16	199	121	14	135	208	18	226	560	3,0
17	158	9	167	218	24	242	210	24	234	643	3,5
18	133	21	154	175	23	198	152	19	171	523	2,8
19	113	13	126	199	19	218	147	14	161	505	2,7
20	200	21	221	160	20	180	114	20	134	535	2,9
21	241	18	259	127	13	140	228	18	246	645	3,5
22	231	14	245	129	15	144	157	28	185	574	3,1
23	234	27	261	125	18	143	212	26	238	642	3,5
24	167	18	185	223	23	246	209	24	233	664	3,6
25	156	26	182	186	21	207	183	22	205	594	3,2
26	133	19	152	225	25	250	170	17	187	589	3,2
27	247	26	273	207	25	232	135	10	145	650	3,5
28	211	18	229	172	24	196	230	31	261	686	3,7
29	185	14	199	156	15	171	213	22	235	605	3,3
30	158	23	181	138	22	160	208	17	225	566	3,1
31	161	21	182	234	23	257	0	0	0	439	2,4
TOTAL	5489	561	6050	5386	660	6046	5740	652	6392	18488	100,0
%	90,7%	9,3%	100,0%	89,1%	10,9%	100,0%	89,8%	10,2%	100,0%	100,0%	
Nº de habitantes			52597			52597			52597	52.597	
Nº de notificações (NTF) geradas			6050			6046			6392	18488	
Nº de notificações (NTF) corretas			6050			6046			6392	18488	
Índice			11,50%			11,49%			12,15%	35,15%	
Índice NTF			100%			100%			100%	100%	

2. METAS QUALITATIVAS

2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

2.2 Preenchimento correto das FAA:

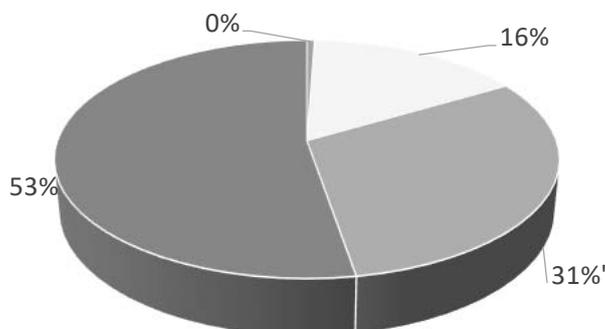
Todas as **18.488** FAAs foram preenchidas corretamente.

2.3 Classificação de risco:

No terceiro trimestre de 2020, o atendimento vermelho correspondeu a 0,6% do total de usuários classificados. Já o atendimento amarelo a 16,0%. Quanto ao atendimento verde os pacientes classificados como tal, foram 30,8% e por fim, o atendimento azul correspondendo a 52,7% 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 3º TRIMESTRE 2020					
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 2020	JUL	AGO	SET	TOTAL	%
Contato imediato com o médico	37	21	19	77	0,6
Contato com o médico em até 30 min.	834	709	670	2213	16,0
Contato com o médico em até 90 min.	1453	1513	1304	4270	30,8
Contato com o médico em até 180 min.	2283	2341	2679	7303	52,7
TOTAL DE CLASSIFICADOS	4607	4584	4672	13863	100,0

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 3º TRI 2020



- Contato imediato com o médico
- Contato com o médico em até 30 min.
- Contato com o médico em até 90 min.
- Contato com o médico em até 180 min.

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	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	54	74	77	205	68,333
De 01:01 até 02:00	46	56	43	145	48,333
De 02:01 até 03:00	34	28	36	98	32,667
De 03:01 até 04:00	20	34	34	88	29,333
De 04:01 até 05:00	25	27	38	90	30
De 05:01 até 06:00	41	37	31	109	36,333
De 06:01 até 07:00	94	93	111	298	99,333
De 07:01 até 08:00	210	217	303	730	243,33
De 08:01 até 09:00	356	364	416	1136	378,67
De 09:01 até 10:00	450	480	473	1403	467,67
De 10:01 até 11:00	500	488	578	1566	522
De 11:01 até 12:00	448	501	514	1463	487,67
De 12:01 até 13:00	420	437	441	1298	432,67
De 13:01 até 14:00	436	436	396	1268	422,67
De 14:01 até 15:00	485	467	418	1370	456,67
De 15:01 até 16:00	444	418	424	1286	428,67
De 16:01 até 17:00	321	291	347	959	319,67
De 17:01 até 18:00	338	320	314	972	324
De 18:01 até 19:00	323	322	355	1000	333,33
De 19:01 até 20:00	326	315	323	964	321,33
De 20:01 até 21:00	236	257	268	761	253,67
De 21:01 até 22:00	202	167	208	577	192,33
De 22:01 até 23:00	135	122	163	420	140
De 23:01 até 00:00	107	94	81	282	94
TOTAL GERAL	6050	6046	6392	18488	256,78



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - INFANTIL

FAIXA DE HORÁRIO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	7	9	10	26	8,6667
De 01:01 até 02:00	2	6	4	12	4
De 02:01 até 03:00	6	5	1	12	4
De 03:01 até 04:00	2	3	5	10	3,3333
De 04:01 até 05:00	3	2	0	5	1,6667
De 05:01 até 06:00	3	3	1	7	2,3333
De 06:01 até 07:00	10	7	10	27	9
De 07:01 até 08:00	10	18	19	47	15,667
De 08:01 até 09:00	21	22	32	75	25
De 09:01 até 10:00	20	39	39	98	32,667
De 10:01 até 11:00	34	34	52	120	40
De 11:01 até 12:00	47	57	52	156	52
De 12:01 até 13:00	40	44	56	140	46,667
De 13:01 até 14:00	38	48	49	135	45
De 14:01 até 15:00	53	47	47	147	49
De 15:01 até 16:00	35	55	41	131	43,667
De 16:01 até 17:00	37	34	29	100	33,333
De 17:01 até 18:00	36	32	41	109	36,333
De 18:01 até 19:00	29	49	42	120	40
De 19:01 até 20:00	34	46	44	124	41,333
De 20:01 até 21:00	32	41	17	90	30
De 21:01 até 22:00	23	31	29	83	27,667
De 22:01 até 23:00	20	15	18	53	17,667
De 23:01 até 00:00	19	13	14	46	15,333
TOTAL GERAL	561	660	652	1873	26,014



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO

FAIXA DE HORÁRIO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	47	66	67	180	60
De 01:01 até 02:00	44	50	39	133	44,333
De 02:01 até 03:00	28	23	35	86	28,667
De 03:01 até 04:00	18	31	29	78	26
De 04:01 até 05:00	22	26	38	86	28,667
De 05:01 até 06:00	38	34	30	102	34
De 06:01 até 07:00	84	86	101	271	90,333
De 07:01 até 08:00	200	199	284	683	227,67
De 08:01 até 09:00	335	342	384	1061	353,67
De 09:01 até 10:00	430	441	434	1305	435
De 10:01 até 11:00	466	454	526	1446	482
De 11:01 até 12:00	401	444	462	1307	435,67
De 12:01 até 13:00	380	393	385	1158	386
De 13:01 até 14:00	398	388	347	1133	377,67
De 14:01 até 15:00	431	420	371	1222	407,33
De 15:01 até 16:00	409	363	383	1155	385
De 16:01 até 17:00	284	257	318	859	286,33
De 17:01 até 18:00	302	288	273	863	287,67
De 18:01 até 19:00	294	272	313	879	293
De 19:01 até 20:00	292	269	279	840	280
De 20:01 até 21:00	204	216	251	671	223,67
De 21:01 até 22:00	179	136	179	494	164,67
De 22:01 até 23:00	115	107	145	367	122,33
De 23:01 até 00:00	88	81	67	236	78,667
TOTAL GERAL	5489	5386	5740	16615	230,76

3. OUVIDORIA

		TOTAL ATENDIMENTOS 3º TRIMESTRE	OUVIDORIAS 3º TRIMESTRE	TAXA 3º TRI %
META MENSAL	0,1	41711	2	0,004
TAXA %				

	OUVIDORIA	RESOLUÇÃO	ATENDIMENTOS	TAXA %
JULHO	0	0	6050	0,00
AGOSTO	0	0	6046	0,00
SETEMBRO	2	2	6392	0,03
TOTAL	2	2	18488	0,004

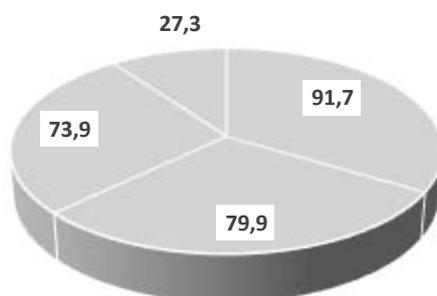
TAXA DE OUVIDORIA - TAXA 3º TRIMESTRE 2020



4. TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS

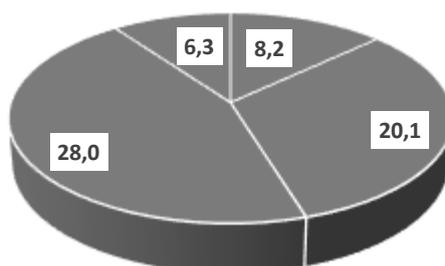
TAXA DE SATISFAÇÃO / INSATISFAÇÃO	JUL	AGO	SET	MÉDIA 3º TRI
SATISFAÇÃO	91,7	79,9	73,9	27,3
INSATISFAÇÃO	8,2	20,1	28,0	6,3

TAXA DE SATISFAÇÃO 3º TRIMESTRE



■ JUL ■ AGO ■ SET ■ MÉDIA 3º TRI

TAXA DE INSATISFAÇÃO 3º TRIMESTRE



■ JUL ■ AGO ■ SET ■ MÉDIA 3º TRI

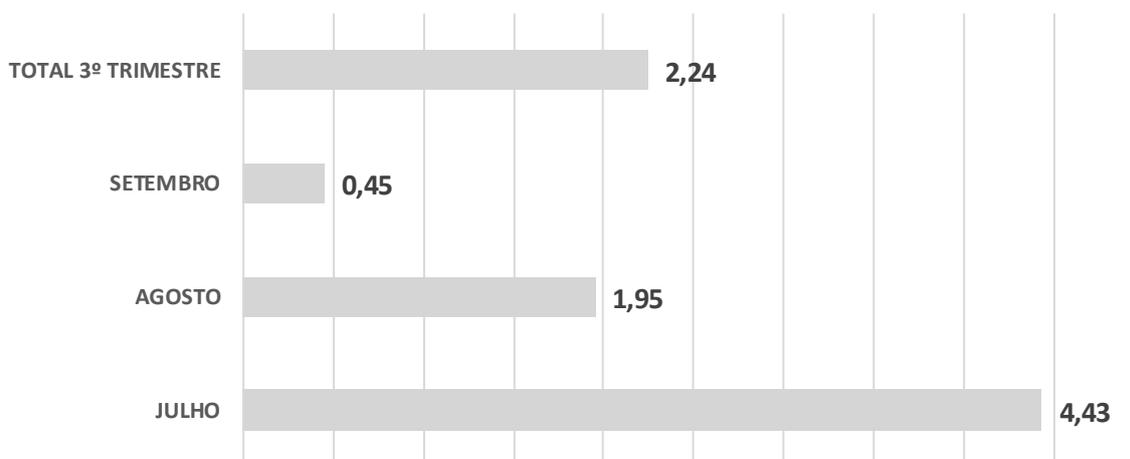
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A pesquisa de satisfação traz a realidade do terceiro trimestre dos serviços executados, isso no período de julho a setembro 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:

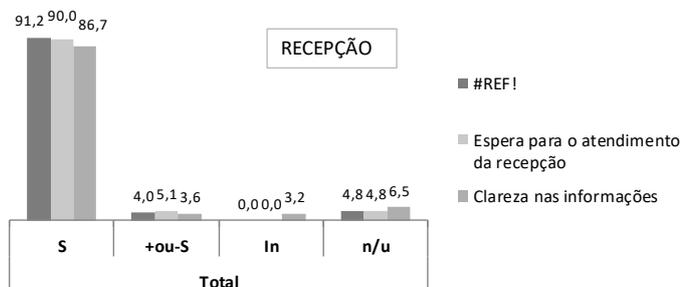
AMOSTRA 3º TRIMESTRE DE 2020			
	TOTAL ATENDIMENTOS	QUESTIONÁRIOS APLICADOS	% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS
JULHO	6050	268	4,43
AGOSTO	6046	118	1,95
SETEMBRO	6392	29	0,45
TOTAL 3º TRIMESTRE	18488	415	2,24

% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS NO 3º TRI DE 2020



5.2 Avaliação Recepção:

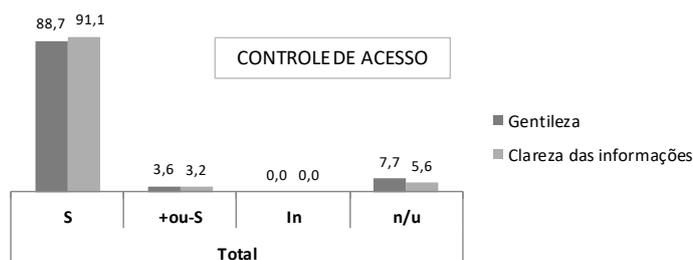
Recepção	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Espera para o atendimento da recepção	91,2	4,0	0,0	4,8
Orientações recebidas	90,0	5,1	0,0	4,8
Clareza nas informações	86,7	3,6	3,2	6,5



No que refere ao tempo de espera para o atendimento, a média do terceiro trimestre foi de 91,2% dos satisfeitos, 4,0% se disseram mais ou menos satisfeitos. Em relação as orientações recebidas, 90,0% a consideram satisfatória e 5,1% mais ou menos satisfatória. Da clareza nas informações, 86,7% se declaram satisfeitos e 3,6% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos, foram 3,2%.

5.3 Avaliação Controle de acesso:

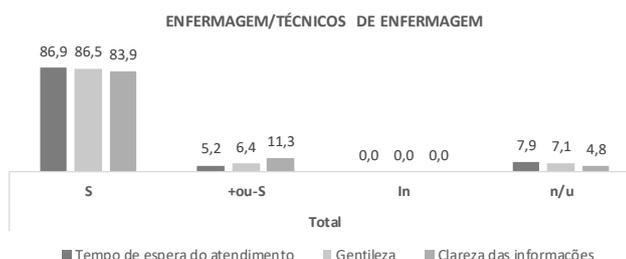
Controle de Acesso	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	88,7	3,6	0,0	7,7
Clareza das informações	91,1	3,2	0,0	5,6



No que refere a Gentileza, 88,7% dos usuários se dizem satisfeitos e 3,6% mais ou menos satisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Clareza das informações prestadas, 91,1% consideram satisfatória, 3,2% mais ou menos satisfatória, avaliação que demanda maior empenho no que diz respeito a gentileza referente ao setor de controladoria de acesso.

5.4 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

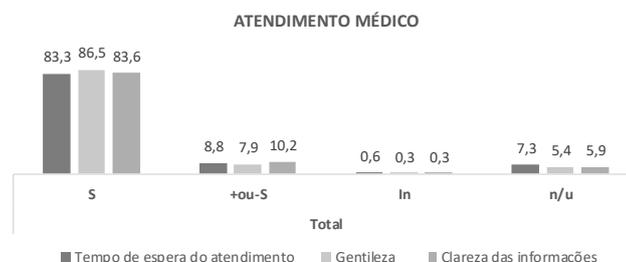
Enfermagem / Técnicos de enfermagem	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	86,9	5,2	0,0	7,9
Gentileza	86,5	6,4	0,0	7,1
Clareza das informações	83,9	11,3	0,0	4,8



Em relação a equipe de Enfermagem, 86,9% declara-se satisfeito com o Tempo de espera para o atendimento e 5,2% mais ou menos satisfeito; 86,5% declara-se satisfeito com a gentileza e 6,4% mais ou menos satisfeitos; 83,9% se disseram satisfeitos com a clareza de informações, 11,3% mais ou menos satisfeitos. Avaliação que exige melhoria no setor de enfermagem.

5.5 Avaliação Atendimento médico:

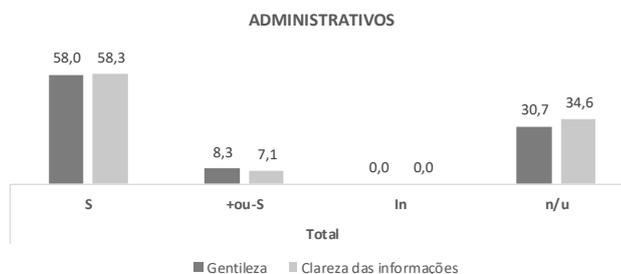
Atendimento médico	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	83,3	8,8	0,6	7,3
Gentileza	86,5	7,9	0,3	5,4
Clareza das informações	83,6	10,2	0,3	5,9



Do tempo médio de espera para atendimento, a média no terceiro trimestre foi de 83,3% dos usuários que se disseram satisfeitos, 8,8% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 0,6%. Referente a Gentileza 86,5% afirma como satisfeito e 7,9% se disseram mais ou menos satisfeitos, 0,3% se disseram insatisfeitos; Quanto a clareza de informações 83,6% se disseram satisfeitos, 10,2% 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:

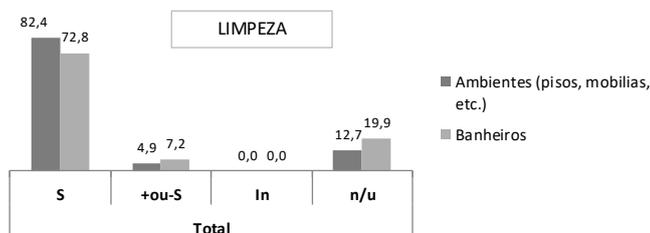
Administrativos	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	58,0	8,3	0,0	30,7
Clareza das informações	58,3	7,1	0,0	34,6



No que tange a gentileza da equipe administrativa, 58,0% dos usuários afirmam como satisfeitos, 8,3% se disseram mais ou menos satisfeitos, dos que não sabem ou não responderam foram 30,7%. Em relação a clareza das informações 58,3% declara-se satisfeito e 7,1% mais ou menos satisfeito, não sabem ou não responderam foram 34,6. 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:

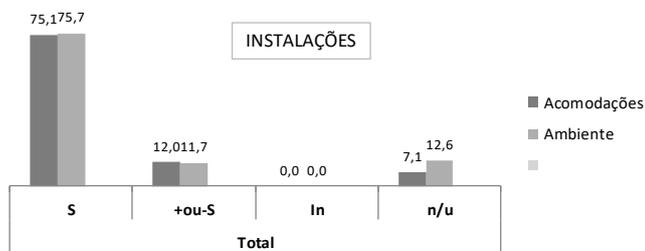
Limpeza	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	82,4	4,9	0,0	12,7
Banheiros	72,8	7,2	0,0	19,9



Referente a limpeza de ambientes, 82,4% destes usuários afirmam satisfação, 4,9% se disseram mais ou menos satisfeitos. Quanto aos banheiros 72,8% se declaram satisfeitos, 7,2% 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	75,1	12,0	0,0	7,1
Ambiente	75,7	11,7	0,0	12,6



Das acomodações 75,1% se disseram satisfeitos e 12,0%, se disseram mais ou menos satisfeitos, apenas. Referente ao ambiente 75,7% declaram-se satisfeitos, 11,7% mais ou menos satisfeitos. Não sabem ou não responderam somatizaram 12,6%.

5.4 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				Total 3º 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
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	91,2	4,0	0,0	4,8
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	90,0	5,1	0,0	4,8
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	86,7	3,6	3,2	6,5

Controle de acesso	JULHO				AGOSTO				SETEMBRO				Total 3º 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
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	88,7	3,6	0,0	7,7
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	91,1	3,2	0,0	5,6

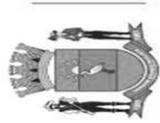
Enfermagem / Técnicos de enfermagem	JULHO				AGOSTO				SETEMBRO				Total 3º TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	95,0	5,0	0,0	0,0	89,8	3,6	0,0	6,6	75,9	6,9	0,0	17,2	86,9	5,2	0,0	7,9
Gentileza	93,8	6,2	0,0	0,0	89,8	2,8	0,0	7,4	75,9	10,3	0,0	13,8	86,5	6,4	0,0	7,1
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	83,9	11,3	0,0	4,8

Atendimento médico	JULHO				AGOSTO				SETEMBRO				Total 3º 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
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	83,3	8,8	0,6	7,3
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	86,5	7,9	0,3	5,4
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	83,6	10,2	0,3	5,9

Administrativos	JULHO				AGOSTO				SETEMBRO				Total 3º 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
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	58,0	8,3	0,0	30,7
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	58,3	7,1	0,0	34,6

Limpeza	JULHO				AGOSTO				SETEMBRO				Total 3º 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.)	93,3	6,7	0,0	0,0	78,0	1,1	0,0	20,9	75,9	6,9	0,0	17,2	82,4	4,9	0,0	12,7
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	72,8	7,2	0,0	19,9

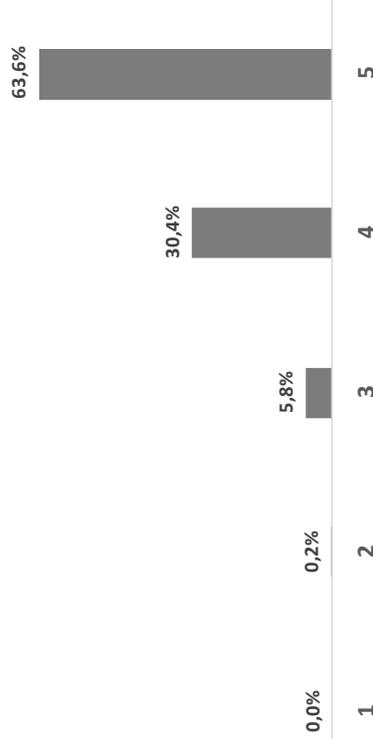
Instalações (acomodações)	JULHO				AGOSTO				SETEMBRO				Total 3º TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Acomodações	86,7	13,3	0,0	0,0	62,7	15,9	0,0	21,4	75,9	6,9	0,0	0,0	75,1	12,0	0,0	7,1
Ambiente	87,6	12,4	0,0	0,0	63,6	15,7	0,0	20,7	75,9	6,9	0,0	17,2	75,7	11,7	0,0	12,6



5.5 Avaliação por Nota

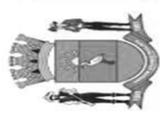
NOTAS	JULHO		AGOSTO		SETEMBRO		TOTAL 3º TRI	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0,0	0	0,0	0	0	0	0,0
2	0	0,0	1	0,9	0	0	1	0,2
3	18	6,7	5	4,2	1	3,45	24	5,8
4	89	33,3	31	26,3	6	20,7	126	30,4
5	161	60,0	81	68,6	22	75,8	264	63,6
Na/Nr	0	0,0	0	0,0	0	0	0	0,0
Total de entrevistados	268	100,0	118	100,0	29	100,0	415	100,0

AVALIAÇÃO POR NOTA 3º TRIMESTRE DE 2020



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados **63,6%** aplicaram nota **5**, **30,4%** nota **4**, **5,8%** deram nota **3**. Se somarmos a nota **5** e a **4**, verificamos que **94,00%** dos entrevistados avaliaram positivamente os serviços prestados no PA – Luiz Gonsaga da Rocha.

Luiz



6. CONCLUSÃO

A gestão no terceiro trimestre de 2020 se caracterizou pelo impacto da pandemia de COVID-19, resultando 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 dá 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.