

**CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
CONTRATO DE GESTÃO: 099/2019
EXERCÍCIO: 2020
OF 047/2021 – 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 – ANUAL / 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 ANUAL - 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 Janeiro a Dezembro de 2020.

O Pronto Atendimento trata-se de um equipamento de demanda espontânea, o que resultou em uma considerável queda de atendimentos na unidade a partir do mês de Abril, devido ao cenário de Pandemia do COVID-19.

Neste ano foram atendidos **79.978** pacientes, destes **9.355** foram crianças **11,70%** e **70.623** adultos **88,30%**. O atendimento anual correspondeu a **152,05%** 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.

2. METAS QUALITATIVAS

2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

2.2 Preenchimento correto das FAA:

Todas as **79.978** FAAs foram preenchidas corretamente.

2.3 Classificação de risco:

No que refere a classificação de risco, no período anual 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 TOTAL ANUAL 2020														
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 2020	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Contato imediato com o médico	0	0	0	0	0	0	37	21	19	11	10	7	105	0,3
Contato com o médico em até 30 min.	0	0	0	0	0	0	834	709	670	1011	975	497	4696	15,3
Contato com o médico em até 90 min.	0	0	0	0	0	0	1453	1513	1304	1874	1893	967	9004	29,3
Contato com o médico em até 180 min.	0	0	0	0	0	0	2283	2341	2679	3263	4165	2235	16966	55,1
TOTAL DE CLASSIFICADOS	0	0	0	0	0	0	4607	4584	4672	6159	7043	3706	30771	100,0

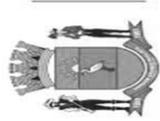


2.4 Tempo médio para o atendimento:

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	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL MÉDIA
De 00:01 até 01:00	143	120	103	45	65	68	54	74	77	70	82	91	992
De 01:01 até 02:00	96	63	84	40	50	44	46	56	43	53	49	78	702
De 02:01 até 03:00	68	50	38	27	33	39	34	28	36	30	42	52	477
De 03:01 até 04:00	51	42	47	35	24	28	20	34	34	32	33	44	424
De 04:01 até 05:00	52	63	45	19	25	23	25	27	38	30	39	35	421
De 05:01 até 06:00	90	59	66	33	36	35	41	37	31	42	53	62	585
De 06:01 até 07:00	177	191	144	73	53	81	94	93	111	140	144	193	1494
De 07:01 até 08:00	394	409	369	161	162	173	210	217	303	305	369	381	3453
De 08:01 até 09:00	561	560	471	203	250	286	356	364	416	454	540	561	5022
De 09:01 até 10:00	672	600	583	266	333	360	450	480	473	515	670	720	6122
De 10:01 até 11:00	682	660	627	302	369	421	500	488	578	594	641	767	6629
De 11:01 até 12:00	606	616	583	283	363	374	448	501	514	522	621	633	6064
De 12:01 até 13:00	518	492	436	250	324	350	420	437	441	446	533	536	5183
De 13:01 até 14:00	538	562	446	250	297	358	436	436	396	445	495	509	5168
De 14:01 até 15:00	599	577	465	263	285	399	485	467	418	450	557	572	5537
De 15:01 até 16:00	536	563	441	253	255	312	444	418	424	466	441	465	5018
De 16:01 até 17:00	466	441	442	212	242	234	321	291	347	373	413	411	4193
De 17:01 até 18:00	463	401	396	201	191	273	338	320	314	352	413	450	4112
De 18:01 até 19:00	474	435	351	215	209	230	323	322	355	377	407	420	4118
De 19:01 até 20:00	593	529	464	220	208	269	326	315	323	382	446	459	4534
De 20:01 até 21:00	488	415	339	156	179	202	236	257	268	290	352	349	3531
De 21:01 até 22:00	402	361	301	129	140	124	202	167	208	259	270	263	2826
De 22:01 até 23:00	295	244	237	89	78	125	135	122	163	160	221	213	2082
De 23:01 até 00:00	168	156	134	71	71	68	107	94	81	112	107	122	1291
TOTAL GERAL	9132	8609	7612	3796	4242	4876	6050	6046	6392	6899	7938	8386	79978
													277,7

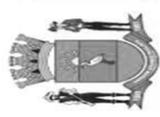
Barbo



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - INFANTIL

FAIXA DE HORÁRIO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	24	26	17	1	2	6	7	9	10	10	15	7	134	11,167
De 01:01 até 02:00	13	13	13	5	4	5	2	6	4	8	6	6	85	7,0833
De 02:01 até 03:00	18	10	11	1	2	3	6	5	1	3	4	7	71	5,9167
De 03:01 até 04:00	8	12	6	6	0	2	2	3	5	5	2	9	60	5
De 04:01 até 05:00	2	10	4	0	4	1	3	2	0	1	4	1	32	2,6667
De 05:01 até 06:00	10	7	13	3	2	4	3	3	1	2	3	7	58	4,8333
De 06:01 até 07:00	20	28	28	4	1	3	10	7	10	8	6	11	136	11,333
De 07:01 até 08:00	47	60	62	9	7	5	10	18	19	23	22	28	310	25,833
De 08:01 até 09:00	73	69	77	11	9	17	21	22	32	26	27	32	416	34,667
De 09:01 até 10:00	68	108	80	17	10	23	20	39	39	35	58	48	545	45,417
De 10:01 até 11:00	97	103	101	25	28	33	34	34	52	62	48	62	679	56,583
De 11:01 até 12:00	74	130	115	24	24	24	47	57	52	39	72	46	704	58,667
De 12:01 até 13:00	67	73	68	21	35	25	40	44	56	65	55	53	602	50,167
De 13:01 até 14:00	82	110	86	26	27	26	38	48	49	37	59	44	632	52,667
De 14:01 até 15:00	86	93	75	19	27	33	53	47	47	47	45	65	637	53,083
De 15:01 até 16:00	73	102	56	25	22	28	35	55	41	55	45	46	583	48,583
De 16:01 até 17:00	68	72	58	25	24	26	37	34	29	41	44	29	487	40,583
De 17:01 até 18:00	70	69	71	17	24	20	36	32	41	35	48	39	502	41,833
De 18:01 até 19:00	84	74	57	21	21	20	29	49	42	55	52	45	549	45,75
De 19:01 até 20:00	96	115	83	19	25	25	34	46	44	56	58	62	663	55,25
De 20:01 até 21:00	79	86	40	25	14	24	32	41	17	51	55	40	504	42
De 21:01 até 22:00	67	90	73	13	16	12	23	31	29	32	36	33	455	37,917
De 22:01 até 23:00	50	48	52	11	10	13	20	15	18	12	31	25	305	25,417
De 23:01 até 00:00	24	32	32	9	9	6	19	13	14	19	15	14	206	17,167
TOTAL GERAL	1300	1540	1278	337	347	384	561	660	652	727	810	759	9355	32,483

Barbo



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO

FAIXA DE HORÁRIO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	119	94	86	44	63	62	47	66	67	60	67	84	859	71,583
De 01:01 até 02:00	84	50	71	35	46	39	44	50	39	45	43	72	618	51,5
De 02:01 até 03:00	51	40	27	26	31	36	28	23	35	27	38	45	407	33,917
De 03:01 até 04:00	43	30	41	29	24	26	18	31	29	27	31	35	364	30,333
De 04:01 até 05:00	50	53	41	19	21	22	22	26	38	29	35	34	390	32,5
De 05:01 até 06:00	79	52	53	30	34	31	38	34	30	40	50	55	526	43,833
De 06:01 até 07:00	157	163	116	69	52	78	84	86	101	132	138	182	1358	113,17
De 07:01 até 08:00	348	349	307	152	155	168	200	199	284	282	347	353	3144	262
De 08:01 até 09:00	489	491	394	192	241	269	335	342	384	428	513	529	4607	383,92
De 09:01 até 10:00	605	492	503	249	323	337	430	441	434	480	612	672	5578	464,83
De 10:01 até 11:00	586	557	526	277	341	388	466	454	526	532	593	705	5951	495,92
De 11:01 até 12:00	520	486	468	259	339	350	401	444	462	483	549	587	5348	445,67
De 12:01 até 13:00	452	419	368	229	289	325	380	393	385	381	478	483	4582	381,83
De 13:01 até 14:00	457	452	360	224	270	332	398	388	347	408	436	465	4537	378,08
De 14:01 até 15:00	514	484	390	244	258	366	431	420	371	403	512	507	4900	408,33
De 15:01 até 16:00	464	461	385	228	233	284	409	363	383	411	396	419	4436	369,67
De 16:01 até 17:00	395	369	384	187	218	208	284	257	318	332	369	382	3703	308,58
De 17:01 até 18:00	394	332	325	184	167	253	302	288	273	317	365	411	3611	300,92
De 18:01 até 19:00	391	361	294	194	188	210	294	272	313	322	355	375	3569	297,42
De 19:01 até 20:00	498	414	381	201	183	244	292	269	279	326	388	397	3872	322,67
De 20:01 até 21:00	410	329	299	131	165	178	204	216	251	239	297	309	3028	252,33
De 21:01 até 22:00	336	271	228	116	124	112	179	136	179	227	234	230	2372	197,67
De 22:01 até 23:00	246	196	185	78	68	112	115	107	145	148	190	188	1778	148,17
De 23:01 até 00:00	144	124	102	62	62	62	88	81	67	93	92	108	1085	90,417
TOTAL GERAL	7832	7069	6334	3459	3895	4492	5489	5386	5740	6172	7128	7627	70623	245,22

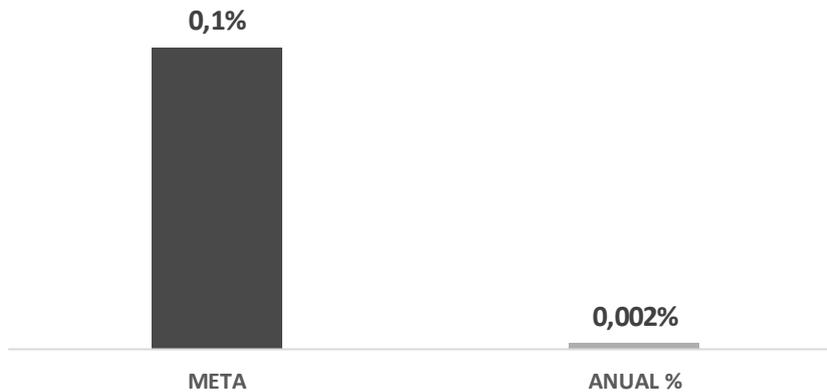
Barbo

3. OUVIDORIA

	META	TOTAL ATENDIMENTOS	OUVIDORIAS	TAXA
		ANUAL	ANUAL	ANUAL %
META MENSAL	0,1	79978	4	0,002
TAXA %				

	OUVIDORIA	RESOLUÇÃO	ATENDIMENTOS	TAXA %
JANEIRO	0	0	9132	0,00
FEVEREIRO	0	0	8609	0,00
MARÇO	0	0	7612	0,00
ABRIL	0	0	3796	0,00
MAIO	0	0	4242	0,00
JUNHO	0	0	4876	0,00
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	2	2	8386	0,00
TOTAL	4	4	79978	0,002

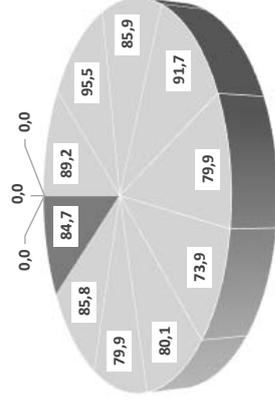
TAXA DE OUVIDORIA - TAXA ANUAL 2020



4. TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS

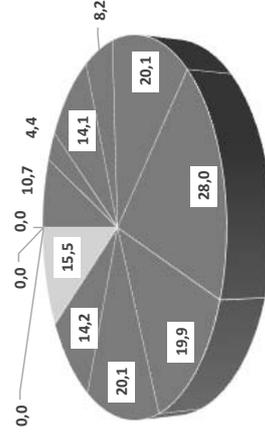
TAXA DE SATISFAÇÃO / INSATISFAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	MÉDIA ANUAL
SATISFAÇÃO	0,0	0,0	0,0	89,2	95,5	85,9	91,7	79,9	73,9	80,1	79,9	85,8	84,7
INSATISFAÇÃO	0,0	0,0	0,0	10,7	4,4	14,1	8,2	20,1	28,0	19,9	20,1	14,2	15,5

TAXA DE SATISFAÇÃO ANUAL



■ JAN ■ FEV ■ MAR ■ ABR ■ MAI ■ JUN ■ JUL ■ AGO ■ SET ■ OUT ■ NOV ■ DEZ ■ MÉDIA ANUAL

TAXA DE INSATISFAÇÃO ANUAL



■ JAN ■ FEV ■ MAR ■ ABR ■ MAI ■ JUN ■ JUL ■ AGO ■ SET ■ OUT ■ NOV ■ DEZ ■ MÉDIA ANUAL

Barbo

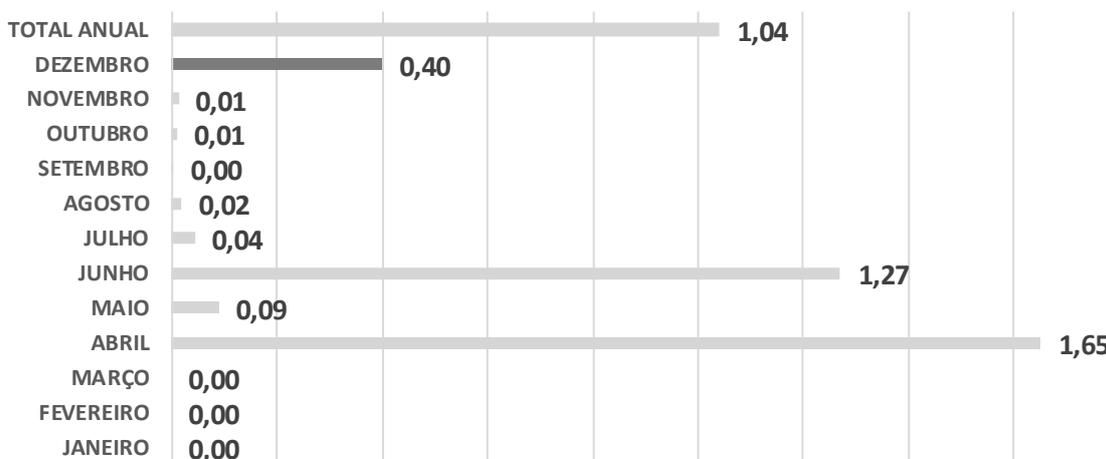
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A pesquisa de satisfação traz um panorama do serviço executado no período de janeiro a dezembro de 2020 com amostragem mínima para mensuração, isso resultado da baixa adesão dos colaboradores em sua aplicação, e dos usuários em sua resposta. O número de questionários aplicados ainda 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:

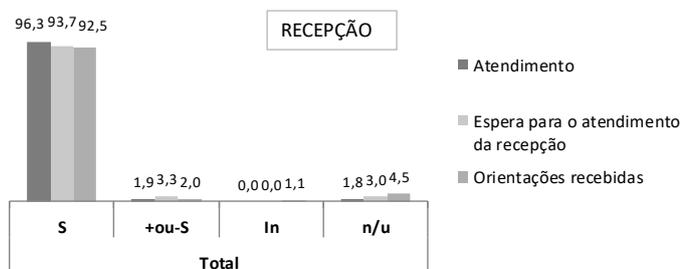
AMOSTRA ANUAL DE 2020			
	TOTAL ATENDIMENTOS	QUESTIONÁRIOS APLICADOS	% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS
JANEIRO	9132	0	0,00
FEVEREIRO	8609	0	0,00
MARÇO	7612	0	0,00
ABRIL	3796	63	1,65
MAIO	4242	4	0,09
JUNHO	4876	62	1,27
JULHO	6050	268	0,04
AGOSTO	6046	118	0,02
SETEMBRO	6392	29	0,00
OUTUBRO	6899	73	0,01
NOVEMBRO	7938	111	0,01
DEZEMBRO	8386	34	0,40
TOTAL ANUAL	79978	762	1,04

% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS NO ANO DE 2020



5.2 Avaliação Recepção:

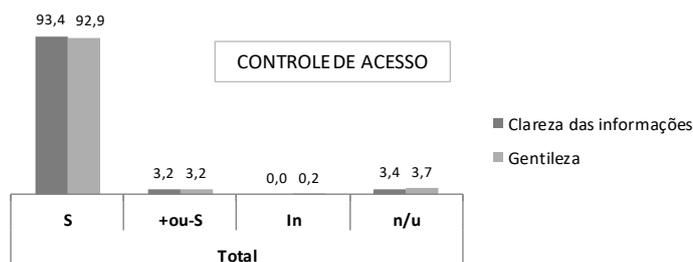
Recepção	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Atendimento	96,3	1,9	0,0	1,8
Espera para o atendimento da recepção	93,7	3,3	0,0	3,0
Orientações recebidas	92,5	2,0	1,1	4,5



No que refere ao atendimento da recepção, a média anual foi de 96,3% de satisfação dos entrevistados e 1,9% mais ou menos satisfeitos. Em relação a espera pelo atendimento 93,7% a consideram satisfatória e 3,3% mais ou menos satisfatória. Das orientações recebidas, tivemos o seguinte cenário: 92,5% se declaram satisfeitos, 2,0% mais ou menos satisfeitos e 1,1% insatisfeitos.

5.3 Avaliação Controle de acesso:

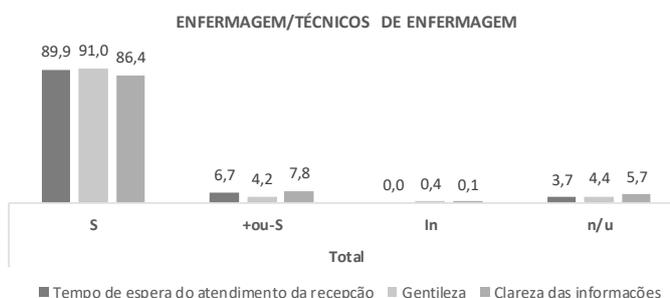
Controle de Acesso	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Clareza das informações	93,4	3,2	0,0	3,4
Gentileza	92,9	3,2	0,2	3,7



No que refere a Clareza das Informações prestadas, 93,4% dos usuários se dizem satisfeitos e 3,2% mais ou menos satisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Gentileza 92,9% consideram satisfatória, 3,2% mais ou menos satisfatória, dos insatisfeitos foram 0,2%. Avaliação que demanda maior empenho no que diz respeito a gentileza do setor supracitado.

5.4 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

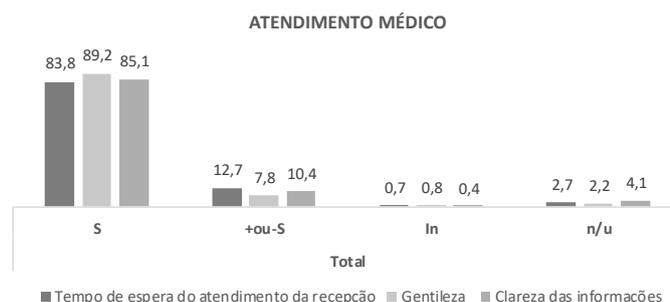
Enfermagem / Técnicos de enfermagem	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento da recepção	89,9	6,7	0,0	3,7
Gentileza	91,0	4,2	0,4	4,4
Clareza das informações	86,4	7,8	0,1	5,7



Em relação a equipe de Enfermagem, 89,9% declara-se satisfeito com o Tempo de espera para o atendimento e 6,7% mais ou menos satisfeito; 91,0% declara-se satisfeito com a gentileza e 4,2% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 0,4%; 86,4% se disseram satisfeitos com a clareza de informações, 7,8% mais ou menos satisfeito, dos insatisfeitos foram 0,1%. 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 da recepção	83,8	12,7	0,7	2,7
Gentileza	89,2	7,8	0,8	2,2
Clareza das informações	85,1	10,4	0,4	4,1



Do tempo médio de espera para atendimento, a média anual foi de 83,8% dos usuários se apresentam satisfeitos, 12,7% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 0,7%. Referente a Gentileza 89,2% afirma como satisfeito e 7,8% se disseram mais ou menos satisfeitos, 0,8% se disseram insatisfeitos; Quanto a clareza de informações 85,1% se disseram satisfeitos, 10,4% se mostraram mais ou menos satisfeitos e 0,4% 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:

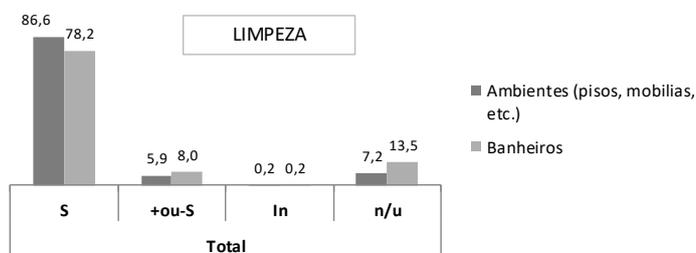
Administrativos	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	61,9	6,7	0,0	274,3
Clareza das informações	59,0	6,3	0,0	34,8



No que tange a gentileza 61,9% dos usuários afirmam como satisfeitos, 6,7% de disseram mais ou menos satisfeitos. Em relação a clareza das informações 59,0% declara-se satisfeito e 6,3% 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.

5.7 Avaliação Limpeza:

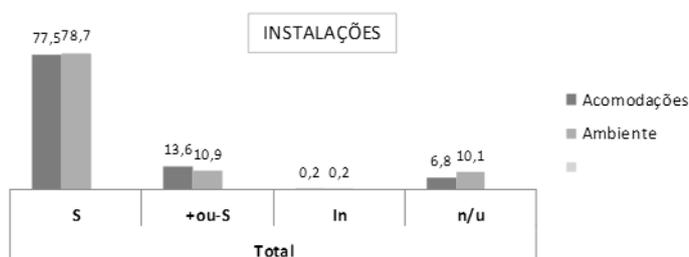
Limpeza	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	86,6	5,9	0,2	7,2
Banheiros	78,2	8,0	0,2	13,5



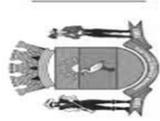
Referente a limpeza de ambientes, 86,6% destes usuários afirmam satisfação e 5,9% se disseram mais ou menos satisfeitos. Quanto aos banheiros 78,2% se declaram satisfeitos, 8,0% se declararam mais ou menos satisfeitos e 0,2% insatisfeitos. Demandando maior empenho da equipe de limpeza nestes ambientes para um atendimento de excelência dos usuários.

5.8 Avaliação Instalações

Instalações (acomodações)	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Acomodações	77,5	13,6	0,2	6,8
Ambiente	78,7	10,9	0,2	10,1



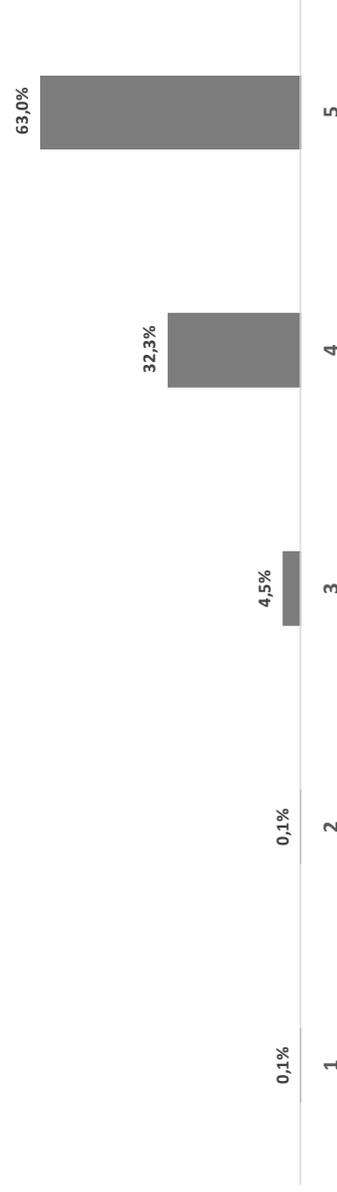
Das acomodações 77,5% se disseram satisfeitos e 13,6%, se disseram mais ou menos satisfeitos, apenas 0,2% insatisfeitos. Referente ao ambiente 78,7% declaram-se satisfeitos, 10,9% mais ou menos satisfeitos e 0,2% também insatisfeitos.



5.10 Avaliação por Nota

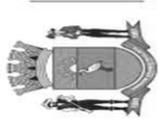
NOTAS	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO		JULHO		AGOSTO		SETEMBRO		OUTUBRO		NOVEMBRO		DEZEMBRO		Total Anual			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,61	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,00	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,1
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,9	0	0,0	0	0,00	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	0,1
3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	4,8	0	0,0	2	3,23	18	6,7	5	4,2	1	3,45	2	2,74	2	1,8	1	2,9	34	4,5		
4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	21	33,3	1	25,0	20	32,26	89	33,3	31	26,3	6	20,7	22	30,14	49	44,1	7	20,6	246	32,3		
5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	39	61,9	3	75,0	39	62,9	161	60,0	81	68,6	22	75,8	49	67,12	60	54,1	26	76,5	480	63,0		
Na/Nr	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,00	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total de entrevistados	0	0,0	0	0,0	0	0,0	63	100,0	4	100,0	62	100	268	100,0	118	100,0	29	100,0	73	100,00	111	100,0	34	100,0	762	100,0		

AVALIAÇÃO POR NOTA DE 2020



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados **63,0%** aplicaram nota **5**, **32,3%** nota **4**, **4,5%** deram nota **3**. Se somarmos a nota **5** e **4**, verificamos que **95,3%** 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 ano de 2020 se caracterizou pelo rígido enfrentamento a pandemia de COVID-19, impactando ainda, na relação de atendimentos ao mês, porém com considerável melhora. Os fluxos seguem funcionando 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.