

CONTRATANTE: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE VARGEM GRANDE PAULISTA
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
CONTRATO DE GESTÃO: 099/2019
EXERCÍCIO: 2020
OF 043/2021 – PALGR

Vargem Grande Paulista (SP) 01 de Março de 2021.

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

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

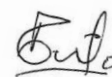
No ensejo, apresentamos os nossos protestos de elevada estima e distinta consideração, nos colocando a sua inteira disposição para toda sorte de esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,



Tito Arturo Valencia Monárdez
Diretor Administrativo

Excelentíssimo Senhor,
Caio César Rocha Dolfini
Secretário Municipal de Saúde



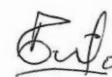
**PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA**

RELATÓRIO ASSISTENCIAL

COMPETÊNCIA 1º SEMESTRE - 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

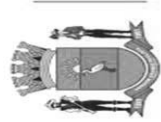
O presente Relatório a gestão da OSS Irmandade Santa casa de Misericórdia de Birigui no Pronto Atendimento Luis Gonzaga da Rocha do Jd. Helena Maria – Vargem Grande Paulista, no período de Janeiro a Junho de 2020.

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

Neste semestre foram atendidos **38.267** pacientes, destes **5186** foram crianças **13,55%** e **33081** adultos **86,45%**. O atendimento anual correspondeu a **72,75%** 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.



PRONTO ATENDIMENTO
LUIZ GONZAGA DA ROCHA
JD HELENA MARIA



1. METAS QUANTITATIVAS

O número anual de atendimentos ficou em **38.267**, o que corresponde a **58,0%** 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;

JANEIRO				FEVEREIRO				MARÇO				ABRIL				MAIO				JUNHO				1º SEMESTRE	
DIA	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	ADULTO	INFANTIL	TOTAL	TOTAL ANUAL	%		
1	198	35	233	210	42	252	162	30	192	132	10	142	105	14	119	175	7	182	1120	2,9					
2	292	47	339	199	33	232	299	60	359	145	23	168	108	7	115	120	5	125	1338	3,5					
3	274	46	320	261	39	300	260	52	312	119	12	131	99	6	105	136	12	148	1316	3,4					
4	231	30	261	276	56	332	260	59	319	109	7	116	145	16	161	141	12	153	1342	3,5					
5	212	42	254	274	42	316	268	54	322	93	12	105	119	9	128	139	7	146	1271	3,3					
6	306	52	358	248	58	306	248	36	284	120	10	130	143	8	151	117	3	120	1349	3,5					
7	275	46	321	234	64	298	222	53	275	103	9	112	117	11	128	129	12	141	1275	3,3					
8	271	37	308	184	60	244	207	54	261	102	13	115	110	13	123	190	20	210	1261	3,3					
9	291	50	341	179	38	217	334	84	418	111	9	120	93	7	100	160	12	172	1368	3,6					
10	255	63	318	255	47	302	306	63	369	103	11	114	88	3	91	178	15	193	1387	3,6					
11	218	36	254	292	52	344	296	96	392	95	7	102	151	16	167	152	6	158	1417	3,7					
12	205	43	248	249	47	296	313	77	390	102	18	120	127	11	138	150	12	162	1354	3,5					
13	282	50	332	271	61	332	306	64	370	127	11	138	125	14	139	132	15	147	1458	3,8					
14	271	53	324	273	62	335	219	46	265	125	11	136	141	12	153	113	17	130	1343	3,5					
15	290	46	336	232	57	289	186	54	240	112	12	124	125	10	135	166	21	187	1311	3,4					
16	273	34	307	161	46	207	283	61	344	115	17	132	101	15	116	165	14	179	1285	3,4					
17	237	45	282	259	63	322	248	56	304	129	14	143	96	9	105	146	18	164	1320	3,4					
18	236	37	273	245	72	317	263	41	304	105	6	111	152	19	171	152	15	167	1343	3,5					
19	222	31	253	236	63	299	231	36	267	96	9	105	136	11	147	159	11	170	1241	3,2					
20	306	50	356	252	70	322	180	28	208	129	12	141	169	22	191	142	8	150	1368	3,6					
21	266	41	307	254	70	324	109	23	132	115	9	124	155	10	165	93	16	109	1161	3,0					
22	244	33	277	212	40	252	107	15	122	132	13	145	125	13	138	184	20	204	1138	3,0					
23	249	42	291	204	49	253	142	18	160	114	11	125	111	10	121	172	16	188	1138	3,0					
24	235	39	274	307	53	360	120	21	141	106	13	119	114	10	124	175	15	190	1208	3,2					
25	224	27	251	263	52	315	120	12	132	110	14	124	126	8	134	185	12	197	1153	3,0					
26	184	36	220	270	44	314	63	8	71	86	2	88	148	10	158	158	12	170	1021	2,7					
27	301	56	357	284	59	343	134	15	149	151	10	161	137	11	148	106	12	118	1276	3,3					
28	250	38	288	270	53	323	109	15	124	151	9	160	170	12	182	94	12	106	1183	3,1					
29	276	40	316	215	48	263	106	14	120	129	15	144	134	7	141	199	12	211	1195	3,1					
30	252	33	285	0	0	0	113	20	133	93	8	101	116	15	131	164	15	179	829	2,2					
31	206	42	248	0	0	0	120	13	133	0	0	0	109	8	117	0	0	0	498	1,3					
TOTAL	7832	1300	9132	7069	1540	8609	6334	1278	7612	3459	337	3796	3895	347	4242	4492	384	4876	38267	100,0					
%	89,5%	10,5%	100,0%	82,1%	17,9%	100,0%	83,2%	16,8%	100,0%	91,1%	8,9%	100,0%	91,8%	8,1%	100,0%	92,2%	7,8%	100,0%	100,0%	100,0%					
Nº de habitantes				52.597				52.597				52.597				52.597				52.597					
Nº de notificações (NTF) geradas				9132				7612				3796				4242				4876					
Nº de notificações (NTF) corretas				9132				7612				3796				4242				4876					
Índice				17,36%				14,47%				7,21%				9,27%				9,27%					
Índice NTF				100%				100,00%				100%				100,00%				100%					

Buto

2. METAS QUALITATIVAS

2.1 Faturamento SUS:

Todos os pacientes atendidos foram registrados (100%).

2.2 Preenchimento correto das FAA:

Todas as **38.267**FAAs foram preenchidas corretamente.

2.3 Classificação de risco:

No primeiro semestre de 2020, não houve extração de dados referente a classificação de risco, uma vez que o instrumento estava em fase de elaboração, contratação de empresa para execução suas fases de implantação.

CLASSIFICAÇÃO DE RISCO TOTAL ANUAL 2020								
CLASSIFICAÇÃO DE RISCO 2020	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	TOTAL	%
Contato imediato com o médico	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Contato com o médico em até 30 min.	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Contato com o médico em até 90 min.	0	0	0	0	0	0	0	0,0
Contato com o médico em até 180 min.	0	0	0	0	0	0	0	0,0
TOTAL DE CLASSIFICADOS	0	0	0	0	0	0	0	0,0

2.4 Tempo médio para o atendimento:

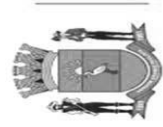
Continuamos apresentando as tabelas de atendimento médico por faixa de horário.

Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO e INFANTIL							
FAIXA DE HORÁRIO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
De 00:01 até 01:00	143	120	103	45	65	68	544
De 01:01 até 02:00	96	63	84	40	50	44	377
De 02:01 até 03:00	68	50	38	27	33	39	255
De 03:01 até 04:00	51	42	47	35	24	28	227
De 04:01 até 05:00	52	63	45	19	25	23	227
De 05:01 até 06:00	90	59	66	33	36	35	319
De 06:01 até 07:00	177	191	144	73	53	81	719
De 07:01 até 08:00	394	409	369	161	162	173	1668
De 08:01 até 09:00	561	560	471	203	250	286	2331
De 09:01 até 10:00	672	600	583	266	333	360	2814
De 10:01 até 11:00	682	660	627	302	369	421	3061
De 11:01 até 12:00	606	616	583	283	363	374	2825
De 12:01 até 13:00	518	492	436	250	324	350	2370
De 13:01 até 14:00	538	562	446	250	297	358	2451
De 14:01 até 15:00	599	577	465	263	285	399	2588
De 15:01 até 16:00	536	563	441	253	255	312	2360
De 16:01 até 17:00	466	441	442	212	242	234	2037
De 17:01 até 18:00	463	401	396	201	191	273	1925
De 18:01 até 19:00	474	435	351	215	209	230	1914
De 19:01 até 20:00	593	529	464	220	208	269	2283
De 20:01 até 21:00	488	415	339	156	179	202	1779
De 21:01 até 22:00	402	361	301	129	140	124	1457
De 22:01 até 23:00	295	244	237	89	78	125	1068
De 23:01 até 00:00	168	156	134	71	71	68	668
TOTAL GERAL	9132	8609	7612	3796	4242	4876	38267
							265,74

Barbo

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	24	26	17	1	2	6	76	12,667	
De 01:01 até 02:00	13	13	13	5	4	5	53	8,8333	
De 02:01 até 03:00	18	10	11	1	2	3	45	7,5	
De 03:01 até 04:00	8	12	6	6	0	2	34	5,6667	
De 04:01 até 05:00	2	10	4	0	4	1	21	3,5	
De 05:01 até 06:00	10	7	13	3	2	4	39	6,5	
De 06:01 até 07:00	20	28	28	4	1	3	84	14	
De 07:01 até 08:00	47	60	62	9	7	5	190	31,667	
De 08:01 até 09:00	73	69	77	11	9	17	256	42,667	
De 09:01 até 10:00	68	108	80	17	10	23	306	51	
De 10:01 até 11:00	97	103	101	25	28	33	387	64,5	
De 11:01 até 12:00	74	130	115	24	24	24	391	65,167	
De 12:01 até 13:00	67	73	68	21	35	25	289	48,167	
De 13:01 até 14:00	82	110	86	26	27	26	357	59,5	
De 14:01 até 15:00	86	93	75	19	27	33	333	55,5	
De 15:01 até 16:00	73	102	56	25	22	28	306	51	
De 16:01 até 17:00	68	72	58	25	24	26	273	45,5	
De 17:01 até 18:00	70	69	71	17	24	20	271	45,167	
De 18:01 até 19:00	84	74	57	21	21	20	277	46,167	
De 19:01 até 20:00	96	115	83	19	25	25	363	60,5	
De 20:01 até 21:00	79	86	40	25	14	24	268	44,667	
De 21:01 até 22:00	67	90	73	13	16	12	271	45,167	
De 22:01 até 23:00	50	48	52	11	10	13	184	30,667	
De 23:01 até 00:00	24	32	32	9	9	6	112	18,667	
TOTAL GERAL	1300	1540	1278	337	347	384	5186	36,014	

Barbo



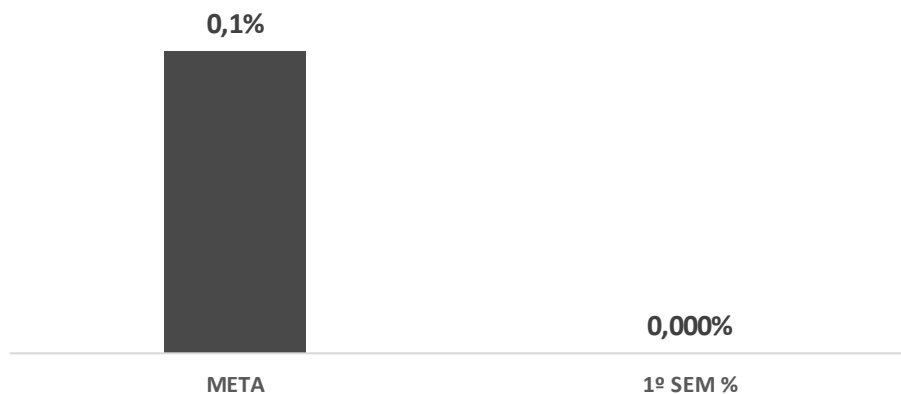
Relatório de Atendimento Médico por Faixa de Horário Mensal - ADULTO								
FAIXA DE HORÁRIO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	MÉDIA
De 00:01 até 01:00	119	94	86	44	63	62	468	78
De 01:01 até 02:00	84	50	71	35	46	39	325	54,167
De 02:01 até 03:00	51	40	27	26	31	36	211	35,167
De 03:01 até 04:00	43	30	41	29	24	26	193	32,167
De 04:01 até 05:00	50	53	41	19	21	22	206	34,333
De 05:01 até 06:00	79	52	53	30	34	31	279	46,5
De 06:01 até 07:00	157	163	116	69	52	78	635	105,83
De 07:01 até 08:00	348	349	307	152	155	168	1479	246,5
De 08:01 até 09:00	489	491	394	192	241	269	2076	346
De 09:01 até 10:00	605	492	503	249	323	337	2509	418,17
De 10:01 até 11:00	586	557	526	277	341	388	2675	445,83
De 11:01 até 12:00	520	486	468	259	339	350	2422	403,67
De 12:01 até 13:00	452	419	368	229	289	325	2082	347
De 13:01 até 14:00	457	452	360	224	270	332	2095	349,17
De 14:01 até 15:00	514	484	390	244	258	366	2256	376
De 15:01 até 16:00	464	461	385	228	233	284	2055	342,5
De 16:01 até 17:00	395	369	384	187	218	208	1761	293,5
De 17:01 até 18:00	394	332	325	184	167	253	1655	275,83
De 18:01 até 19:00	391	361	294	194	188	210	1638	273
De 19:01 até 20:00	498	414	381	201	183	244	1921	320,17
De 20:01 até 21:00	410	329	299	131	165	178	1512	252
De 21:01 até 22:00	336	271	228	116	124	112	1187	197,83
De 22:01 até 23:00	246	196	185	78	68	112	885	147,5
De 23:01 até 00:00	144	124	102	62	62	62	556	92,667
TOTAL GERAL	7832	7069	6334	3459	3895	4492	33081	229,73

Barbo

3. OUVIDORIA

	META	TOTAL ATENDIMENTOS 1º SEMESTRE	OUVIDORIAS 1º SEMESTRE	TAXA 1º SEM %
META MENSAL	0,1	38267	0	0,000
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
TOTAL	0	0	38267	0,00

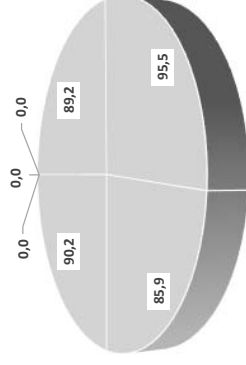
TAXA DE OUVIDORIA - TAXA 1º SEMESTRE 2020



4. TAXA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIOS

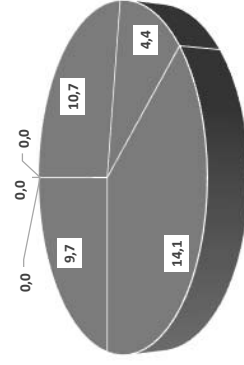
TAXA DE SATISFAÇÃO / INSATISFAÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	MÉDIA 1º SEMESTRE
SATISFAÇÃO	0,0	0,0	0,0	89,2	95,5	85,9	90,2
INSATISFAÇÃO	0,0	0,0	0,0	10,7	4,4	14,1	9,7

TAXA DE SATISFAÇÃO 1º SEMESTRE



• JAN • FEV • MAR • ABR • MAI • JUN • MÉDIA 1º SEMESTRE

TAXA DE INSATISFAÇÃO 1º SEMESTRE



• JAN • FEV • MAR • ABR • MAI • JUN • MÉDIA 1º SEMESTRE

Barbo

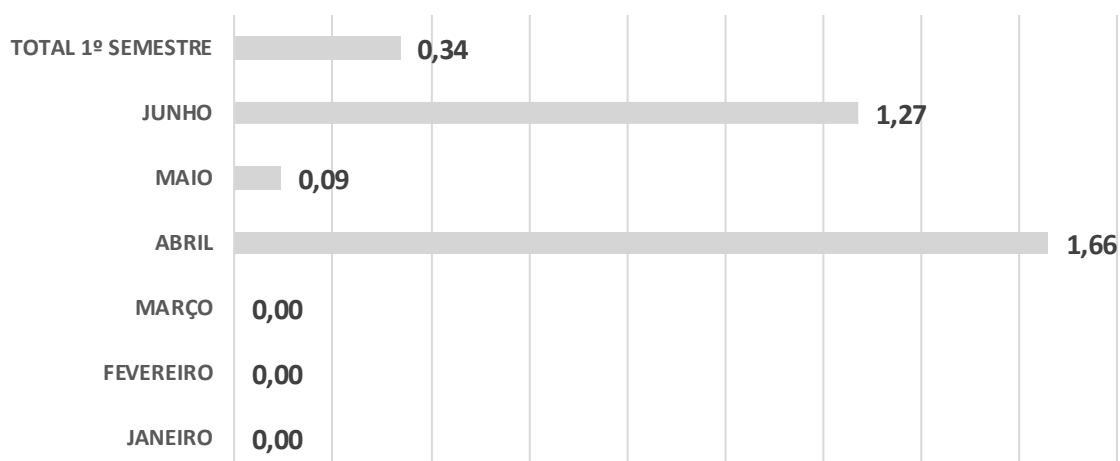
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A pesquisa de satisfação traz um panorama do serviço executado no período de janeiro a junho de 2020, com amostragem mínima para mensuração, isso porque a implantação do sistema foi realizada apenas no mês de abril, assim, o número de questionários aplicados é inferior ao esperado para uma mensuração mais eficaz a respeito da qualidade dos serviços prestados na Unidade de Pronto Atendimento, como segue:

5.1 Amostra:

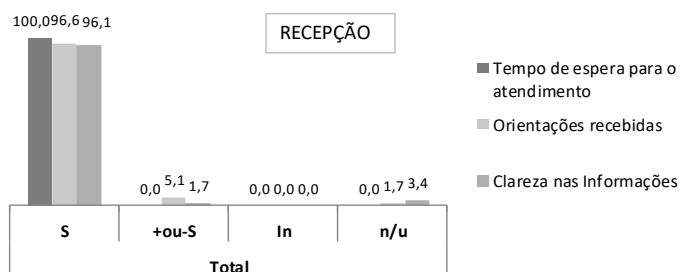
AMOSTRA 1º SEMESTRE DE 2020			
	TOTAL ATENDIMENTOS	QUESTIONÁRIOS APLICADOS	% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS
JANEIRO	9132	0	0,00
FEVEREIRO	8609	0	0,00
MARÇO	7612	0	0,00
ABRIL	3796	63	1,66
MAIO	4242	4	0,09
JUNHO	4876	62	1,27
TOTAL 1º SEMESTRE	38267	129	0,34

% SOBRE O NÚMERO DE ATENDIDOS NO 1º SEMESTRE DE 2020



5.2 Avaliação Recepção:

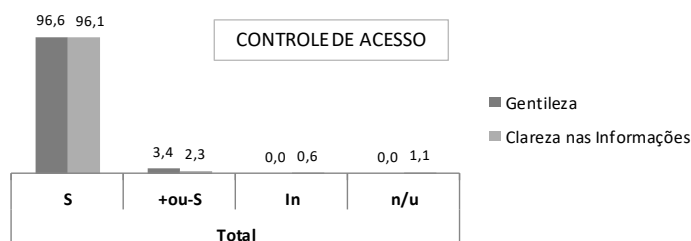
Recepção	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera para o atendimento	100,0	0,0	0,0	0,0
Orientações recebidas	96,6	5,1	0,0	1,7
Clareza nas Informações	96,1	1,7	0,0	3,4



No que refere ao tempo de espera para o atendimento, a média do primeiro semestre foi de 100,0%. Em relação as orientações recebidas, 96,6% a consideram satisfatória e 5,1% mais ou menos satisfatória. Da clareza nas informações, 96,1% se declaram satisfeitos e 1,7% mais ou menos satisfeitos.

5.3 Avaliação Controle de acesso:

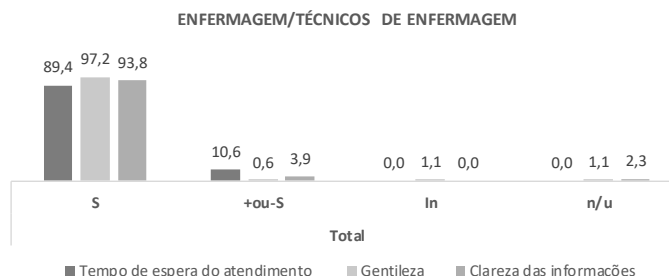
Controle de Acesso	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	96,6	3,4	0,0	0,0
Clareza nas Informações	96,1	2,3	0,6	1,1



No que refere a Gentileza, 96,6% dos usuários se dizem satisfeitos e 3,4% mais ou menos satisfeitos. Quanto a avaliação no aspecto Clareza das informações prestadas, 96,1% consideram satisfatória, 2,3% mais ou menos satisfatória, dos insatisfeitos foram 0,6%. 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:

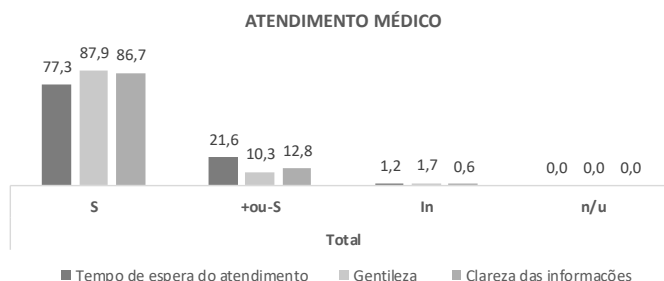
Enfermagem / Técnicos de enfermagem	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Tempo de espera do atendimento	89,4	10,6	0,0	0,0
Gentileza	97,2	0,6	1,1	1,1
Clareza das informações	93,8	3,9	0,0	2,3



Em relação a equipe de Enfermagem, 89,4% declara-se satisfeito com o Tempo de espera para o atendimento e 10,6% mais ou menos satisfeito; 97,2% declara-se satisfeito com a gentileza e 0,6% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 1,1%; 93,8% se disseram satisfeitos com a clareza de informações, 3,9% mais ou menos satisfeito. 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	77,3	21,6	1,2	0,0
Gentileza	87,9	10,3	1,7	0,0
Clareza das informações	86,7	12,8	0,6	0,0



Do tempo médio de espera para atendimento, a média no primeiro semestre foi de 77,3% dos usuários que se disseram satisfeitos, 21,6% mais ou menos satisfeitos, dos insatisfeitos foram 1,2%. Referente a Gentileza 87,9% afirma como satisfeito e 10,3% se disseram mais ou menos satisfeitos, 1,7% se disseram insatisfeitos; Quanto a clareza de informações 86,7% se disseram satisfeitos, 12,8% se mostraram mais ou menos satisfeitos e 0,6% 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:

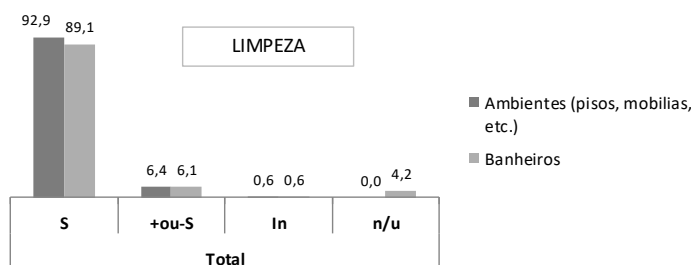
Administrativos	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Gentileza	94,0	6,0	0,0	0,0
Clareza das informações	84,8	6,0	0,0	9,2



No que tange a gentileza da equipe administrativa, 94,0% dos usuários afirmam como satisfeitos, 6,0% se disseram mais ou menos satisfeitos. Em relação a clareza das informações 84,8% declara-se satisfeito e 6,0% também 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:

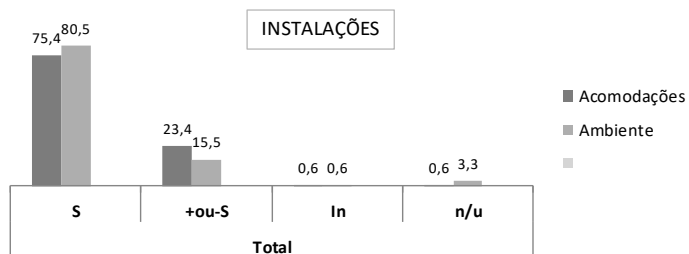
Limpeza	Total			
	S	+ou-S	In	n/u
Ambientes (pisos, mobílias, etc.)	92,9	6,4	0,6	0,0
Banheiros	89,1	6,1	0,6	4,2



Referente a limpeza de ambientes, 92,9% destes usuários afirmam satisfação, 6,4% se disseram mais ou menos satisfeitos e 0,6% insatisfeitos. Quanto aos banheiros 89,1% se declaram satisfeitos, 6,1% se declararam mais ou menos satisfeitos e 4,2% insatisfeitos. Demandando maior empenho da equipe de limpeza nestes ambientes para um atendimento de excelência dos usuários.

5.8 Avaliação Instalações

Instalações (acomodações)	S	Total			
		+ou-S	In	n/ u	
Acomodações	75,4	23,4	0,6	0,6	
Ambiente	80,5	15,5	0,6	3,3	

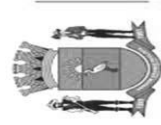


Das acomodações 75,4% se disseram satisfeitos e 23,4%, se disseram mais ou menos satisfeitos, apenas 0,6% insatisfeitos. Referente ao ambiente 80,5% declaram-se satisfeitos, 15,5% mais ou menos satisfeitos e 0,6% também insatisfeitos.



n/u: Não utilizou ou não respondeu

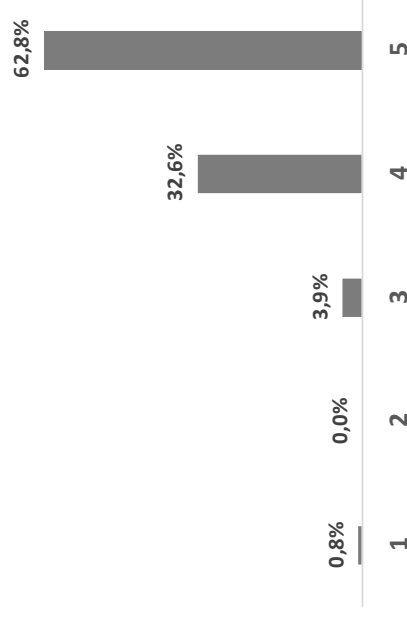
	JANEIRO			FEVEREIRO			MARÇO			ABRIL			MAIO			JUNHO			Total 1º SEMESTRE		
	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	S	+ou-S	In	n/u	
Instalações (acomodações)	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	81,1	15,1	1,9	1,9	75,0	25,0	0,0	0,0	70,0	30,0	0,0	0,0	
Acomodações	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	84,9	13,2	1,9	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	56,7	33,3	0,0	100	
Ambiente	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	0,0	0,0	80,5	15,5	0,6	3,3	



5.10 Avaliação por Nota

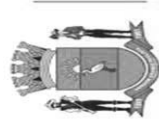
NOTAS	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO		Total 1º Semestre	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	1,61	1	0,8
2	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0	0	0,0
3	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	4,8	0	0,0	2	3,23	5	3,9
4	0	0,0	0	0,0	0	0,0	21	33,3	1	25,0	20	32,26	42	32,6
5	0	0,0	0	0,0	0	0,0	39	61,9	3	75,0	39	62,9	81	62,8
Na/Nr	0	0,0	0	0,0	0	0,0	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	129	100,0

AVALIAÇÃO POR NOTA - 1º SEM. DE 2020



Na avaliação por notas (onde 5 é a maior nota e 1 a menor nota), dos entrevistados **62,8%** aplicaram nota **5**, **32,6%** nota **4**, **3,9%** deram nota **3**. Se somarmos a nota **5** e a **4**, verificamos que **95,4%** dos entrevistados avaliaram positivamente os serviços prestados no PA – Luiz Gonsaga da Rocha.

Luiz



6. CONCLUSÃO

A gestão no primeiro semestre de 2020 se caracterizou pelo início 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 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.