

**CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
CONTRATO DE GESTÃO: 099/2019
EXERCÍCIO: 2020
OF 062/2021 – PALGR**

Vargem Grande Paulista (SP) 19 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 – 2º TRIMESTRE / 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 2º TRIMESTRE – 2021

PREFEITURA MUNICIPAL DE VARGEM GRANDE PAULISTA

2021



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	11
5.1	Amostra	11
5.9	Consolidado Pesquisa de Satisfação do Usuário	12
5.10	Avaliação por nota	13
6.	CONCLUSÃO	14

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 abril a junho de 2021.

O Pronto Atendimento trata-se de um equipamento de saúde sob demanda espontânea, o que impacta em queda de atendimento em decorrência da pandemia de COVID-19.

Neste trimestre foram atendidos **23700** pacientes, destes **2315** foram crianças **9,76%** e **21385** adultos **90,24%**. O atendimento anual correspondeu a **45,06%** em relação ao número de habitantes do município (segundo estimativas do IBGE para 2019).

No segundo trimestre de 2021, foi aplicada a pesquisa de opinião dos usuários e novos instrumentais para auxílio e motiramento da atividade com fito a amostragem mais fidedigna à realidade do serviço. 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 trimestral de atendimentos ficou em **23.700**, o que corresponde a **82,2%** 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;

ABRIL				MAIO			JUNHO			2º TRIMESTRE	
DIA	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	TOTAL 1º TRI	%
1	170	32	202	188	22	210	301	44	345	757	3,2
2	170	27	197	145	14	159	317	38	355	711	3,0
3	188	18	206	332	30	362	261	22	283	851	3,6
4	151	14	165	248	21	269	292	30	322	756	3,2
5	266	25	291	272	27	299	221	20	241	831	3,5
6	217	23	240	267	17	284	205	30	235	759	3,2
7	213	23	236	210	18	228	365	37	402	866	3,7
8	236	33	269	169	16	185	318	20	338	792	3,3
9	220	24	244	158	25	183	285	28	313	740	3,1
10	168	24	192	311	33	344	277	24	301	837	3,5
11	157	22	179	274	29	303	250	21	271	753	3,2
12	285	26	311	225	29	254	209	17	226	791	3,3
13	256	27	283	253	24	277	173	23	196	756	3,2
14	207	25	232	227	22	249	330	33	363	844	3,6
15	231	24	255	198	24	222	266	20	286	763	3,2
16	198	28	226	175	26	201	276	20	296	723	3,1
17	171	26	197	340	34	374	261	33	294	865	3,6
18	166	18	184	262	26	288	233	21	254	726	3,1
19	265	29	294	266	31	297	209	32	241	832	3,5
20	223	14	237	290	35	325	156	28	184	746	3,1
21	168	24	192	261	19	280	284	21	305	777	3,3
22	230	24	254	172	18	190	236	27	263	707	3,0
23	203	15	218	173	20	193	271	33	304	715	3,0
24	169	17	186	306	29	335	261	33	294	815	3,4
25	155	22	177	277	36	313	208	23	231	721	3,0
26	245	30	275	294	29	323	187	24	211	809	3,4
27	235	17	252	293	33	326	190	23	213	791	3,3
28	205	11	216	282	57	339	279	36	315	870	3,7
29	192	20	212	265	37	302	221	18	239	8969	37,8
30	195	24	219	179	12	191	191	29	220	630	2,7
31	0	0	0	385	28	413	0	0	0	413	1,7
TOTAL	6155	686	6841	7697	821	8518	7533	808	8341	23700	134,7
%	89,97%	10,03%	100,00%	90,39%	9,63%	100,00%	90,31%	9,69%	100,00%	100,00%	100,00%
Nº de habitantes			52.597			52.597			52.597	52.597	
Nº de notificações (NTF) geradas			6841			8518			8341	23700	
Nº de notificações (NTF) corretas			6841			8518			8341	23700	
Índice			13,00%			16,19%			15,85%	45,06%	
Índice NTF			100%			100%			100,00%	100%	
Índice Ref. a meta (11.000)			62,2%			77,4%				82,2%	

2. METAS QUALITATIVAS

2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

2.2 Preenchimento correto das FAA:

Todas as **23.700** FAAs foram preenchidas corretamente.

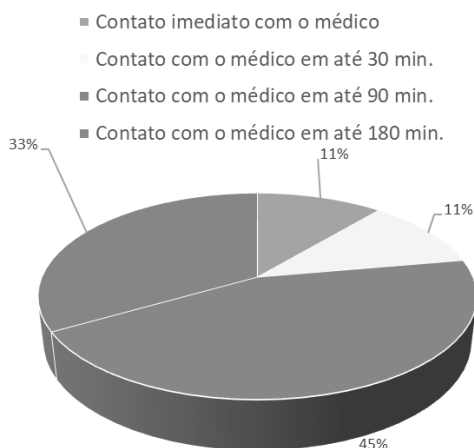
2.3 Classificação de risco:

No que refere a classificação de risco, no período de abril a junho de 2021 o atendimento vermelho correspondeu a 11,1% do total de usuários classificados, assim como o atendimento amarelo 11,1%. Quanto ao atendimento verde os pacientes classificados como tal, foram 44,4% e por fim, o atendimento azul correspondendo a 33,3% 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 2º TRIMESTRE 2021					
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	ABR	MAI	JUN	TOTAL	%
Contato imediato com o médico	1	0	0	1	11,1
Contato com o médico em até 30 min.	1	0	0	1	11,1
Contato com o médico em até 90 min.	0	4	0	4	44,4
Contato com o médico em até 180 min.	0	3	0	3	33,3
TOTAL DE CLASSIFICADOS	2	7	0	9	100,0

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 2º TRIMESTRE 2021 TOTAL



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	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	87	74	83	244	81,33333
De 01:01 até 02:00	38	59	49	146	48,66667
De 02:01 até 03:00	35	38	34	107	45,6
De 03:01 até 04:00	36	33	34	103	41,6
De 04:01 até 05:00	44	38	35	117	44,3
De 05:01 até 06:00	57	45	44	146	48,66667
De 06:01 até 07:00	131	134	133	398	183,6
De 07:01 até 08:00	315	323	297	935	426,3
De 08:01 até 09:00	468	565	482	1515	609,1
De 09:01 até 10:00	583	610	635	1828	714,3
De 10:01 até 11:00	557	724	733	2014	770,3
De 11:01 até 12:00	564	747	694	2005	728,6
De 12:01 até 13:00	430	614	619	1663	565,6
De 13:01 até 14:00	447	621	597	1665	555
De 14:01 até 15:00	491	591	640	1722	582,2
De 15:01 até 16:00	408	560	555	1523	510,6
De 16:01 até 17:00	406	498	473	1377	467,3
De 17:01 até 18:00	346	449	448	1243	414,3333
De 18:01 até 19:00	389	468	466	1323	448,6
De 19:01 até 20:00	333	459	446	1238	482,6
De 20:01 até 21:00	272	337	307	916	431,6
De 21:01 até 22:00	185	257	258	700	233,3333
De 22:01 até 23:00	117	170	175	462	154
De 23:01 até 00:00	102	104	104	310	103,3333
TOTAL GERAL	6841	8518	8341	23700	376,5



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - INFANTIL					
FAIXA DE HORÁRIO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	7	9	13	29	9,6667
De 01:01 até 02:00	4	7	6	17	5,6667
De 02:01 até 03:00	5	7	4	16	5,3333
De 03:01 até 04:00	7	3	9	19	6,3333
De 04:01 até 05:00	3	3	6	12	4
De 05:01 até 06:00	5	2	2	9	5,6
De 06:01 até 07:00	7	7	10	24	13,3
De 07:01 até 08:00	16	27	18	61	32,6
De 08:01 até 09:00	33	39	30	102	51,3
De 09:01 até 10:00	41	47	52	140	57,6
De 10:01 até 11:00	57	62	71	190	66,3
De 11:01 até 12:00	46	74	52	172	79,6
De 12:01 até 13:00	30	63	56	149	59,3
De 13:01 até 14:00	38	66	61	165	62,6
De 14:01 até 15:00	48	60	64	172	62,3
De 15:01 até 16:00	39	54	54	147	51,6
De 16:01 até 17:00	38	54	48	140	48,6
De 17:01 até 18:00	56	44	49	149	49,667
De 18:01 até 19:00	47	61	55	163	54,6
De 19:01 até 20:00	48	41	37	126	64,3
De 20:01 até 21:00	46	35	39	120	58,3
De 21:01 até 22:00	30	20	38	88	48,6
De 22:01 até 23:00	21	24	22	67	22,333
De 23:01 até 00:00	14	12	12	38	21,6
TOTAL GERAL	686	821	808	2315	39,8



Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO

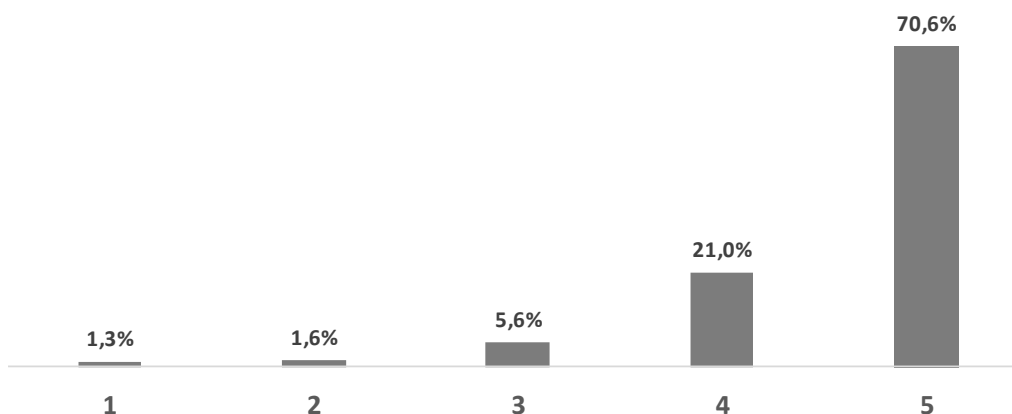
FAIXA DE HORÁRIO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	80	65	71	216	72
De 01:01 até 02:00	34	53	44	131	43,667
De 02:01 até 03:00	30	31	38	99	33
De 03:01 até 04:00	29	30	27	86	28,667
De 04:01 até 05:00	41	35	30	106	35,333
De 05:01 até 06:00	52	43	42	137	45,667
De 06:01 até 07:00	124	127	126	377	125,67
De 07:01 até 08:00	299	298	280	877	292,33
De 08:01 até 09:00	435	526	446	1407	469
De 09:01 até 10:00	542	562	569	1673	557,67
De 10:01 até 11:00	500	662	656	1818	606
De 11:01 até 12:00	518	673	628	1819	606,33
De 12:01 até 13:00	400	551	574	1525	508,33
De 13:01 até 14:00	409	555	539	1503	501
De 14:01 até 15:00	443	531	574	1548	516
De 15:01 até 16:00	369	506	481	1356	452
De 16:01 até 17:00	368	444	424	1236	412
De 17:01 até 18:00	290	405	397	1092	364
De 18:01 até 19:00	342	407	409	1158	386
De 19:01 até 20:00	285	416	407	1108	369,33
De 20:01 até 21:00	226	302	282	810	270
De 21:01 até 22:00	155	237	228	620	206,67
De 22:01 até 23:00	96	146	159	401	133,67
De 23:01 até 00:00	88	92	102	282	94
TOTAL GERAL	6155	7697	7533	21385	297,01

Auto

3. OUVIDORIA

AVALIAÇÃO POR NOTAS 2º TRI 2021								
NOTAS	ABRIL		MAIO		JUNHO		TOTAL 2º TRIMESTRE	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1	3	2,5	2	2,2	3	0,7	8	1,3
2	4	3,4	2	2,2	4	0,9	10	1,6
3	12	10,1	3	3,4	20	4,7	35	5,6
4	17	14,3	18	20,2	97	23,0	132	21,0
5	83	69,7	64	71,9	298	70,6	445	70,6
Na/Nr	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total de entrevistados	119	100,0	89	100,0	422	100,0	630	100,0

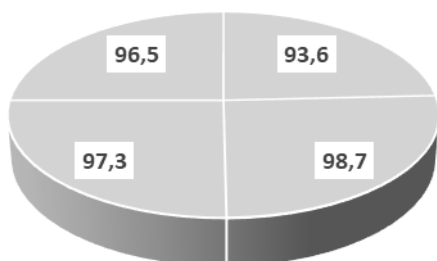
AVALIAÇÃO POR NOTA - 2º TRI. DE 2021



4. TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS

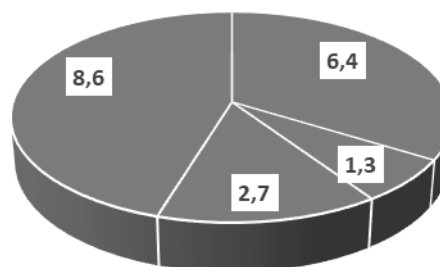
TAXA DE SATISFAÇÃO / INSATISFAÇÃO	ABRI	MAI	JUN	MÉDIA 2º TRIMESTRE
SATISFAÇÃO	93,6	98,7	97,3	96,5
INSATISFAÇÃO	6,4	1,3	2,7	8,6

TAXA DE SATISFAÇÃO 2º TRI



■ ABRI ■ MAI ■ JUN ■ MÉDIA 2º TRIMESTRE

TAXA DE INSATISFAÇÃO 2º TRI



■ ABRI ■ MAI ■ JUN ■ MÉDIA 2º TRIMESTRE

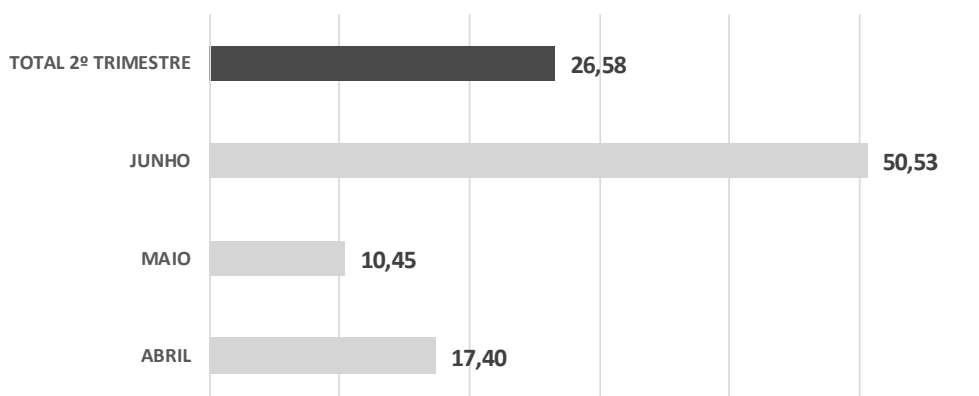
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

No Segundo trimestre de 2021, foram realizados novos treinamentos e orientações acerca da importância da pesquisa de satisfação na unidade e sua contribuição à melhoria do serviço, deste modo também foram implantados instrumentais para acompanhar a busca ativa e coleta de dados, como seguem os resultados:

5.1 Amostra:

AMOSTRA 2º TRIMESTRE DE 2021			
	TOTAL ATENDIMENTOS	QUESTIONÁRIOS APLICADOS	% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS
ABRIL	6841	119	17,40
MAIO	8518	89	10,45
JUNHO	8341	422	50,53
TOTAL 2º TRIMESTRE	23700	630	26,58

% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS NO 2º TRI DE 2021



5.2 Avaliação Recepção

Legenda:

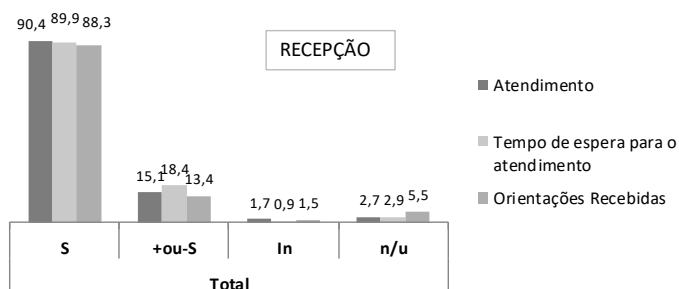
S: Satisfeito

+ ou -s: Mais ou menos Satisfeito

In: Insatisfeito

n/u: Não utilizou ou não respondeu

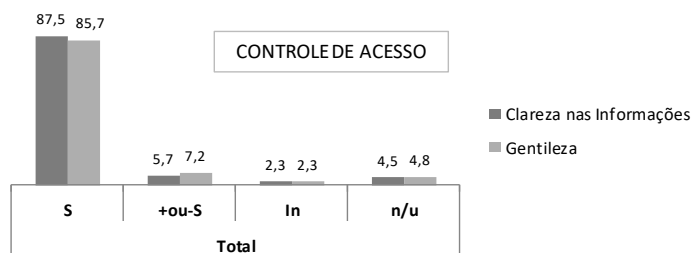
Recepção	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Atendimento	90,4	15,1	1,7	2,7
Tempo de espera para o atendimento	89,9	18,4	0,9	2,9
Orientações Recebidas	88,3	13,4	1,5	5,5



No que refere ao atendimento da recepção, a média trimestral foi de 90,4% de satisfação dos entrevistados, 15,1% insatisfeitos. Em relação a espera pelo atendimento 89,9% a consideram satisfatória e 18,4% mais ou menos satisfatória, apenas 0,9% consideram insatisfatório. Das orientações recebidas, tivemos o seguinte cenário: 88,3% se declaram satisfeitos, 13,4% mais ou menos satisfeitos e 1,5% insatisfeitos.

5.3 Avaliação Controle de Acesso

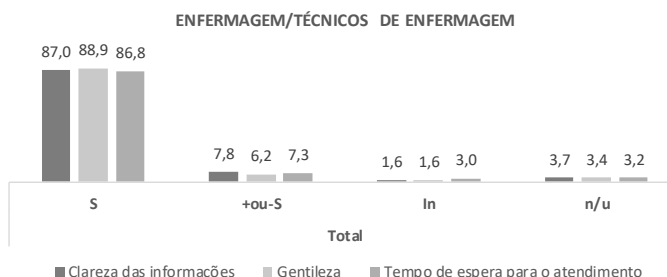
Controle de Acesso	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Clareza nas Informações	87,5	5,7	2,3	4,5
Gentileza	85,7	7,2	2,3	4,8



Da Clareza das Informações prestadas, 87,5% dos usuários se dizem satisfeitos e 5,7% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos também foram 2,3%. Quanto a avaliação no aspecto Gentileza 85,7% consideram satisfatória, 7,2% mais ou menos satisfatória, dos insatisfeitos foram 2,3%. Avaliação que demanda maior empenho no que diz respeito a gentileza do setor supracitado.

5.4 Avaliação Enfermagem/Tecnico de Enfermagem:

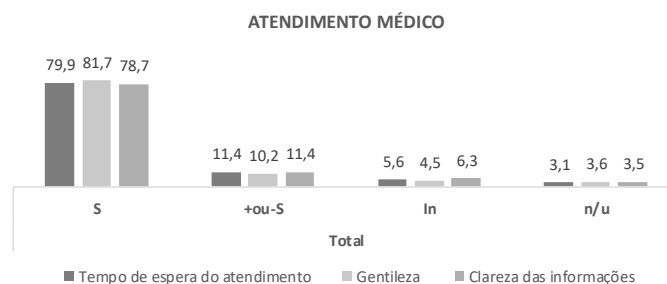
Enfermagem / Técnicos de enfermagem	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Clareza das informações	87,0	7,8	1,6	3,7
Gentileza	88,9	6,2	1,6	3,4
Tempo de espera para o atendimento	86,8	7,3	3,0	3,2



Em relação a equipe de Enfermagem, 87,0% declara-se satisfeito com o Tempo de espera para o atendimento e 7,8% mais ou menos satisfeito, dos insatisfeitos foram 1,6%; 88,9% declara-se satisfeito com a gentileza e 6,2% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 1,6%; 86,8% se disseram satisfeitos com a clareza de informações, 7,3% mais ou menos satisfeito, dos insatisfeitos foram 3,0%. Serviço que apresentou sensível melhoria em todos seus aspectos.

5.5 Avaliação Atendimento Médico:

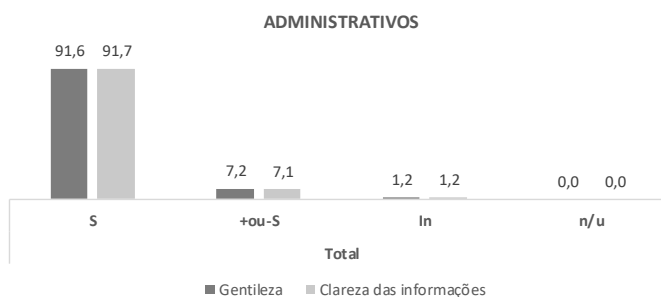
Atendimento médico	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	79,9	11,4	5,6	3,1
Gentileza	81,7	10,2	4,5	3,6
Clareza das informações	78,7	11,4	6,3	3,5



Do tempo médio de espera para atendimento, a média anual foi de 79,9% dos usuários se apresentam satisfeitos, 11,4% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 5,6%. Referente a Gentileza 81,7% afirma como satisfeito e 10,2% se disseram mais ou menos satisfeitos e 4,5% se disseram insatisfeitos; Quanto a clareza de informações 78,7% se disseram satisfeitos, 11,4% se mostraram mais ou menos satisfeitos e 6,3% insatisfeitos. Também com considerável melhora no atendimento médico referente ao período anterior.

5.6 Avaliação Administrativo:

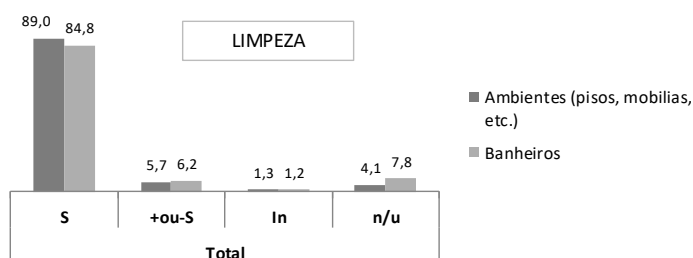
Administrativos	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	91,6	7,2	1,2	0,0
Clareza das informações	91,7	7,1	1,2	0,0



No que tange a gentileza 91,6% dos usuários afirmam como satisfeitos, 7,2% mais ou menos satisfeitos e 1,2% insatisfeitos. Em relação a clareza das informações 91,7% declara-se satisfeito e também 7,1% mais ou menos satisfeito e 1,2% insatisfeito. Resultado positivo se comparado ao primeiro trimestre no ano vigente.

5.7 Avaliação Limpeza:

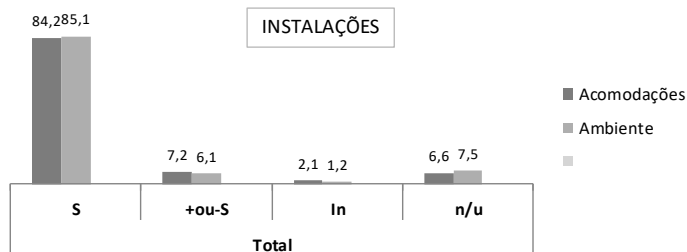
Limpeza	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	89,0	5,7	1,3	4,1
Banheiros	84,8	6,2	1,2	7,8



Referente a limpeza de ambientes, 89,0% destes usuários afirmam satisfação e 5,7% se disseram mais ou menos satisfeitos e 1,3% insatisfeitos. Quanto aos banheiros 84,8% se declaram satisfeitos, 6,2% mais ou menos satisfeitos e 1,2% insatisfeitos.

5.8 Avaliação Instalações:

Instalações (acomodações)	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Acomodações	84,2	7,2	2,1	6,6
Ambiente	85,1	6,1	1,2	7,5



Das acomodações, 84,2% se disseram satisfeitos e 7,2%, se disseram mais ou menos satisfeitos. Referente ao ambiente 85,1% declaram-se satisfeitos, 6,1% mais ou menos satisfeitos e 1,2% insatisfeitos. Apresentando melhorias no aspecto de instalações.



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	ABRIL				MAIO				JUNHO				Total 2° 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
Atendimento	84,0	5,9	5,0	5,0	89,9	9,0	0,0	1,1	97,2	0,5	0,2	2,1	90,4	15,1	1,7	2,7
Espera para o atendimento	84,0	9,2	2,5	4,2	89,9	9,0	0,0	1,1	95,7	0,7	0,2	3,3	89,9	18,4	0,9	2,9
Orientações Recebidas	84,0	4,2	4,2	7,6	86,5	9,0	0,0	4,5	94,5	0,7	0,2	4,5	88,3	13,4	1,5	5,5

Controle de acesso	ABRIL				MAIO				JUNHO				Total 2° 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
Clareza das informações	80,7	5,0	5,0	9,2	86,5	10,1	1,1	2,2	95,3	1,9	0,7	2,1	87,5	5,7	2,3	4,5
Gentileza	78,2	10,1	5,0	6,7	84,3	10,1	1,1	4,5	94,5	1,4	0,7	3,3	85,7	7,2	2,3	4,8

Enfermagem / Técnicos de enfermagem	ABRIL				MAIO				JUNHO				Total 2° 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
Clareza das informações	82,4	6,7	4,2	6,7	89,9	9,0	0,0	1,1	88,6	7,6	0,5	3,3	87,0	7,8	1,6	3,7
Gentileza	84,9	5,0	4,2	5,9	89,9	9,0	0,0	1,1	91,9	4,5	0,5	3,1	88,9	6,2	1,6	3,4
Tempo de espera para o atendimento	79,8	7,6	8,4	4,2	89,9	9,0	0,0	2,2	90,8	5,2	0,7	3,3	86,8	7,3	3,0	3,2

Atendimento médico	ABRIL				MAIO				JUNHO				Total 2° 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
Clareza das informações	77,3	10,1	7,6	5,0	75,3	15,7	7,9	1,1	87,0	8,5	1,4	3,1	79,9	11,4	5,6	3,1
Gentileza	79,0	10,1	5,0	5,9	76,4	15,7	6,7	1,1	89,6	4,7	1,9	3,8	81,7	10,2	4,5	3,6
Tempo de espera para o atendimento	73,9	12,6	10,1	3,4	75,3	15,7	6,7	2,2	87,0	5,9	2,1	5,0	78,7	11,4	6,3	3,5

Administrativos	ABRIL				MAIO				JUNHO				Total 2° 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
Clareza das informações	88,0	8,4	3,6	0,0	89,5	10,5	0,0	0,0	97,2	2,8	0,0	0,0	91,6	7,2	1,2	0,0
Gentileza	88,2	8,2	3,5	0,0	89,5	10,5	0,0	0,0	97,5	2,5	0,0	0,0	91,7	7,1	1,2	0,0

Limpeza	ABRIL				MAIO				JUNHO				Total 2° 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.)	89,9	3,4	3,4	3,4	86,5	10,1	0,0	3,4	90,5	3,6	0,5	5,5	89,0	5,7	1,3	4,1
Banheiros	79,0	5,0	3,4	12,6	85,4	10,1	0,0	4,5	90,0	3,6	0,2	6,2	84,8	6,2	1,2	7,8

Instalações (acomodações)	ABRIL				MAIO				JUNHO				Total 2° 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	79,8	7,6	5,0	7,6	84,3	10,1	1,1	4,5	88,4	3,8	0,2	7,6	84,2	7,2	2,1	6,6
Ambiente	83,2	5,0	3,4	8,4	85,4	10,1	0,0	4,5	86,7	3,3	0,2	9,7	85,1	6,1	1,2	7,5

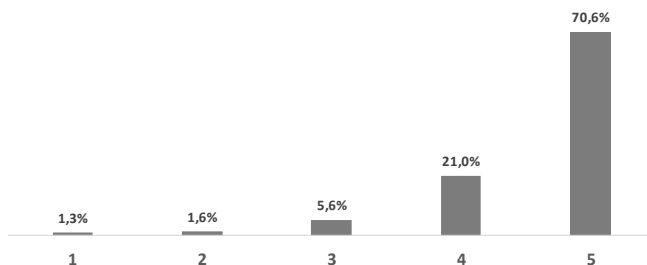
Auto



5.10 Avaliação por Nota

NOTAS	ABRIL		MAIO		JUNHO		TOTAL 2º TRIMESTRE	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1	3	2,5	2	2,2	3	0,7	8	1,3
2	4	3,4	2	2,2	4	0,9	10	1,6
3	12	10,1	3	3,4	20	4,7	35	5,6
4	17	14,3	18	20,2	97	23,0	132	21,0
5	83	69,7	64	71,9	298	70,6	445	70,6
Na/Nr	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Total de entrevistados	119	100,0	89	100,0	422	100,0	630	100,0

AVALIAÇÃO POR NOTA - 2º TRI. DE 2021



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados **70,6%** aplicaram nota **5**, **21,0%** nota **4** e **5,6%** deram nota **3**. Se somarmos a nota **5** e a **4**, verificamos que **91,6%** dos entrevistados avaliaram positivamente os serviços prestados no PA – Luiz Gonzaga da Rocha no período de abril a junho de 2021.



PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA



6. CONCLUSÃO

A gestão no segundo trimestre de 2021 se caracterizou mais uma vez pelos impactos da pandemia de COVID-19, atingindo 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.

Neste período, foram realizadas reuniões semanais com a coordenação de enfermagem e administrativa para ajuste de fluxos e rotinas, implantação de novos instrumentais e ferramentas para o auxílio das atividades diárias, como implantação de censo, coordenação de área, tempo médio de permanência, perfil epidemiológico etc.

A baixa de atendimentos referente a meta contratual trata-se de uma realidade encarada no equipamento referido, isso se dá pela demanda de porta aberta, diretamente afetada dada a 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.

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