

**CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
CONTRATO DE GESTÃO: 099/2019
EXERCÍCIO: 2020
OF 045/2021 – 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 – 4º 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 4º 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 outubro a dezembro 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 **23.223** pacientes, destes **2296** foram crianças **9,88%** e **20.927** adultos **90,12%**. O atendimento anual correspondeu a **44,15%** em relação ao número de habitantes do município (segundo estimativas do IBGE para 2019).

No quarto trimestre de 2020, demos continuidade 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 **23.223**, o que corresponde a **70,37%** 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;

DIA	OUTUBRO			NOVEMBRO			DEZEMBRO			4º TRIMESTRE	
	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	TOTAL 4º TRI	%
1	198	26	224	136	24	160	304	20	324	708	3,0
2	191	22	213	167	22	189	354	31	385	787	3,4
3	138	10	148	258	31	289	295	22	317	754	3,2
4	147	21	168	226	18	244	260	28	288	700	3,0
5	234	30	264	229	33	262	199	16	215	741	3,2
6	221	25	246	215	33	248	206	22	228	722	3,1
7	231	30	261	141	25	166	331	26	357	784	3,4
8	205	28	233	172	31	203	259	23	282	718	3,1
9	136	12	148	313	41	354	297	17	314	816	3,5
10	143	15	158	266	24	290	307	35	342	790	3,4
11	146	26	172	267	25	292	266	35	301	765	3,3
12	154	23	177	268	30	298	247	15	262	737	3,2
13	235	38	273	232	22	254	198	30	228	755	3,3
14	223	21	244	216	27	243	335	33	368	855	3,7
15	214	21	235	190	31	221	266	23	289	745	3,2
16	197	27	224	297	38	335	247	24	271	830	3,6
17	154	16	170	266	30	296	250	13	263	729	3,1
18	137	21	158	229	32	261	237	22	259	678	2,9
19	264	24	288	268	20	288	182	31	213	789	3,4
20	247	32	279	242	21	263	207	24	231	773	3,3
21	251	27	278	178	33	211	283	24	307	796	3,4
22	208	32	240	157	17	174	227	30	257	671	2,9
23	206	30	236	315	27	342	218	24	242	820	3,5
24	181	24	205	278	21	299	134	20	154	658	2,8
25	153	21	174	303	26	329	165	27	192	695	3,0
26	311	26	337	290	25	315	218	31	249	901	3,9
27	271	27	298	272	34	306	172	19	191	795	3,4
28	227	23	250	221	20	241	293	21	314	805	3,5
29	211	14	225	198	17	215	271	15	286	726	3,1
30	181	16	197	318	32	350	209	25	234	781	3,4
31	157	19	176	0	0	0	190	33	223	399	1,7
TOTAL	6172	727	6899	7128	810	7938	7627	759	8386	23223	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			52597			52.597			52.597	52.597	
Nº de notificações (NTF) geradas			6899			7938			8386	23223	
Nº de notificações (NTF) corretas			6899			7938			8386	23223	
Índice			13,12%			15,09%			15,94%	44,15%	
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:

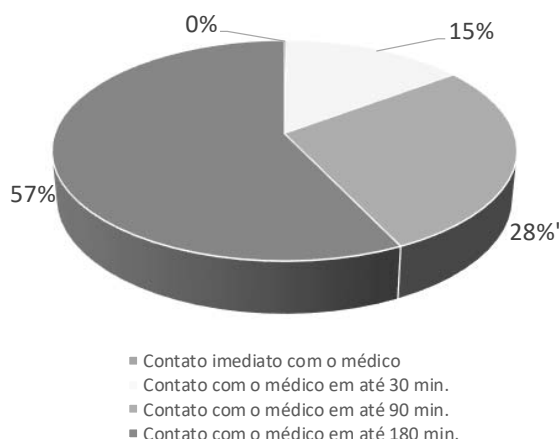
Todas as **23.223** FAAs foram preenchidas corretamente.

2.3 Classificação de risco:

No quarto trimestre de 2020, o atendimento vermelho correspondeu a 0,2% do total de usuários classificados. Já o atendimento amarelo a 14,7%. Quanto ao atendimento verde os pacientes classificados como tal, foram 28,0% e por fim, o atendimento azul correspondendo a 57,2% 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 4º TRIMESTRE 2020					
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 2020	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Contato imediato com o médico	11	10	7	28	0,2
Contato com o médico em até 30 min.	1011	975	497	2483	14,7
Contato com o médico em até 90 min.	1874	1893	967	4734	28,0
Contato com o médico em até 180 min.	3263	4165	2235	9663	57,2
TOTAL DE CLASSIFICADOS	6159	7043	3706	16908	100,0

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 4º TRI2020



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	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	70	82	91	243	81
De 01:01 até 02:00	53	49	78	180	60
De 02:01 até 03:00	30	42	52	124	41,333
De 03:01 até 04:00	32	33	44	109	36,333
De 04:01 até 05:00	30	39	35	104	34,667
De 05:01 até 06:00	42	53	62	157	52,333
De 06:01 até 07:00	140	144	193	477	159
De 07:01 até 08:00	305	369	381	1055	351,67
De 08:01 até 09:00	454	540	561	1555	518,33
De 09:01 até 10:00	515	670	720	1905	635
De 10:01 até 11:00	594	641	767	2002	667,33
De 11:01 até 12:00	522	621	633	1776	592
De 12:01 até 13:00	446	533	536	1515	505
De 13:01 até 14:00	445	495	509	1449	483
De 14:01 até 15:00	450	557	572	1579	526,33
De 15:01 até 16:00	466	441	465	1372	457,33
De 16:01 até 17:00	373	413	411	1197	399
De 17:01 até 18:00	352	413	450	1215	405
De 18:01 até 19:00	377	407	420	1204	401,33
De 19:01 até 20:00	382	446	459	1287	429
De 20:01 até 21:00	290	352	349	991	330,33
De 21:01 até 22:00	259	270	263	792	264
De 22:01 até 23:00	160	221	213	594	198
De 23:01 até 00:00	112	107	122	341	113,67
TOTAL GERAL	6899	7938	8386	23223	322,54



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - INFANTIL

FAIXA DE HORÁRIO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	10	15	7	32	10,667
De 01:01 até 02:00	8	6	6	20	6,6667
De 02:01 até 03:00	3	4	7	14	4,6667
De 03:01 até 04:00	5	2	9	16	5,3333
De 04:01 até 05:00	1	4	1	6	2
De 05:01 até 06:00	2	3	7	12	4
De 06:01 até 07:00	8	6	11	25	8,3333
De 07:01 até 08:00	23	22	28	73	24,333
De 08:01 até 09:00	26	27	32	85	28,333
De 09:01 até 10:00	35	58	48	141	47
De 10:01 até 11:00	62	48	62	172	57,333
De 11:01 até 12:00	39	72	46	157	52,333
De 12:01 até 13:00	65	55	53	173	57,667
De 13:01 até 14:00	37	59	44	140	46,667
De 14:01 até 15:00	47	45	65	157	52,333
De 15:01 até 16:00	55	45	46	146	48,667
De 16:01 até 17:00	41	44	29	114	38
De 17:01 até 18:00	35	48	39	122	40,667
De 18:01 até 19:00	55	52	45	152	50,667
De 19:01 até 20:00	56	58	62	176	58,667
De 20:01 até 21:00	51	55	40	146	48,667
De 21:01 até 22:00	32	36	33	101	33,667
De 22:01 até 23:00	12	31	25	68	22,667
De 23:01 até 00:00	19	15	14	48	16
TOTAL GERAL	727	810	759	2296	31,889



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO

FAIXA DE HORÁRIO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	60	67	84	211	70,333
De 01:01 até 02:00	45	43	72	160	53,333
De 02:01 até 03:00	27	38	45	110	36,667
De 03:01 até 04:00	27	31	35	93	31
De 04:01 até 05:00	29	35	34	98	32,667
De 05:01 até 06:00	40	50	55	145	48,333
De 06:01 até 07:00	132	138	182	452	150,67
De 07:01 até 08:00	282	347	353	982	327,33
De 08:01 até 09:00	428	513	529	1470	490
De 09:01 até 10:00	480	612	672	1764	588
De 10:01 até 11:00	532	593	705	1830	610
De 11:01 até 12:00	483	549	587	1619	539,67
De 12:01 até 13:00	381	478	483	1342	447,33
De 13:01 até 14:00	408	436	465	1309	436,33
De 14:01 até 15:00	403	512	507	1422	474
De 15:01 até 16:00	411	396	419	1226	408,67
De 16:01 até 17:00	332	369	382	1083	361
De 17:01 até 18:00	317	365	411	1093	364,33
De 18:01 até 19:00	322	355	375	1052	350,67
De 19:01 até 20:00	326	388	397	1111	370,33
De 20:01 até 21:00	239	297	309	845	281,67
De 21:01 até 22:00	227	234	230	691	230,33
De 22:01 até 23:00	148	190	188	526	175,33
De 23:01 até 00:00	93	92	108	293	97,667
TOTAL GERAL	6172	7128	7627	20927	290,65

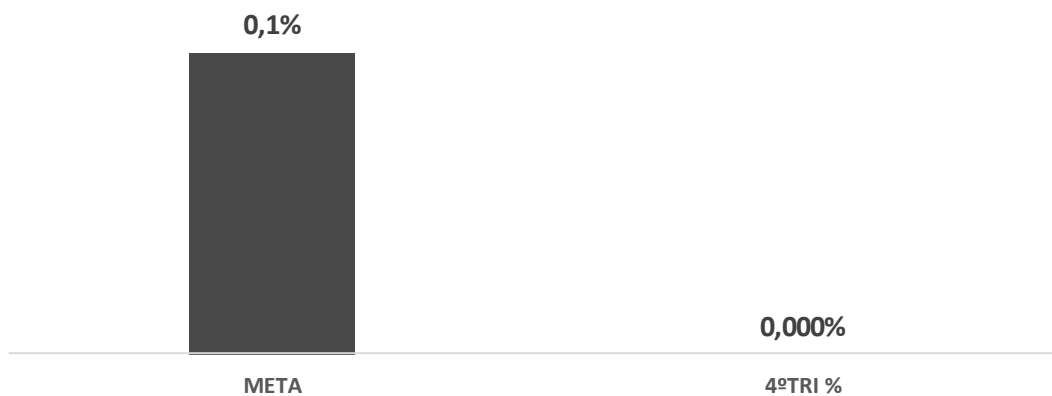
Auto

3. OUVIDORIA

		TOTAL ATENDIMENTOS 4ºTRI	OUVIDORIAS 4ºTRI	TAXA 4ºTRI %
META MENSAL	0,1	41711	0	0,000
TAXA %				

	OUVIDORIA	RESOLUÇÃO	ATENDIMENTOS	TAXA %
OUTUBRO	0	0	6899	0,00
NOVEMBRO	0	0	7938	0,00
DEZEMBRO	0	0	8386	0,00
TOTAL	0	0	23223	0

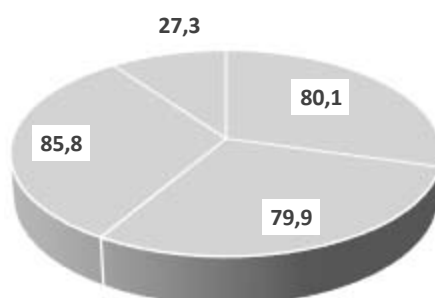
TAXA DE OUVIDORIA - TAXA 4ºTRIMESTRE 2020



4. TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS

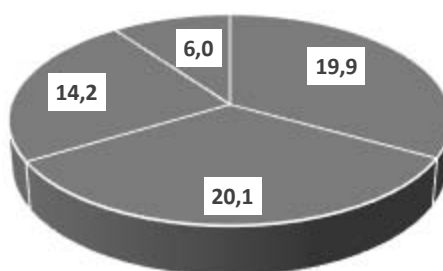
TAXA DE SATISFAÇÃO / INSATISFAÇÃO	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA 4º TRI
SATISFAÇÃO	80,1	79,9	85,8	27,3
INSATISFAÇÃO	19,9	20,1	14,2	6,0

TAXA DE SATISFAÇÃO 4º TRIMESTRE



■ OUT ■ NOV ■ DEZ ■ MÉDIA 4º TRI

TAXA DE INSATISFAÇÃO 4º TRIMESTRE



■ OUT ■ NOV ■ DEZ ■ MÉDIA 4º TRI

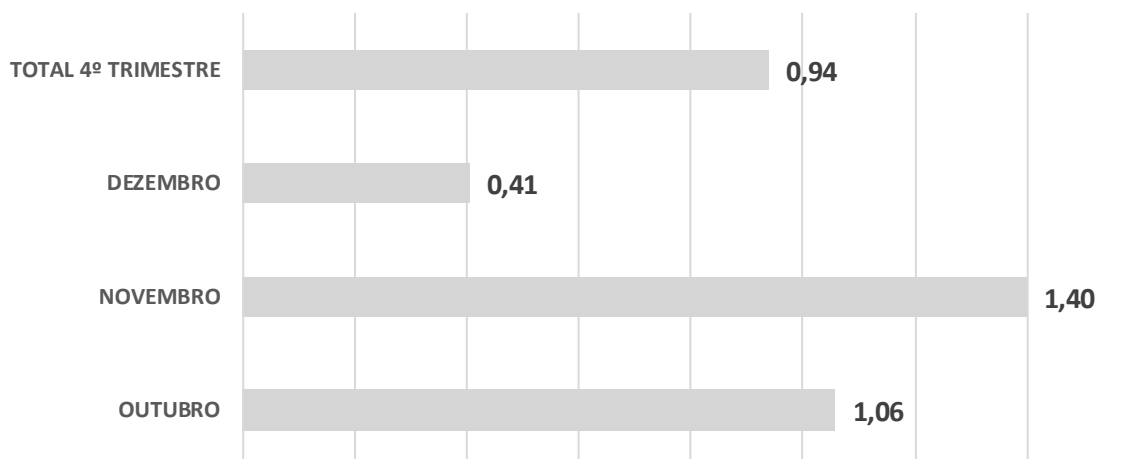
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A pesquisa de satisfação traz a realidade do terceiro trimestre dos serviço 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 4º TRIMESTRE DE 2020			
	TOTAL ATENDIMENTOS	QUESTIONÁRIOS APLICADOS	% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS
OUTUBRO	6899	73	1,06
NOVEMBRO	7938	111	1,40
DEZEMBRO	8386	34	0,41
TOTAL 4º TRIMESTRE	23223	218	0,94

% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS NO 4º TRIMESTRE DE 2020



5.2 Avaliação Recepção:

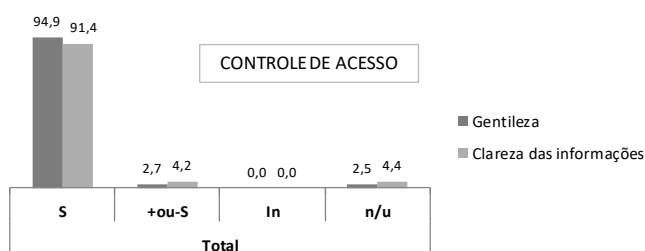
Recepção	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Espera para o atendimento da recepção	97,7	1,7	0,0	0,6
Orientações recebidas	94,5	3,1	0,0	2,4
Clareza nas informações	94,7	1,7	0,0	3,6



No que refere ao tempo de espera para o atendimento, a média do último trimestre foi de 97,7% dos satisfeitos, 1,7% se disseram mais ou menos satisfeitos. Em relação as orientações recebidas, 94,5% a consideram satisfatória e 3,1% mais ou menos satisfatória. Da clareza nas informações, 94,7% se declaram satisfeitos e 1,7% mais ou menos satisfeitos. Média excelente do ponto de vista do setor.

5.3 Avaliação Controle de acesso:

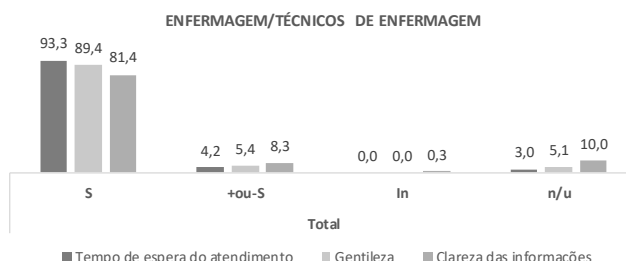
Controle de Acesso	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	94,9	2,7	0,0	2,5
Clareza das informações	91,4	4,2	0,0	4,4



No que refere a Gentileza, 94,9% dos usuários se dizem satisfeitos e 2,7% mais ou menos satisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Clareza das informações prestadas, 91,4% consideram satisfatória, 4,2% mais ou menos satisfatória. Avaliação positiva do setor de controladoria de acesso.

5.4 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

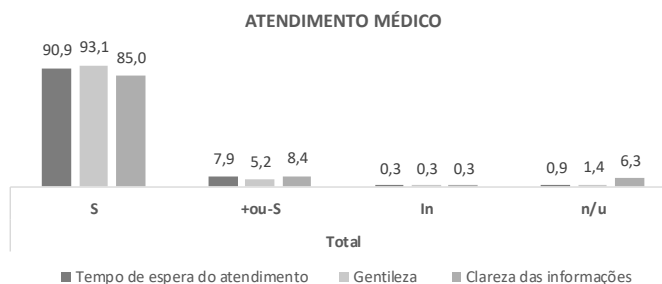
Enfermagem / Técnicos de enfermagem	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	93,3	4,2	0,0	3,0
Gentileza	89,4	5,4	0,0	5,1
Clareza das informações	81,4	8,3	0,3	10,0



Em relação a equipe de Enfermagem, 93,3% declara-se satisfeito com o Tempo de espera para o atendimento e 4,2% mais ou menos satisfeito; 89,4% declara-se satisfeito com a gentileza e 5,4% mais ou menos satisfeitos; 81,4% se disseram satisfeitos com a clareza de informações, 8,3% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 0,3%. Avaliação que exige melhoria no setor de enfermagem.

5.5 Avaliação Atendimento médico:

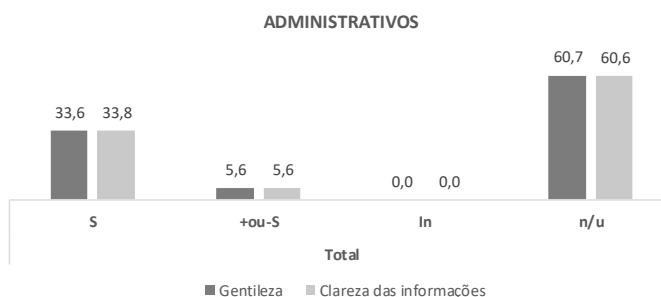
Atendimento médico	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	90,9	7,9	0,3	0,9
Gentileza	93,1	5,2	0,3	1,4
Clareza das informações	85,0	8,4	0,3	6,3



Do tempo médio de espera para atendimento, a média no quarto trimestre foi de 90,9% dos usuários que se disseram satisfeitos, 7,9% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 0,3%. Referente a Gentileza 93,1% afirmam como satisfeito e 5,2% se disseram mais ou menos satisfeitos, 0,3% se disseram insatisfeitos; Quanto a clareza de informações 85,0% se disseram satisfeitos, 8,4% se mostraram mais ou menos satisfeitos e 0,3% insatisfeitos. Observamos a necessidade de melhoria quanto a avaliação da equipe médica, principalmente no “aspecto clareza das informações” certo prezamos pelo atendimento de qualidade dos usuários do equipamento.

5.6 Avaliação Administrativo:

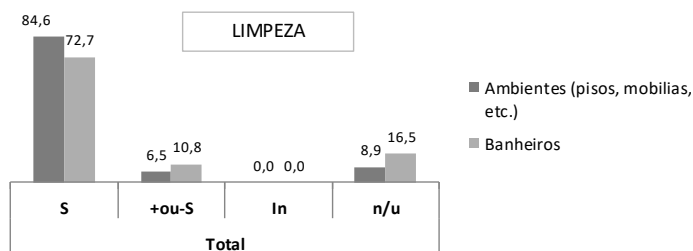
Administrativos	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	33,6	5,6	0,0	60,7
Clareza das informações	33,8	5,6	0,0	60,6



No que tange a gentileza da equipe administrativa, 33,6% dos usuários afirmam como satisfeitos, 5,6% se disseram mais ou menos satisfeitos, dos que não sabem ou não responderam foram 60,7%. Em relação a clareza das informações 33,8% declara-se satisfeito e 5,6% mais ou menos satisfeito, não sabem ou não responderam foram 60,6. 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:

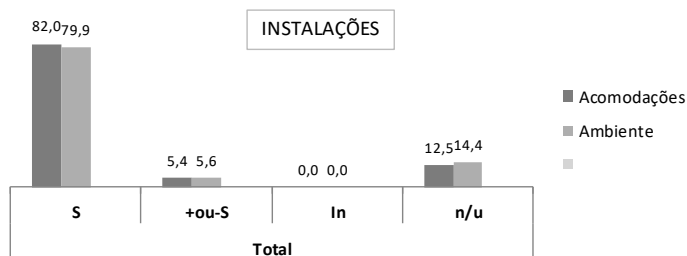
Limpeza	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	84,6	6,5	0,0	8,9
Banheiros	72,7	10,8	0,0	16,5



Referente a limpeza de ambientes, 84,6% destes usuários afirmam satisfação, 6,5% se disseram mais ou menos satisfeitos. Quanto aos banheiros 72,7% se declaram satisfeitos, 10,8% 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	82,0	5,4	0,0	12,5
Ambiente	79,9	5,6	0,0	14,4



Das acomodações 82,0% se disseram satisfeitos e 5,4%, se disseram mais ou menos satisfeitos, apenas. Referente ao ambiente 79,9% declaram-se satisfeitos, 5,6% mais ou menos satisfeitos. Não sabem ou não responderam somatizaram 14,4%.

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	OUTUBRO				NOVEMBRO				DEZEMBRO				TOTAL 4º 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	98,6	1,4	0,0	0,0	94,6	3,6	0,0	1,8	100,0	0,0	0,0	0,0	97,7	1,7	0,0	0,6
Orientações recebidas	91,8	2,7	0,0	5,5	94,6	3,6	0,0	1,8	97,1	2,9	0,0	0,0	94,5	3,1	0,0	2,4
Clareza das informações	93,2	1,4	0,0	5,5	91,0	3,6	0,0	5,4	100,0	0,0	0,0	0,0	94,7	1,7	0,0	3,6

Controle de acesso	OUTUBRO				NOVEMBRO				DEZEMBRO				TOTAL 4º 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	98,6	1,4	0,0	0,0	91,9	3,6	0,0	4,5	94,1	3,0	0,0	2,9	94,9	2,7	0,0	2,5
Clareza das informações	94,5	1,4	0,0	4,1	85,6	5,4	0,0	9,0	94,1	5,9	0,0	0,0	91,4	4,2	0,0	4,4

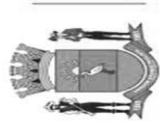
Enfermagem / Técnicos de enfermagem	OUTUBRO				NOVEMBRO				DEZEMBRO				TOTAL 4º TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	93,2	1,4	0,0	5,5	92,8	5,4	0,0	1,8	94,1	5,9	0,0	1,8	93,3	4,2	0,0	3,0
Gentileza	89,0	2,7	0,0	8,2	91,0	4,5	0,0	4,5	88,2	9,1	0,0	2,7	89,4	5,4	0,0	5,1
Clareza das informações	76,7	1,4	0,0	21,9	79,3	11,7	0,9	8,1	88,2	11,8	0,0	0,0	81,4	8,3	0,3	10,0

Atendimento médico	OUTUBRO				NOVEMBRO				DEZEMBRO				TOTAL 4º 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	94,5	5,5	0,0	0,0	90,1	6,3	0,9	2,7	88,2	11,8	0,0	0,0	90,9	7,9	0,3	0,9
Gentileza	93,2	5,5	0,0	1,4	89,2	7,2	0,9	2,7	97,1	2,9	0,0	0,0	93,1	5,2	0,3	1,4
Clareza das informações	79,5	12,3	0,0	8,2	78,4	9,9	0,9	10,8	97,1	2,9	0,0	0,0	85,0	8,4	0,3	6,3

Administrativos	OUTUBRO				NOVEMBRO				DEZEMBRO				TOTAL 4º 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	37,0	4,1	0,0	58,9	31,5	4,5	0,0	64,0	32,4	8,3	0,0	59,3	33,6	5,6	0,0	60,7
Clareza das informações	35,6	4,1	0,0	60,3	33,3	4,5	0,0	62,2	32,4	8,3	0,0	59,3	33,8	5,6	0,0	60,6

Limpeza	OUTUBRO				NOVEMBRO				DEZEMBRO				TOTAL 4º 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.)	74,0	5,5	0,0	20,5	85,6	8,1	0,0	6,3	94,1	5,9	0,0	0,0	84,6	6,5	0,0	8,9
Banheiros	60,3	11,0	0,0	28,8	66,7	15,3	0,0	18,0	91,2	6,1	0,0	2,7	72,7	10,8	0,0	16,5

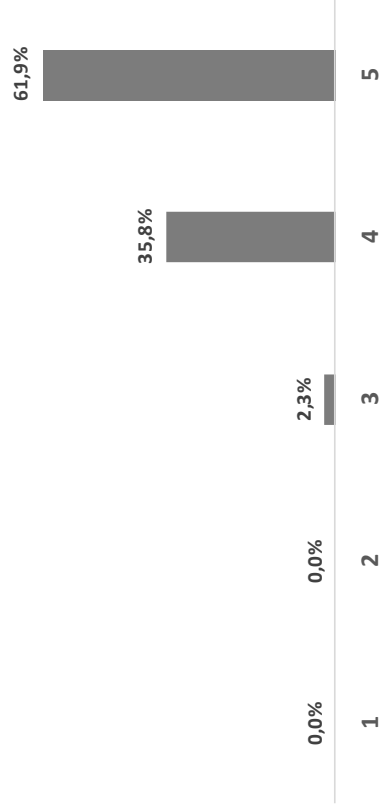
Instalações (acomodações)	OUTUBRO				NOVEMBRO				DEZEMBRO				TOTAL 4º TRIMESTRE			
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u
Acomodações	76,7	2,7	0,0	20,5	81,1	4,5	0,0	14,4	88,2	9,1	0,0	2,7	82,0	5,4	0,0	12,5
Ambiente	75,3	2,7	0,0	21,9	82,0	4,5	0,0	13,5	82,4	9,7	0,0	7,9	79,9	5,6	0,0	14,4



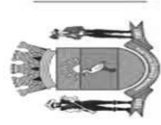
5.5 Avaliação por Nota

NOTAS	OUTUBRO		NOVEMBRO		DEZEMBRO		TOTAL 4º TRI	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0,00	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2	0	0,00	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3	2	2,74	2	1,8	1	2,9	5	2,3
4	22	30,14	49	44,1	7	20,6	78	35,8
5	49	67,12	60	54,1	26	76,5	135	61,9
Na/Nr	0	0,00	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total de entrevistados	73	100,00	111	100,0	34	100,0	218	100,0

AValiação POR NOTA 4º TRIMESTRE DE 2020



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados **61,9%** aplicaram nota **5**, **35,8%** nota **4**, **2,3%** deram nota **3**. Se somarmos a nota **5** e a **4**, verificamos que **97,7%** dos entrevistados avaliaram positivamente os serviços prestados no PA – 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 quarto e último 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 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.