

**CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CONTRATO DE GESTÃO: 099/2019  
EXERCÍCIO: 2021  
OF 065/2021 – PALGR**

Vargem Grande Paulista (SP) 20 de Julho de 2021.

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


Ref.: **PRESTAÇÃO DE CONTAS – 1º SEMESTRE / 2021**

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,

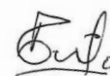


---

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 1º SEMESTRE - 2021**

**PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE PAULISTA**

**2021**

## SUMÁRIO

	<b>INTRODUÇÃO</b>	4
<b>1.</b>	<b>METAS QUANTITATIVAS</b>	5
<b>2.</b>	<b>METAS QUALITATIVAS</b>	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
<b>3.</b>	<b>OUVIDORIAS</b>	10
<b>4.</b>	<b>TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>	11
<b>5.</b>	<b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO</b>	12
<b>5.1</b>	<b>Amostra</b>	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
<b>6.</b>	<b>CONCLUSÃO</b>	19

## **INTRODUÇÃO**

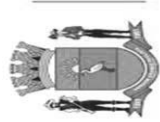
O presente Relatório a gestão da OSS Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui no Pronto Atendimento Luis Gonzaga da Rocha do Jd. Helena Maria – Vargem Grande Paulista, no período de Janeiro a Junho de 2021.

O Pronto Atendimento seguiu apresentando uma considerável queda de atendimentos na unidade referente ao período anterior a pandemia, devido ao cenário de enfrentamento do COVID-19, trata-se de um equipamento de demanda espontânea.

Neste semestre foram atendidos **50.816** pacientes, destes **5185** foram crianças **10,20%** e **45631** adultos **89,80%**. O atendimento anual correspondeu a **96,61%** em relação ao número de habitantes do município (segundo estimativas do IBGE para 2019), o que corresponde a **77,0%** da meta estipulada para o semestre.

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

A seguir a descrição dos resultados.



## 1. METAS QUANTITATIVAS

O número anual de atendimentos ficou em **50.816**, o que corresponde a **77,0%** da meta estipulada em contrato de 66.000 atendimentos ao semestre. Lembramos que a demanda é de porta aberta e em face da pandemia do COVID-19 tem havido uma queda significativa de pacientes no PA;

DIA	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO		1º SEMESTRE				
	ADULTO	INFANTIL	ADULTO	INFANTIL	ADULTO	INFANTIL	ADULTO	INFANTIL	ADULTO	INFANTIL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL ANUAL	%			
1	165	23	354	26	316	31	347	170	32	188	22	210	301	44	345	1672	3,3
2	247	31	313	39	303	36	339	170	27	145	14	159	159	38	355	1680	3,3
3	210	28	238	44	329	43	346	188	18	206	32	302	261	22	283	1764	3,5
4	344	39	383	53	304	36	340	151	14	165	21	269	292	30	322	1832	3,6
5	323	33	356	41	289	31	300	266	25	272	27	299	209	20	241	1776	3,5
6	318	34	352	16	229	24	265	217	23	240	17	284	205	30	235	1605	3,2
7	279	29	308	27	224	22	198	213	23	236	18	228	365	37	402	1596	3,1
8	272	27	299	35	340	34	375	236	33	269	16	185	318	20	338	1806	3,6
9	249	31	280	34	316	37	341	220	24	244	15	183	285	28	313	1677	3,3
10	175	37	212	20	298	59	361	168	24	192	31	344	277	24	301	1708	3,4
11	370	31	401	22	269	31	340	157	22	179	29	303	250	21	271	1763	3,5
12	278	38	316	20	257	35	295	285	26	311	29	254	209	17	226	1659	3,3
13	269	27	296	186	217	21	213	256	27	283	24	277	173	23	196	1510	3,0
14	276	36	312	182	214	35	252	207	25	232	22	249	330	33	363	1622	3,2
15	317	32	349	31	348	37	390	231	24	255	19	222	266	20	286	1850	3,6
16	246	32	278	281	46	329	33	362	171	226	26	201	276	20	296	1690	3,3
17	198	19	217	306	31	337	30	346	171	197	34	374	261	33	294	1765	3,5
18	352	34	386	272	31	303	281	166	18	184	26	288	233	21	254	1725	3,4
19	297	36	333	284	33	317	20	293	265	294	31	297	209	32	241	1775	3,5
20	293	34	327	198	33	231	242	22	264	237	14	237	156	28	184	1568	3,1
21	265	34	299	198	39	237	198	18	216	168	24	192	261	19	280	1529	3,0
22	296	31	327	335	45	380	358	28	386	230	24	254	172	18	190	1800	3,5
23	235	27	262	344	47	391	304	25	329	203	15	218	173	20	193	1697	3,3
24	194	31	225	281	39	320	318	12	330	169	17	186	306	29	335	1690	3,3
25	321	28	349	283	36	319	272	43	315	155	22	177	277	36	313	1704	3,4
26	314	37	351	229	27	256	229	25	254	245	30	323	187	24	211	1670	3,3
27	308	34	342	266	31	297	206	40	246	203	33	326	190	23	213	1676	3,3
28	297	44	341	219	33	252	173	36	209	205	11	339	279	36	315	1672	3,3
29	253	24	277	0	0	0	250	30	280	192	20	212	265	37	302	1310	2,6
30	219	25	244	0	0	0	201	25	226	195	24	219	191	29	220	1100	2,2
31	222	39	261	0	0	0	229	22	251	0	0	413	0	0	0	925	1,8
<b>TOTAL</b>	<b>8402</b>	<b>985</b>	<b>9387</b>	<b>7434</b>	<b>8410</b>	<b>941</b>	<b>9351</b>	<b>6155</b>	<b>686</b>	<b>6841</b>	<b>821</b>	<b>8518</b>	<b>7533</b>	<b>808</b>	<b>8341</b>	<b>50816</b>	<b>100,0</b>
% de habitantes	89,5%	10,5%	100,0%	88,7%	89,9%	10,1%	100,0%	90,0%	10,0%	100,0%	9,6%	100,0%	90,3%	9,7%	100,0%	100,0%	52,597
Nº de notificações (NTF) geradas	9387		9387	8378		9351	52,597	6841		6841	8518	8518	8341		8341	50816	
Nº de notificações (NTF) corretas	9387		9387	8378		9351	52,597	6841		6841	8518	8518	8341		8341	50816	
Índice	17,84%		100%	15,92%		17,77%	13,00%	16,19%		13,00%	16,19%	16,19%	15,85%		15,85%	96,61%	
Índice NTF	100%		100%	100,00%		100,00%	100,00%	100,00%		100%	100,00%	100,00%	100%		100%	100%	77,0%
Índice Ref. a meta (11.000)				76,16%		85,00%		62,2%		62,2%	77,4%		82,2%		82,2%		77,0%

*Budo*

## 2. METAS QUALITATIVAS

### 2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

### 2.2 Preenchimento correto das FAA:

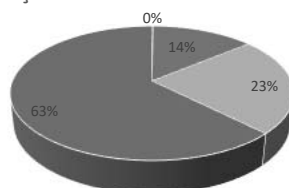
Todas as **50.816** FAAs foram preenchidas corretamente.

### 2.3 Classificação de risco:

A mensuração de classificação de risco no período semestral foi afetada por erros no sistema e sua quantificação, como segue:

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO TOTAL 1º SEMESTRE 2021								
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 2020	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL	%
Contato imediato com o médico	1	0	1	1	0	0	3	0,0
Contato com o médico em até 30 min.	238	15	12	1	0	0	266	0,0
Contato com o médico em até 90 min.	411	33	4	0	4	0	452	0,0
Contato com o médico em até 180 min.	1049	115	35	0	3	0	1202	0,0
<b>TOTAL DE CLASSIFICADOS</b>	<b>1699</b>	<b>163</b>	<b>52</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>1923</b>	<b>0,0</b>

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 1º SEMESTRE DE 2021



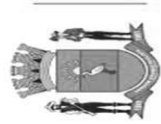
- Contato imediato com o médico
- Contato com o médico em até 30 min.
- Contato com o médico em até 90 min.
- Contato com o médico em até 180 min.



## 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	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	MÉDIA			
De 00:01 até 01:00	114	91	92	87	74	83	541	90,167			
De 01:01 até 02:00	61	54	74	38	59	49	335	55,833			
De 02:01 até 03:00	52	36	49	35	38	34	244	40,667			
De 03:01 até 04:00	41	38	46	36	33	34	228	38			
De 04:01 até 05:00	53	45	35	44	38	35	250	41,667			
De 05:01 até 06:00	57	66	63	57	45	44	332	55,333			
De 06:01 até 07:00	200	176	175	131	134	133	949	158,17			
De 07:01 até 08:00	420	418	441	315	323	297	2214	369			
De 08:01 até 09:00	641	563	625	468	565	482	3344	557,33			
De 09:01 até 10:00	765	641	736	583	610	635	3970	661,67			
De 10:01 até 11:00	805	671	835	557	724	733	4325	720,83			
De 11:01 até 12:00	780	672	734	564	747	694	4191	698,5			
De 12:01 até 13:00	599	514	584	430	614	619	3360	560			
De 13:01 até 14:00	603	534	639	447	621	597	3441	573,5			
De 14:01 até 15:00	628	507	613	491	591	640	3470	578,33			
De 15:01 até 16:00	503	487	542	408	560	555	3055	509,17			
De 16:01 até 17:00	486	432	484	406	498	473	2779	463,17			
De 17:01 até 18:00	449	478	453	346	449	448	2623	437,17			
De 18:01 até 19:00	464	424	458	389	468	466	2669	444,83			
De 19:01 até 20:00	513	429	506	333	459	446	2686	447,67			
De 20:01 até 21:00	454	414	427	272	337	307	2211	368,5			
De 21:01 até 22:00	297	320	340	185	257	258	1657	276,17			
De 22:01 até 23:00	250	216	236	117	170	175	1164	194			
De 23:01 até 00:00	152	152	164	102	104	104	778	129,67			
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>9387</b>	<b>8378</b>	<b>9351</b>	<b>6841</b>	<b>8518</b>	<b>8341</b>	<b>50816</b>	<b>352,89</b>			

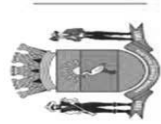


Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - INFANTIL

FAIXA DE HORÁRIO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	16	12	13	7	9	13	70	11,667
De 01:01 até 02:00	7	11	6	4	7	6	41	6,8333
De 02:01 até 03:00	5	3	1	5	7	4	25	4,1667
De 03:01 até 04:00	1	2	3	7	3	9	25	4,1667
De 04:01 até 05:00	7	10	4	3	3	6	33	5,5
De 05:01 até 06:00	6	7	4	5	2	2	26	4,3333
De 06:01 até 07:00	11	18	11	7	7	10	64	10,667
De 07:01 até 08:00	28	34	36	16	27	18	159	26,5
De 08:01 até 09:00	60	47	47	33	39	30	256	42,667
De 09:01 até 10:00	57	53	63	41	47	52	313	52,167
De 10:01 até 11:00	77	67	55	57	62	71	389	64,833
De 11:01 até 12:00	88	69	82	46	74	52	411	68,5
De 12:01 até 13:00	53	70	55	30	63	56	327	54,5
De 13:01 até 14:00	67	48	73	38	66	61	353	58,833
De 14:01 até 15:00	74	53	60	48	60	64	359	59,833
De 15:01 até 16:00	45	50	60	39	54	54	302	50,333
De 16:01 até 17:00	48	54	44	38	54	48	286	47,667
De 17:01 até 18:00	53	50	50	56	44	49	302	50,333
De 18:01 até 19:00	50	51	63	47	61	55	327	54,5
De 19:01 até 20:00	73	65	55	48	41	37	319	53,167
De 20:01 até 21:00	63	59	53	46	35	39	295	49,167
De 21:01 até 22:00	38	65	43	30	20	38	234	39
De 22:01 até 23:00	34	25	40	21	24	22	166	27,667
De 23:01 até 00:00	24	21	20	14	12	12	103	17,167
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>985</b>	<b>944</b>	<b>941</b>	<b>686</b>	<b>821</b>	<b>808</b>	<b>5185</b>	<b>36,007</b>

*Barbo*





Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO

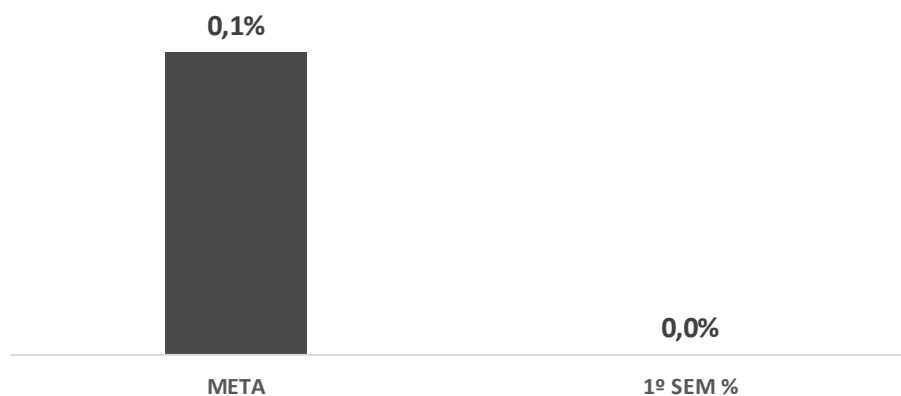
FAIXA DE HORÁRIO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	98	79	79	80	65	71	472	78,667
De 01:01 até 02:00	54	43	68	34	53	44	296	49,333
De 02:01 até 03:00	47	33	48	30	31	38	227	37,833
De 03:01 até 04:00	40	36	43	29	30	27	205	34,167
De 04:01 até 05:00	46	35	31	41	35	30	218	36,333
De 05:01 até 06:00	51	59	59	52	43	42	306	51
De 06:01 até 07:00	189	158	164	124	127	126	888	148
De 07:01 até 08:00	393	384	405	299	298	280	2059	343,17
De 08:01 até 09:00	580	516	578	435	526	446	3081	513,5
De 09:01 até 10:00	708	589	673	542	562	569	3643	607,17
De 10:01 até 11:00	728	604	780	500	662	656	3930	655
De 11:01 até 12:00	692	603	652	518	673	628	3766	627,67
De 12:01 até 13:00	546	444	529	400	551	574	3044	507,33
De 13:01 até 14:00	536	486	566	409	555	539	3091	515,17
De 14:01 até 15:00	554	454	553	443	531	574	3109	518,17
De 15:01 até 16:00	458	437	482	369	506	481	2733	455,5
De 16:01 até 17:00	438	378	440	368	444	424	2492	415,33
De 17:01 até 18:00	396	428	403	290	405	397	2319	386,5
De 18:01 até 19:00	414	373	395	342	407	409	2340	390
De 19:01 até 20:00	440	363	451	285	416	407	2362	393,67
De 20:01 até 21:00	391	355	374	226	302	282	1930	321,67
De 21:01 até 22:00	259	255	297	155	237	228	1431	238,5
De 22:01 até 23:00	216	191	196	96	146	159	1004	167,33
De 23:01 até 00:00	128	131	144	88	92	102	685	114,17
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>8402</b>	<b>7434</b>	<b>8410</b>	<b>6155</b>	<b>7697</b>	<b>7533</b>	<b>45631</b>	<b>316,88</b>

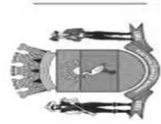
*Barbo*

### 3. OUVIDORIA

	META	TOTAL ATENDIMENTOS 1º SEMESTRE	OUVIDORIAS 1º SEMESTRE	TAXA 1º SEM %
<b>META MENSAL</b>	<b>0,1</b>	<b>50816</b>	<b>1</b>	<b>0,0</b>
<b>TAXA %</b>				
	OUVIDORIA	RESOLUÇÃO	ATENDIMENTOS	TAXA %
JANEIRO	0	0	9387	0,00
FEVEREIRO	0	0	8378	0,00
MARÇO	0	0	9351	0,00
ABRIL	0	0	6841	0,00
MAIO	1	1	8518	0,01
JUNHO	0	0	8341	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>50816</b>	<b>0,00</b>

#### TAXA DE OUVIDORIA - TAXA 1º SEMESTRE 2021

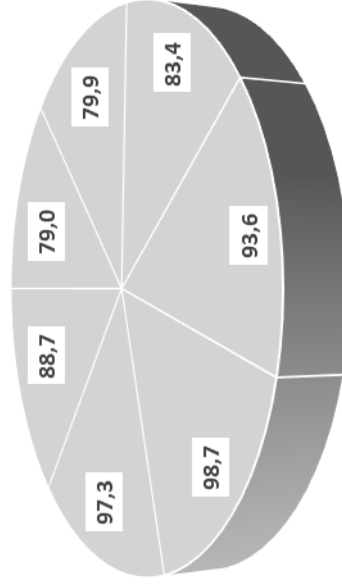




#### 4. TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS

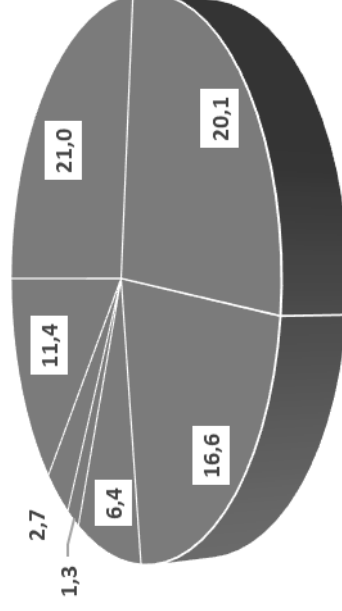
TAXA DE SATISFAÇÃO / INSATISFAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	MÉDIA 1º SEMESTRE
<b>SATISFAÇÃO</b>	79,0	79,9	83,4	93,6	98,7	97,3	<b>88,7</b>
<b>INSATISFAÇÃO</b>	21,0	20,1	16,6	6,4	1,3	2,7	<b>11,4</b>

TAXA DE SATISFAÇÃO 1º SEMESTRE



■ JAN ■ FEB ■ MAR ■ ABR ■ MAI ■ JUN ■ MÉDIA 1º SEMESTRE

TAXA DE INSATISFAÇÃO 1º SEMESTRE



■ JAN ■ FEB ■ MAR ■ ABR ■ MAI ■ JUN ■ MÉDIA 1º SEMESTRE

*Barlo*

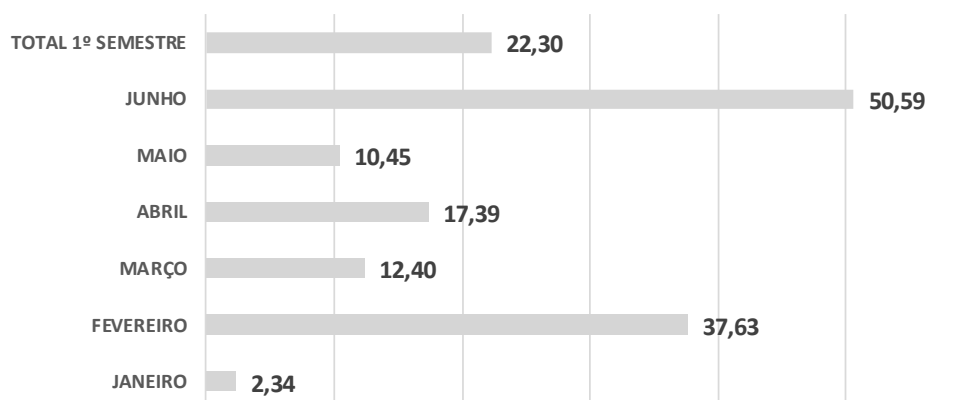
## 5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A pesquisa de satisfação traz um panorama do serviço executado no período de janeiro a junho de 2021, devido a baixa amostragem para mensuração do indicador, foram criados novos instrumentais de busca ativa a fim de extrair dados mais fidedignos acerca do serviço de qualidade na Unidade de Pronto Atendimento, como segue:

### 5.1 Amostra:

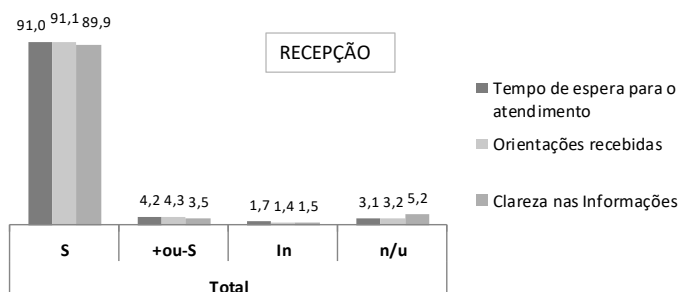
AMOSTRA 1º SEMESTRE DE 2021			
	TOTAL ATENDIMENTOS	QUESTIONÁRIOS APLICADOS	% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS
JANEIRO	9387	22	2,34
FEVEREIRO	8378	315	37,63
MARÇO	9351	166	12,40
ABRIL	6841	119	17,39
MAIO	8518	89	10,45
JUNHO	8341	422	50,59
<b>TOTAL 1º SEMESTRE</b>	<b>50816</b>	<b>1133</b>	<b>22,30</b>

**% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS NO 1º SEMESTRE DE 2021**



## 5.2 Avaliação Recepção:

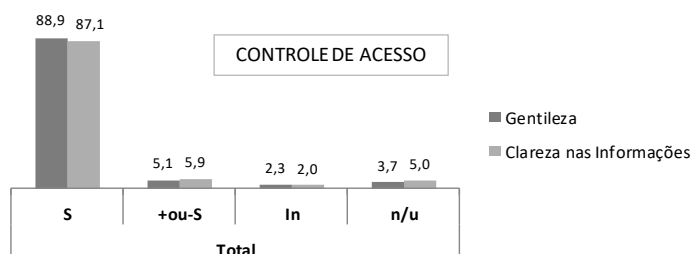
Recepção	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera para o atendimento	91,0	4,2	1,7	3,1
Orientações recebidas	91,1	4,3	1,4	3,2
Clareza nas Informações	89,9	3,5	1,5	5,2



No que refere ao tempo de espera para o atendimento, a média do primeiro semestre foi de 91,0%, 4,2% declara-se mais ou menos satisfeito e 1,7% insatisfeito. Em relação as orientações recebidas, 91,1% a consideram satisfatória e 4,3% mais ou menos satisfatória, dos insatisfeitos foram 1,4%. Da clareza nas informações, 89,9% se declaram satisfeitos e 3,5% mais ou menos satisfeitos, insatisfeitos foram 1,5%.

## 5.3 Avaliação Controle de acesso:

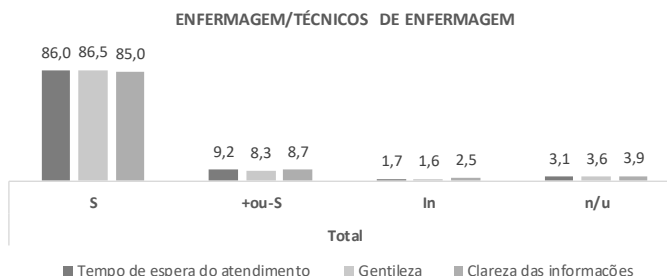
Controle de Acesso	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	88,9	5,1	2,3	3,7
Clareza nas Informações	87,1	5,9	2,0	5,0



No que refere a Gentileza, 88,9% dos usuários se dizem satisfeitos e 5,1% mais ou menos satisfeitos 2,3% se disseram insatisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Clareza das informações prestadas, 87,1% consideram satisfatória, 5,9% mais ou menos satisfatória, dos insatisfeitos foram 2,0%. Avaliação que demanda maior empenho no que diz respeito a clareza nas informações referente ao setor de controladoria de acesso.

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

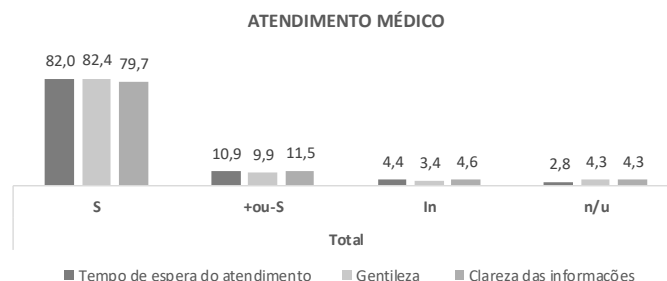
Enfermagem / Técnicos de enfermagem	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	86,0	9,2	1,7	3,1
Gentileza	86,5	8,3	1,6	3,6
Clareza das informações	85,0	8,7	2,5	3,9



Em relação a equipe de Enfermagem, 86,0% declara-se satisfeito com o Tempo de espera para o atendimento e 9,2% mais ou menos satisfeito e 1,7% insatisfeito; 86,5% declara-se satisfeito com a gentileza, 8,3% mais ou menos satisfeitos e dos insatisfeitos foram 1,6%; 85,0% se disseram satisfeitos com a clareza de informações, 8,7% mais ou menos satisfeito e 2,5% insatisfeitos. Avaliação positiva do setor de enfermagem.

#### 5.5 Avaliação Atendimento médico:

Atendimento médico	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	82,0	10,9	4,4	2,8
Gentileza	82,4	9,9	3,4	4,3
Clareza das informações	79,7	11,5	4,6	4,3



Do tempo médio de espera para atendimento, a média no primeiro semestre foi de 82,0% dos usuários que se disseram satisfeitos, 10,9% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 4,4%. Referente a Gentileza 82,4% afirma como satisfeito e 9,9% se disseram mais ou menos satisfeitos, 3,4% se disseram insatisfeitos; Quanto a clareza de informações 79,7% se disseram satisfeitos, 11,5% se mostraram mais ou menos satisfeitos e 4,6% 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:

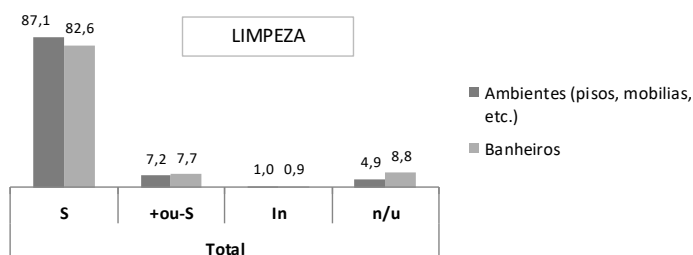
Administrativos	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	71,6	4,6	0,9	23,0
Clareza das informações	71,6	4,4	0,7	23,2



No que tange a gentileza da equipe administrativa, 71,6% dos usuários afirmam como satisfeitos, 4,6% se disseram mais ou menos satisfeitos, 0,9% insatisfeitos. Em relação a clareza das informações 71,6% declara-se satisfeito e 4,4% também mais ou menos satisfeito, 0,7% insatisfeitos. 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:

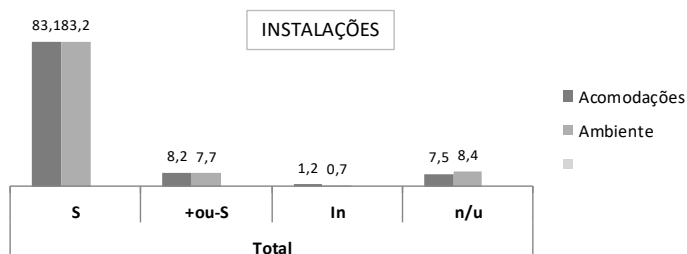
Limpeza	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	87,1	7,2	1,0	4,9
Banheiros	82,6	7,7	0,9	8,8



Referente a limpeza de ambientes, 87,1% destes usuários afirmam satisfação, 7,2% se disseram mais ou menos satisfeitos e 1,0% insatisfeitos. Quanto aos banheiros 82,6% se declaram satisfeitos, 7,7% se declararam mais ou menos satisfeitos e 0,9% insatisfeitos. Demandando maior empenho da equipe de limpeza nestes ambientes para um atendimento de excelência dos usuários.

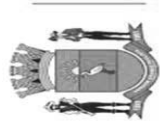
### 5.8 Avaliação Instalações

Instalações (acomodações)	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Acomodações	83,1	8,2	1,2	7,5
Ambiente	83,2	7,7	0,7	8,4



Das acomodações 83,1% se disseram satisfeitos e 8,2%, se disseram mais ou menos satisfeitos, apenas 1,2% insatisfeitos. Referente ao ambiente 83,2% declaram-se satisfeitos, 7,7% mais ou menos satisfeitos e 0,7% também insatisfeitos.





## 5.9 Consolidado Pesquisa de Satisfação

### Legenda:

S: Suficiente

+ ou -s: Mais ou menos Suficiente

In: Insuficiente

n/u: Não utilizou ou não respondeu

Recepção	JANEIRO			FEVEREIRO			MARÇO			ABRIL			MAIO			JUNHO			Total 1° SEMESTRE			
	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	
Tempo de espera do atendimento da recepção	90,9	0,0	4,5	92,7	5,1	0,3	91,0	4,8	0,0	84,0	5,9	5,0	89,9	9,0	0,0	97,2	0,5	0,2	91,0	4,2	1,7	3,1
Orientações recebidas	90,9	0,0	4,5	92,7	4,4	0,3	93,4	2,4	0,6	84,0	9,2	2,5	89,9	9,0	0,0	95,7	0,7	0,2	91,1	4,3	1,4	3,2
Clareza das informações	90,9	0,0	4,5	90,5	4,4	0,0	92,8	2,4	0,0	84,0	4,2	4,2	86,5	9,0	0,0	94,5	0,7	0,2	89,9	3,5	1,5	5,2

Controle de acesso	JANEIRO			FEVEREIRO			MARÇO			ABRIL			MAIO			JUNHO			Total 1° SEMESTRE			
	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	
Gentileza	90,9	4,5	0,0	88,6	5,7	1,0	91,6	3,6	1,2	80,7	5	5,00	86,5	10,1	1,1	95,3	1,9	0,7	88,9	5,1	2,3	3,7
Clareza das informações	86,4	4,5	4,5	88,6	5,7	0,6	90,4	3,6	0,0	78,2	10,1	5,0	84,3	10,1	1,1	94,5	1,4	0,7	87,1	5,9	2,0	5,0

Enfermagem / Técnicos de enfermagem	JANEIRO			FEVEREIRO			MARÇO			ABRIL			MAIO			JUNHO			Total 1° SEMESTRE			
	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	
Tempo de espera do atendimento	81,8	13,6	4,5	86,7	10,2	0,3	86,7	7,8	0,6	82,4	6,7	4,2	89,9	9,0	0,0	88,6	7,6	0,5	86,0	9,2	1,7	3,1
Gentileza	77,3	13,6	4,5	88,9	8,3	0,3	86,1	9,6	0,0	84,9	5,0	4,2	89,9	9,0	0,0	91,9	4,5	0,5	86,5	8,3	1,6	3,6
Clareza das informações	77,3	13,6	4,5	86,3	9,8	0,6	86,1	7,2	0,6	79,8	7,6	8,4	89,9	9,0	0,0	90,8	5,2	0,7	85,0	8,7	2,5	3,9

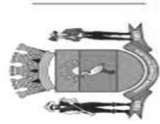
Atendimento médico	JANEIRO			FEVEREIRO			MARÇO			ABRIL			MAIO			JUNHO			Total 1° SEMESTRE			
	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	
Tempo de espera do atendimento	86,4	9,1	4,5	83,2	12,1	1,3	82,5	9,6	3,6	77,3	10,1	7,6	85,3	15,7	7,9	87,0	8,5	1,4	82,0	10,9	4,4	2,8
Gentileza	81,8	9,1	4,5	84,4	10,2	1,0	83,1	9,6	1,2	79,0	10,1	5,0	86,4	15,7	6,7	89,6	4,7	1,9	82,4	9,9	3,4	4,3
Clareza das informações	81,8	9,1	4,5	81,6	11,7	1,6	78,3	13,9	2,4	73,9	12,6	10,1	85,3	15,7	6,7	87,0	5,9	2,1	79,7	11,5	4,6	4,3

Administrativos	JANEIRO			FEVEREIRO			MARÇO			ABRIL			MAIO			JUNHO			Total 1° SEMESTRE			
	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	
Gentileza	45,5	0,0	0,0	54,5	5,7	3,2	39,4	52,4	2,4	44,0	8,4	3,6	89,5	10,5	0,0	97,2	2,8	0,0	71,6	4,6	0,9	23,0
Clareza das informações	45,5	0,0	0,0	54,5	5,5	3,5	40,3	53,0	1,8	44,6	8,2	3,5	89,5	10,5	0,0	97,5	2,5	0,0	71,6	4,4	0,7	23,2

Limpeza	JANEIRO			FEVEREIRO			MARÇO			ABRIL			MAIO			JUNHO			Total 1° SEMESTRE			
	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	86,4	13,6	0,0	81,0	9,2	1,3	86	88,0	3,0	84	89,9	3,4	86,5	10,1	0,0	90,5	3,6	0,5	87,1	7,2	1,0	4,9
Banheiros	81,8	13,6	0,0	75,6	8,6	1,0	14,9	83,7	5,4	10,2	79,0	5,0	85,4	10,1	0,0	90,0	3,6	0,2	82,6	7,7	0,9	8,8

Instalações (acomodações)	JANEIRO			FEVEREIRO			MARÇO			ABRIL			MAIO			JUNHO			Total 1° SEMESTRE				
	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u	S	In	n/u		
Acomodações	81,8	13,6	0,0	4,5	77,1	10,2	0,3	12,4	87,3	3,6	0,6	84	79,8	7,6	5,0	88,4	3,8	0,2	7,6	83,1	8,2	1,2	7,5
Ambiente	81,8	13,6	0,0	4,5	76,5	9,5	0,3	13,7	85,5	4,8	0,0	9,6	83,2	5,0	3,4	86,7	3,3	0,2	9,7	83,2	7,7	0,7	8,4

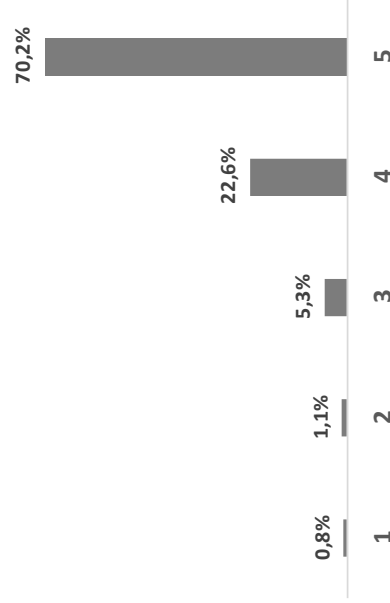
*Budo*



### 5.10 Avaliação por Nota

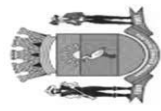
NOTAS	AVALIAÇÃO POR NOTAS 1º SEMESTRE DE 2021													
	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO		Total 1º Semestre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	1	4,5	0	0,0	0	0,0	3	2,5	2	0,0	3	0,7	9	0,8
2	2	9,1	1	0,3	0	0,0	4	3,4	2	0,0	4	0,9	13	1,1
3	0	0,0	19	6,0	6	3,6	12	10,1	3	0,0	20	4,7	60	5,3
4	3	13,6	69	21,9	52	31,3	17	14,3	18	25,0	97	23,0	256	22,6
5	16	72,7	226	71,8	108	65,1	83	69,7	64	75,0	298	70,6	795	70,2
Na/Nr	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0	0	0,0
<b>Total de entrevistados</b>	<b>22</b>	<b>100,0</b>	<b>315</b>	<b>100,0</b>	<b>166</b>	<b>100,0</b>	<b>119</b>	<b>100,0</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>	<b>422</b>	<b>100</b>	<b>1133</b>	<b>100,0</b>

AVALIAÇÃO POR NOTA - 1º SEM. DE 2021



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados **70,2%** aplicaram nota **5**, **22,6%** nota **4**, **5,3%** deram nota **3**. Se somarmos a nota **5** e **4**, verificamos que **92,8%** dos entrevistados avaliaram positivamente os serviços prestados no PA – Luiz Gonsaga da Rocha.

*Luiz*



## 6. CONCLUSÃO

A gestão no primeiro semestre de 2021 se caracterizou pela continuidade do enfrentamento 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 dá pela demanda de porta aberta, diretamente afetada dada pandemia do COVID-19, contudo, ainda assim, o ano de referência apresentou considerável quantidade e qualidade nos atendimentos prestados, visando sempre o bem estar e cuidado dos usuários atendidos.

No período foram realizadas novas implantações de instrumentais para auxiliar na qualidade e no cuidado ao usuário, juntamente com a coordenação administrativa e de enfermagem.

Ressaltamos que rotineiramente são realizadas orientações, capacitações e treinamentos com as equipes.