



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



**CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
CONTRATO DE GESTÃO: 099/2019
EXERCÍCIO: 2020
OF 054/2021 – PALGR**

Vargem Grande Paulista (SP) 27 de Abril de 2021.

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

Luiz Gonzaga da Rocha
27 05 2021

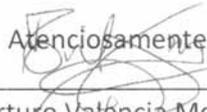
Ref.: PRESTAÇÃO DE CONTAS – 2º QUADRIMESTRE / 2020

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:**

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 2º QUADRIMESTRE - 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

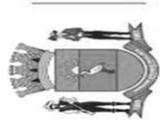
O presente Relatório a gestão da OSS Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui no Pronto Atendimento Luis Gonzaga da Rocha do Jd. Helena Maria – Vargem Grande Paulista, no período de Maio a Agosto de 2020 – 2º Quadrimestre.

O Pronto Atendimento apresentou uma considerável queda de atendimentos na unidade no período quadrimestral, isso devido ao cenário de Pandemia do COVID-19 onde ressaltamos tratar-se de um equipamento de demanda espontânea, sofrendo os impactos apresentados:

Neste 2º quadrimestre foram atendidos **21.214** pacientes, destes **1952** foram crianças **9,20%** e **19.262** adultos **90,80%**. O atendimento anual correspondeu a **40,33%** 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 quadrimestral de atendimentos ficou em **21.214**, o que corresponde a **48,21%** da meta estipulada em contrato de 44.000 atendimentos ao semestre. Lembramos que a demanda é de porta aberta e em face da pandemia do COVID-19 houve queda significativa de pacientes no PA, impactando negativamente na meta.

DIA	MAIO		JUNHO		JULHO		AGOSTO		2º QUADRIMESTRE		
	ADULTO	INFANTIL	ADULTO	INFANTIL	ADULTO	INFANTIL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL 2º QUADRIMESTRE	%	
1	105	14	175	7	182	15	133	24	157	628	3,0
2	108	7	120	5	125	6	107	13	120	527	2,5
3	99	6	136	12	148	16	254	17	271	709	3,3
4	145	16	141	12	153	10	172	27	199	708	3,3
5	119	9	128	7	146	13	151	18	169	667	3,1
6	143	8	117	3	120	21	152	22	174	675	3,2
7	117	11	128	12	141	21	133	26	159	684	3,2
8	110	13	123	20	210	17	110	19	129	583	2,7
9	93	7	100	12	172	11	110	19	129	583	2,7
10	88	3	91	15	193	18	205	30	239	710	3,3
11	151	16	167	6	158	15	203	14	217	679	3,2
12	127	11	138	12	162	16	196	20	216	785	3,7
13	125	14	139	15	147	25	170	27	197	701	3,3
14	141	12	153	17	130	30	152	17	169	687	3,2
15	125	10	135	21	187	23	121	14	135	629	3,0
16	101	15	116	14	179	16	152	14	165	678	3,2
17	96	9	105	18	164	9	175	23	198	690	3,3
18	152	19	171	15	167	21	199	19	218	661	3,1
19	136	11	147	11	170	13	160	20	180	742	3,5
20	169	22	191	8	150	21	167	24	242	678	3,2
21	155	10	165	9	109	24	175	23	198	690	3,3
22	125	13	138	20	204	14	199	19	218	661	3,1
23	111	10	121	16	188	27	152	25	250	730	3,4
24	114	10	124	15	190	18	186	21	207	720	3,4
25	126	8	134	12	197	26	225	25	250	730	3,4
26	148	10	158	12	170	19	207	25	232	771	3,6
27	137	11	148	12	118	26	172	24	196	713	3,4
28	170	12	182	9	106	18	156	15	171	722	3,4
29	134	7	141	199	211	185	158	22	160	651	3,1
30	116	15	131	16	179	14	234	23	257	556	2,6
31	109	8	117	0	0	161	5386	660	6046	21214	100,0
TOTAL	3895	347	4492	384	4876	561	5386	660	6046	21214	100,0
%	91,8%	8,1%	92,2%	7,8%	100,0%	9,3%	89,1%	10,9%	100,0%	100,0%	100,0%
Nº de habitantes					52.597				52.597		52.597
Nº de notificações (NTF) geradas					4242				6046		21214
Nº de notificações (NTF) corretas					4876				6046		21214
Índice					9,27%				11,49%		40,33%
Índice NTF					100,00%				100,00%		100,00%

Bofo

2. METAS QUALITATIVAS

2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

2.2 Preenchimento correto das FAA:

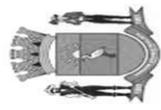
Todas as **21.214** FAAs foram preenchidas corretamente.

2.3 Classificação de risco:

A execução dos serviços referente a classificação de risco deram início no mês de Julho de 2020, o que justifica a não coleta de dados até a o referido mês, uma vez que o instrumento estava em fase de elaboração, contratação e suas fases de implantação.

Deste modo, os pacientes atendidos vermelho, totalizaram 0,6% dos atendimentos classificados, do atendimento em risco amarelo foram 16,8%, o verde 32,3% e o atendimento em risco azul totalizou 50,3%. Ressaltamos que devido a oscilações no sistema e rede do equipamento, ainda não foi possível classificar em sistema 100% dos pacientes atendidos, contudo, todos foram atendidos de seguindo os critérios de acolhimento e classificação.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO TOTAL 2º QUADRIMESTRE 2020						
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 2020	MAI	JUN	JUL	AGO	TOTAL	%
Contato imediato com o médico	0	0	37	21	58	0,6
Contato com o médico em até 30 min.	0	0	834	709	1543	16,8
Contato com o médico em até 90 min.	0	0	1453	1513	2966	32,3
Contato com o médico em até 180 min.	0	0	2283	2341	4624	50,3
TOTAL DE CLASSIFICADOS	0	0	4607	4584	9191	100,0

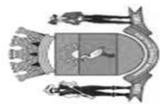


2.4 Tempo médio para o atendimento:

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	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	65	68	54	74	261	65,25
De 01:01 até 02:00	50	44	46	56	196	49
De 02:01 até 03:00	33	39	34	28	134	33,5
De 03:01 até 04:00	24	28	20	34	106	26,5
De 04:01 até 05:00	25	23	25	27	100	25
De 05:01 até 06:00	36	35	41	37	149	37,25
De 06:01 até 07:00	53	81	94	93	321	80,25
De 07:01 até 08:00	162	173	210	217	762	190,5
De 08:01 até 09:00	250	286	356	364	1256	314
De 09:01 até 10:00	333	360	450	480	1623	405,75
De 10:01 até 11:00	369	421	500	488	1778	444,5
De 11:01 até 12:00	363	374	448	501	1686	421,5
De 12:01 até 13:00	324	350	420	437	1531	382,75
De 13:01 até 14:00	297	358	436	436	1527	381,75
De 14:01 até 15:00	285	399	485	467	1636	409
De 15:01 até 16:00	255	312	444	418	1429	357,25
De 16:01 até 17:00	242	234	321	291	1088	272
De 17:01 até 18:00	191	273	338	320	1122	280,5
De 18:01 até 19:00	209	230	323	322	1084	271
De 19:01 até 20:00	208	269	326	315	1118	279,5
De 20:01 até 21:00	179	202	236	257	874	218,5
De 21:01 até 22:00	140	124	202	167	633	158,25
De 22:01 até 23:00	78	125	135	122	460	115
De 23:01 até 00:00	71	68	107	94	340	85
TOTAL GERAL	4242	4876	6050	6046	21214	220,98

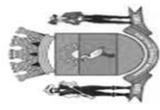
Barlo



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - INFANTIL

FAIXA DE HORÁRIO	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	2	6	7	9	24	6
De 01:01 até 02:00	4	5	2	6	17	4,25
De 02:01 até 03:00	2	3	6	5	16	4
De 03:01 até 04:00	0	2	2	3	7	1,75
De 04:01 até 05:00	4	1	3	2	10	2,5
De 05:01 até 06:00	2	4	3	3	12	3
De 06:01 até 07:00	1	3	10	7	21	5,25
De 07:01 até 08:00	7	5	10	18	40	10
De 08:01 até 09:00	9	17	21	22	69	17,25
De 09:01 até 10:00	10	23	20	39	92	23
De 10:01 até 11:00	28	33	34	34	129	32,25
De 11:01 até 12:00	24	24	47	57	152	38
De 12:01 até 13:00	35	25	40	44	144	36
De 13:01 até 14:00	27	26	38	48	139	34,75
De 14:01 até 15:00	27	33	53	47	160	40
De 15:01 até 16:00	22	28	35	55	140	35
De 16:01 até 17:00	24	26	37	34	121	30,25
De 17:01 até 18:00	24	20	36	32	112	28
De 18:01 até 19:00	21	20	29	49	119	29,75
De 19:01 até 20:00	25	25	34	46	130	32,5
De 20:01 até 21:00	14	24	32	41	111	27,75
De 21:01 até 22:00	16	12	23	31	82	20,5
De 22:01 até 23:00	10	13	20	15	58	14,5
De 23:01 até 00:00	9	6	19	13	47	11,75
TOTAL GERAL	347	384	561	660	1952	20,333

Barbo



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO

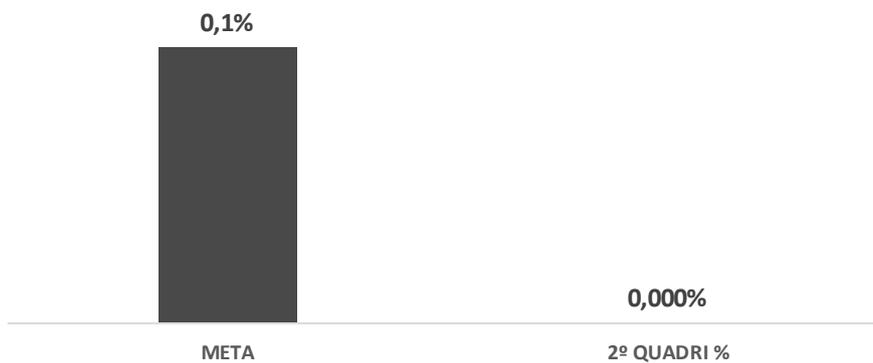
FAIXA DE HORÁRIO	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	63	62	47	66	238	59,5
De 01:01 até 02:00	46	39	44	50	179	44,75
De 02:01 até 03:00	31	36	28	23	118	29,5
De 03:01 até 04:00	24	26	18	31	99	24,75
De 04:01 até 05:00	21	22	22	26	91	22,75
De 05:01 até 06:00	34	31	38	34	137	34,25
De 06:01 até 07:00	52	78	84	86	300	75
De 07:01 até 08:00	155	168	200	199	722	180,5
De 08:01 até 09:00	241	269	335	342	1187	296,75
De 09:01 até 10:00	323	337	430	441	1531	382,75
De 10:01 até 11:00	341	388	466	454	1649	412,25
De 11:01 até 12:00	339	350	401	444	1534	383,5
De 12:01 até 13:00	289	325	380	393	1387	346,75
De 13:01 até 14:00	270	332	398	388	1388	347
De 14:01 até 15:00	258	366	431	420	1475	368,75
De 15:01 até 16:00	233	284	409	363	1289	322,25
De 16:01 até 17:00	218	208	284	257	967	241,75
De 17:01 até 18:00	167	253	302	288	1010	252,5
De 18:01 até 19:00	188	210	294	272	964	241
De 19:01 até 20:00	183	244	292	269	988	247
De 20:01 até 21:00	165	178	204	216	763	190,75
De 21:01 até 22:00	124	112	179	136	551	137,75
De 22:01 até 23:00	68	112	115	107	402	100,5
De 23:01 até 00:00	62	62	88	81	293	73,25
TOTAL GERAL	3895	4492	5489	5386	19262	200,65

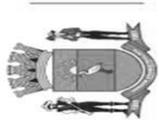
Barbo

3. OUVIDORIA

	META	TOTAL ATENDIMENTOS 2º QUADRI.	OUVIDORIAS 2º QUADRI.	TAXA 2º QUADRI %
META MENSAL	0,1	38267	0	0,000
TAXA %				
	OUVIDORIA	RESOLUÇÃO	ATENDIMENTOS	TAXA %
MAIO	0	0	4242	0,00
JUNHO	0	0	4876	0,00
JULHO	0	0	6050	0,00
AGOSTO	0	0	6046	0,00
TOTAL	0	0	21214	0,00

TAXA DE OUVIDORIA - TAXA 2º QUADRIMESTRE 2020

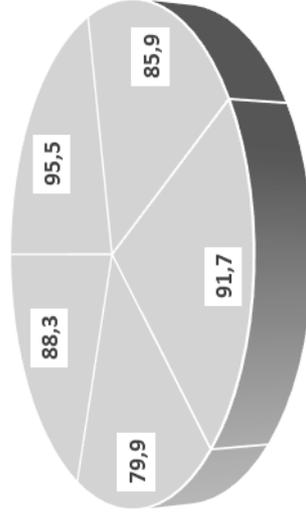




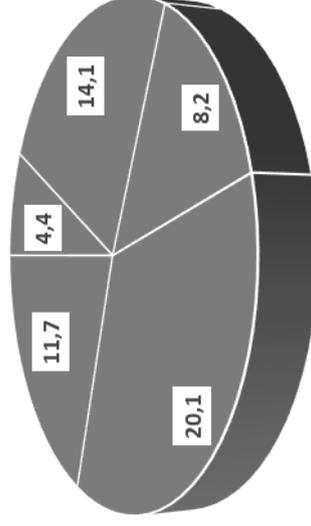
4. TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS

TAXA DE SATISFAÇÃO / INSATISFAÇÃO	MAI	JUN	JUL	AGO	MÉDIA 2º QUADRI
SATISFAÇÃO	95,5	85,9	91,7	79,9	88,3
INSATISFAÇÃO	4,4	14,1	8,2	20,1	11,7

TAXA DE SATISFAÇÃO 2º QUADRIMESTRE



TAXA DE INSATISFAÇÃO 2º QUADRIMESTRE



■ MAI ■ JUN ■ JUL ■ AGO ■ MÉDIA 2º QUADRI

■ MAI ■ JUN ■ JUL ■ AGO ■ MÉDIA 2º QUADRI

Barbo

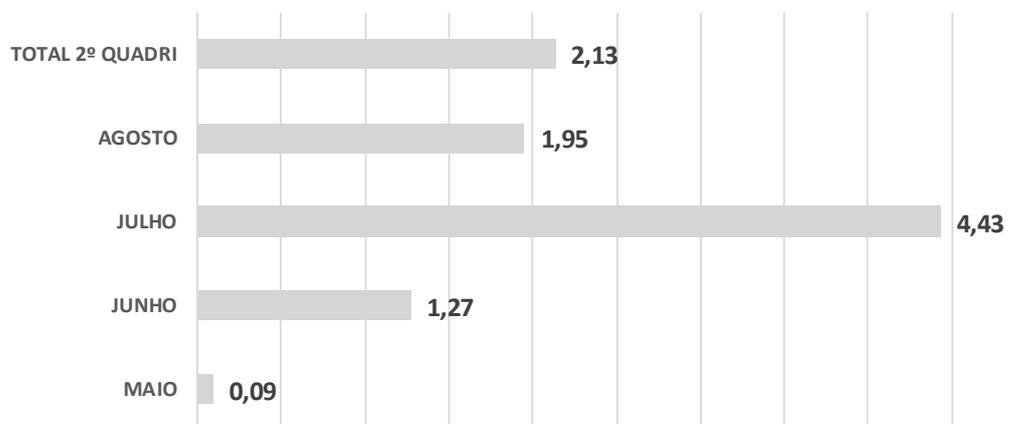
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A pesquisa de satisfação traz um panorama do serviço executado no período de Maio a Agosto de 2020, com amostragem mínima para mensuração, assim, o número de questionários aplicados por hora 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 QUADRIMESTRE DE 2020			
	TOTAL ATENDIMENTOS	QUESTIONÁRIOS APLICADOS	% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS
MAIO	4242	4	0,09
JUNHO	4876	62	1,27
JULHO	6050	268	4,43
AGOSTO	6046	118	1,95
TOTAL 2º QUADRI	21214	452	2,13

% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS NO 2º QUADRIMESTRE DE 2020



Legenda:

S: Satisfeito

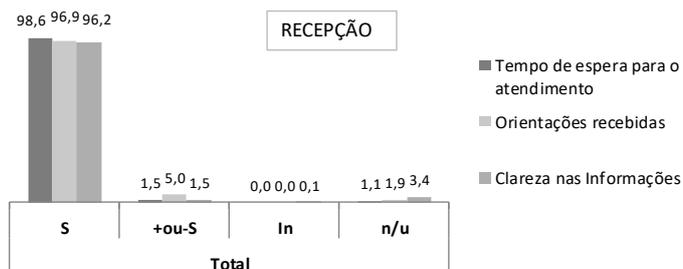
+ ou -s: Mais ou menos Satisfeito

In: Insatisfeito

n/u: Não utilizou ou não respondeu

5.2 Avaliação Recepção:

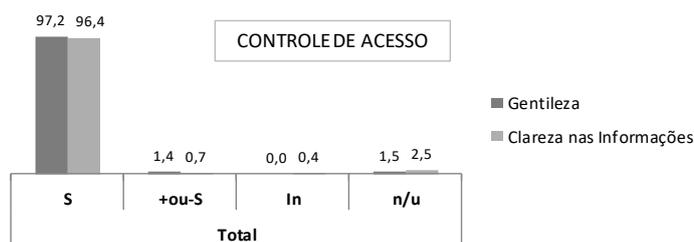
Recepção	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera para o atendimento	98,6	1,5	0,0	1,1
Orientações recebidas	96,9	5,0	0,0	1,9
Clareza nas Informações	96,2	1,5	0,1	3,4



No que refere ao tempo de espera para o atendimento, a média do 2º quadrimestre foi de 98,6% satisfatória, 1,5% mais ou menos satisfatória. Em relação as orientações recebidas, 96,9% a consideram satisfatória e 5,0% mais ou menos satisfatória. Da clareza nas informações, 96,2% se declaram satisfeitos e 1,5% mais ou menos satisfeitos.

5.3 Avaliação Controle de acesso:

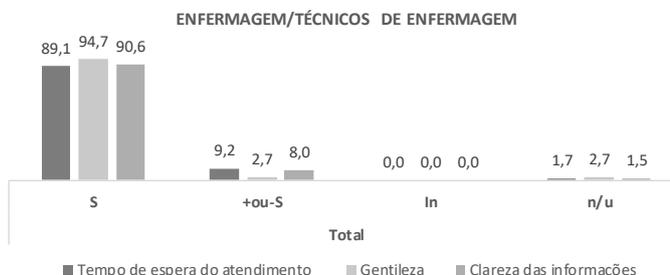
Controle de Acesso	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	97,2	1,4	0,0	1,5
Clareza nas Informações	96,4	0,7	0,4	2,5



No que refere a Gentileza, 97,2% dos usuários se dizem satisfeitos e 1,4% mais ou menos satisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Clareza das informações prestadas, 96,4% consideram satisfatória, 0,7% mais ou menos satisfatória, dos insatisfeitos foram 0,4%. Avaliação positiva referente ao setor de controladoria de acesso.

5.4 Avaliação Enfermagem/Técnico de Enfermagem:

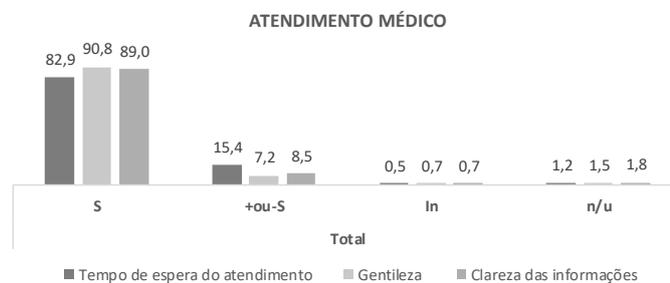
Enfermagem / Técnicos de enfermagem	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	89,1	9,2	0,0	1,7
Gentileza	94,7	2,7	0,0	2,7
Clareza das informações	90,6	8,0	0,0	1,5



Em relação a equipe de Enfermagem, 89,1% declara-se satisfeito com o Tempo de espera para o atendimento e 9,2% mais ou menos satisfeito; 94,7% declara-se satisfeito com a gentileza e 2,7% mais ou menos satisfeitos; 90,6% se disseram satisfeitos com a clareza de informações, 8,0% mais ou menos satisfeito. Avaliação positiva do setor de enfermagem no quadrimestre mas que pede atenção e melhoria.

5.5 Avaliação Atendimento médico:

Atendimento médico	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	82,9	15,4	0,5	1,2
Gentileza	90,8	7,2	0,7	1,5
Clareza das informações	89,0	8,5	0,7	1,8



Do tempo médio de espera para atendimento, a média no 2º quadrimestre foi de 82,9% dos usuários que se disseram satisfeitos, 15,4% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 0,5%. Referente a Gentileza 90,8% afirma como satisfeito e 7,2% se disseram mais ou menos satisfeitos, 0,7% se disseram insatisfeitos; Quanto a clareza de informações 89,0% se disseram satisfeitos, 8,5% se mostraram mais ou menos satisfeitos e 0,7% 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:

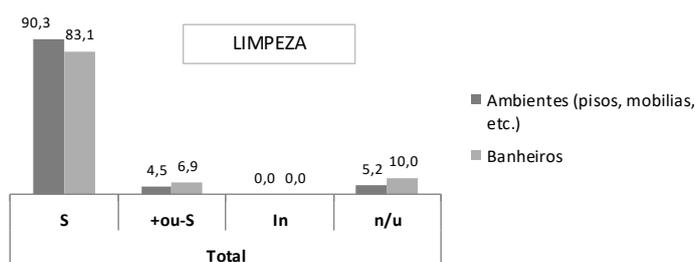
Administrativos	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	79,0	6,1	0,0	12,7
Clareza das informações	75,9	6,1	0,0	18,1



No que tange a gentileza da equipe administrativa, 79,0% dos usuários afirmam como satisfeitos, 6,1% se disseram mais ou menos satisfeitos, não utilizou ou não respondeu foram 12,7%. Em relação a clareza das informações 75,9% declara-se satisfeito, 6,1% também mais ou menos satisfeito e 18,1% não utilizou ou não respondeu. Neste quesito apresenta-se índice de satisfação baixo devido a pouca visibilidade dos setores frente ao atendimento dos pacientes, que são rotineiramente atendidos pela recepção, enfermagem e equipe médica. Sendo baixo o acesso dos usuários a estes colaboradores que executam atividades internas em sua maioria.

5.7 Avaliação Limpeza:

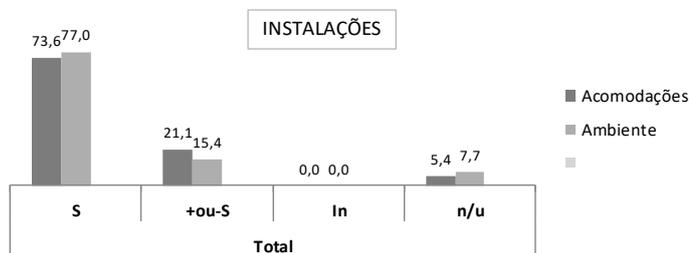
Limpeza	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	90,3	4,5	0,0	5,2
Banheiros	83,1	6,9	0,0	10,0



Referente a limpeza de ambientes, 90,3% destes usuários afirmam satisfação, 4,5% se disseram mais ou menos satisfeitos e 5,2% não utilizou ou não respondeu. Quanto aos banheiros 83,1% se declaram satisfeitos, 6,9% se declararam mais ou menos satisfeitos e 10,0% não utilizou ou não respondeu. Demandando novas estratégias 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	73,6	21,1	0,0	5,4
Ambiente	77,0	15,4	0,0	7,7



Das acomodações 73,6% se disseram satisfeitos, 21,1%, se disseram mais ou menos satisfeitos e 5,4% não sabem ou não responderam. Referente ao ambiente 77,0% declaram-se satisfeitos, 15,4% mais ou menos satisfeitos e 7,7% não utilizou ou não respondeu. O índice de satisfação se mostra baixo devido a porcentagem de pacientes que assinalaram a opção “não utilizou ou não respondeu”.

Legenda:

- S: Satisfeito
- + ou -: Mais ou menos Satisfeito
- In: Insatisfeito
- n/u: Não utilizou ou não respondeu

5.9 Consolidado Pesquisa de Satisfação

Recepção	MAIO			JUNHO			JULHO			AGOSTO			TOTAL 2º QUADRI		
	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In
Tempo de espera do atendimento da recepção	100,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	98,5	1,5	0,0	95,8	0,0	0,0	98,6	1,5	0,0
Orientações recebidas	100,0	0,0	0,0	96,7	0,0	0,0	95,0	5,0	0,0	95,8	0,0	0,0	96,9	5,0	0,0
Clareza das informações	100,0	0,0	0,0	96,7	0,0	0,0	98,3	1,5	0,2	89,8	0,0	0,0	96,2	1,5	0,1

Controle de acesso	MAIO			JUNHO			JULHO			AGOSTO			TOTAL 2º QUADRI		
	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In
Gentileza	100,0	0,0	0,0	98,3	1,7	0,0	96,2	3,8	0,0	94,1	0,0	0,0	97,2	1,4	0,0
Clareza das informações	100,0	0,0	0,0	95,0	0,0	1,7	95,8	2,7	0,0	94,9	0,0	0,0	96,4	0,7	0,4

Enfermagem / Técnicos de enfermagem	MAIO			JUNHO			JULHO			AGOSTO			TOTAL 2º QUADRI		
	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In
Tempo de espera do atendimento	75,0	25,0	0,0	96,7	3,3	0,0	95,0	5,0	0,0	89,8	3,6	0,0	89,1	9,2	0,0
Gentileza	100,0	0,0	0,0	95,0	1,7	0,0	93,8	6,2	0,0	89,8	2,8	0,0	94,7	2,7	0,0
Clareza das informações	100,0	0,0	0,0	90,0	8,3	0,0	79,9	20,1	0,0	92,4	3,5	0,0	90,6	8,0	0,0

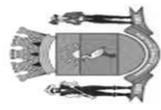
Atendimento médico	MAIO			JUNHO			JULHO			AGOSTO			TOTAL 2º QUADRI		
	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In
Tempo de espera do atendimento	75,0	25,0	0,0	75,9	24,1	0,0	91,1	8,9	0,0	89,8	3,6	1,8	82,9	15,4	0,5
Gentileza	100,0	0,0	0,0	79,3	19,0	1,7	92,2	8,0	0,0	91,5	1,8	0,9	90,8	7,2	0,7
Clareza das informações	100,0	0,0	0,0	81,0	17,3	1,7	86,0	14,0	0,0	89,0	2,8	0,9	89,0	8,5	0,7

Administrativos	MAIO			JUNHO			JULHO			AGOSTO			TOTAL 2º QUADRI		
	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In
Gentileza	100,0	0,0	0,0	86,7	13,3	0,0	91,1	8,9	0,0	38,1	2,2	0,0	79,0	6,1	0,0
Clareza das informações	100,0	0,0	0,0	73,3	13,3	0,0	91,1	8,9	0,0	39,0	2,1	0,0	75,9	6,1	0,0

Limpeza	MAIO			JUNHO			JULHO			AGOSTO			TOTAL 2º QUADRI		
	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	100,0	0,0	0,0	89,7	10,3	0,0	93,3	6,7	0,0	78,0	1,1	0,0	90,3	4,5	0,0
Banheiros	100,0	0,0	0,0	79,5	12,8	0,0	87,7	12,3	0,0	65,3	2,5	0,0	83,1	6,9	0,0

Instalações (acomodações)	MAIO			JUNHO			JULHO			AGOSTO			TOTAL 2º QUADRI		
	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In	S	+ou-S	In
Acomodações	75,0	25,0	0,0	70,0	30,0	0,0	86,7	13,3	0,0	62,7	15,9	0,0	73,6	21,1	0,0
Ambiente	100,0	0,0	0,0	56,7	33,3	0,0	87,6	12,4	0,0	63,6	15,7	0,0	77,0	15,4	0,0

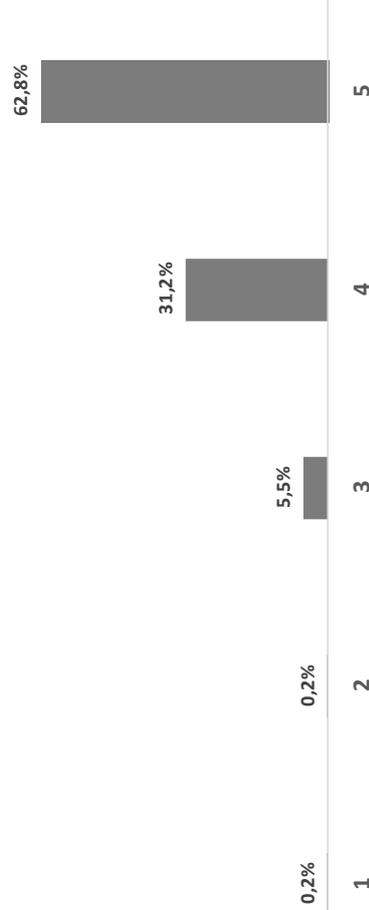
Bulo



5.10 Avaliação por Nota

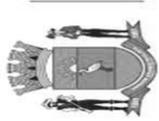
NOTAS	AVALIAÇÃO POR NOTAS 2º QUADRIMESTRE DE 2020									
	MAIO		JUNHO		JULHO		AGOSTO		Total 2º Quadrimestre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0,0	1	1,61	0	0,0	0	0,0	1	0,2
2	0	0,0	0	0	0	0,0	1	0,9	1	0,2
3	0	0,0	2	3,23	18	6,7	5	4,2	25	5,5
4	1	25,0	20	32,26	89	33,3	31	26,3	141	31,2
5	3	75,0	39	62,9	161	60,0	81	68,6	284	62,8
Na/Nr	0	0,0	0	0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total de entrevistados	4	100,0	62	100	268	100,0	118	100,0	452	100,0

AVALIAÇÃO POR NOTA - 2º QUADRIMESTRE DE 2020



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados **62,8%** aplicaram nota **5**, **31,2%** nota **4**, **5,5%** deram nota **3**. Se somarmos a nota **5** e a **4**, verificamos que **99,5%** 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 quadrimestre de 2020 se caracterizou pelos reflexos da pandemia de COVID-19, impactando na relação de atendimentos ao longo dos meses. Os fluxos se mantiveram adequadamente. As equipes técnicas, seja de enfermeiros, técnicos, médicos e administrativa seguiram completas e preparadas para continuidade no bom andamento dos serviços prestado pela OSS. A farmácia e o almoxarifado devidamente abastecidos.

A 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 período de referencia apresentou 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.