

INEDITORIAL

| FENIX DO BRASIL SAUDE - GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE POLITICAS PÚBLICAS DE SAÚDE | | | | | |
|---|-------------------|-------------------|---|-------------------|-------------------|
| CNPJ 64.029.101/0004-10 - Av. Presbítero Manoel Antonio Dias Filho, 1.558 - Térreo - Pq Resid Jundiaí - Jundiaí - SP | | | | | |
| Relatório da Administração | | | | | |
| SENHORES MEMBROS ASSOCIADOS E PUBLICO EM GERAL, a seguir, apresentamos as Demonstrações Financeiras que foram e estão apresentadas em conformidade com as práticas contábeis emanadas pela legislação societária brasileira, tendo a entidade "FENIX DO BRASIL", no exercício de 2020 mantido como sua principal atividade e fonte de recursos os contratos de apoio a gestão de saúde celebrados com o poder público na esfera municipal, não obstante, a entidade vem buscando novas parcerias para o desenvolvimento dos seus objetivos sociais. | | | | | |
| São Paulo, 25 de Abril de 2021 | | | | | |
| BALANÇO PATRIMONIAL REFERENTE AOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2.020 E 31 DE DEZEMBRO DE 2.019 - Em reais - R\$ | | | | | |
| ATIVO | | | PASSIVO | | |
| | 2020 | 2019 | | 2020 | 2019 |
| CIRCULANTE | 52.509.258 | 60.245.133 | CIRCULANTE | 52.509.258 | 60.245.133 |
| DISPONIBILIDADES | 2.753.693 | 1.774.398 | OBRIGAÇÕES DE CURTO PRAZO | 487.257 | 187.532 |
| CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA | 2.753.693 | 1.774.398 | OBRIGAÇÕES TRIBUTARIAS | 78.443 | 48.694 |
| | | | OBRIGAÇÕES TRABALHISTAS e PREVIDENCIARIAS | 408.814 | 138.838 |
| CRÉDITOS | 49.755.244 | 58.445.602 | OUTRAS OBRIGAÇÕES | 52.022.001 | 60.057.601 |
| CRÉDITOS DE ATIVIDADES SOCIAIS A RECEBER | 49.755.244 | 58.445.602 | PROVISÕES | 792.589 | 497.665 |
| | | | CONTAS A PAGAR | 1.572.693 | 1.114.334 |
| OUTROS CREDITOS | 321 | 25.133 | DÉBITOS ATIVIDADES SOCIAIS | 49.656.719 | 58.445.602 |
| ADIANTAMENTOS A EMPREGADOS | 321 | 25.133 | | | |
| | | | PATRIMONIO SOCIAL | - | - |
| ATIVO TOTAL | 52.509.258 | 60.245.133 | PASSIVO TOTAL | 52.509.258 | 60.245.133 |

| Demonstração de Resultados referente aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2019 - Em Reais - R\$ | | | Demonstração do Fluxo de Caixa (MÉTODO INDIRETO) referente aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2019 - Em Reais - R\$ | | |
|--|-------------------|-------------------|--|----------------|------------------|
| | 2020 | 2019 | | 2020 | 2019 |
| Receita Operacional Bruta | 16.321.174 | 14.889.611 | Fluxo de Caixa de Atividades Operacionais | | |
| Receitas Públicas - Jundiaí | 16.321.174 | 14.889.611 | Superávit / (Déficit) do Período | - | - |
| Resultado Operacional Bruto | 16.321.174 | 14.889.611 | Ajustes: | | |
| Despesas/Receitas Operacionais | (16.321.174) | (14.889.611) | Caixa gerado pela Atividade | - | - |
| Despesas com Pessoal | (6.388.757) | (6.007.376) | Varições de Ativos e Passivos | | |
| Despesas Administrativas | (9.926.022) | (7.802.621) | Créditos de Atividades Sociais a Receber | (98.525) | - |
| Despesas Tributárias | (37.872) | (34.136) | Adiantamentos | 24.812 | (25.133) |
| Resultado Financeiro Líquido | 19.067 | 15.550 | Obrigações Tributárias | 29.749 | 48.694 |
| Outras Despesas Operacionais | 12.409 | (1.061.028) | Obrigações Trabalhistas e Previdenciárias | 269.976 | 138.838 |
| | | | Provisões | 294.924 | 497.665 |
| | | | Contas a Pagar | 458.359 | 1.114.334 |
| Superávit (Déficit) Líquido do Exercício | - | - | Caixa Líquido Gerado pelas Atividades | 979.295 | 1.774.398 |
| | | | Atividades de Investimentos | - | - |
| | | | Caixa Líquido das Atividades de Investimentos | - | - |
| | | | Aumento Líquido do Caixa | 979.295 | 1.774.398 |
| | | | Disponibilidades | | |
| | | | No início do exercício | 1.774.398 | - |
| | | | No fim do exercício | 2.753.693 | 1.774.398 |
| | | | Varições das Disponibilidades de Caixa no período | 979.295 | 1.774.398 |

| Demonstração das Mutações do Patrimônio Social referente aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2019 - Em Reais - R\$ | | | |
|--|-----------------------|------------------------|-------------------|
| | RESULTADOS ACUMULADOS | RESULTADO DO EXERCÍCIO | PATRIMÔNIO SOCIAL |
| Saldos em 31.12.2018 | - | - | - |
| Ajuste de Exercícios Anteriores | - | - | - |
| Déficit do Exercício | - | - | - |
| Saldos em 31.12.2019 | - | - | - |
| Déficit do Exercício | - | - | - |
| Saldos em 31.12.2020 | - | - | - |

NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2.020 E 31 DE DEZEMBRO DE 2.019, VALORES EXPRESSOS EM REAIS – R\$

1. CONTEXTO OPERACIONAL

A entidade mantém como seu principal objetivo, apoiar, incentivar, desenvolver e promover: a saúde, assistência social, redimensionamento dos espaços físicos de próprios públicos e particulares.

2. ELABORAÇÃO E APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

As demonstrações financeiras foram elaboradas e estão sendo apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e NBC TG – 1000 – Contabilidade para Pequenas e Médias Empresas, incluindo os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPCs), e as disposições aplicáveis às sociedades sem finalidade de lucro (Resolução nº 926 do Conselho Federal de Contabilidade (CFC)).

a) Apuração do resultado do exercício

As receitas e despesas são registradas considerando o regime de competência de exercícios, e são apuradas através dos comprovantes de recebimento, entre eles, Avisos Bancários, Recibos e outros. As despesas da Entidade são apuradas através de Notas Fiscais e Recibos, em conformidade com as exigências fisco legais.

b) Caixa e Equivalentes de caixa



INEDITORIAL

Caixa e Equivalentes de caixa incluem dinheiro em caixa, depósitos bancários, outros investimentos de curto prazo de alta liquidez.

c) Créditos Atividade Sociais a Receber

A receber da Prefeitura Municipal de Jundiaí, decorrente do contrato de gestão nº 002/2018 inicialmente reconhecidas por valores originais no decorrer do período.

d) Adiantamentos

Referem-se substancialmente, a valores antecipados por ocasião das férias dos empregados.

e) Passivos circulantes e não circulantes

São demonstradas pelos valores conhecidos ou calculáveis acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes encargos, variações monetárias e/ou cambiais incorridas até a data do balanço patrimonial. Quando aplicável, os passivos circulantes e não circulantes, são registrados em valor presente, com base em taxas de juros que refletem o prazo, a moeda e o risco de cada transação.

f) Provisões

As provisões são reconhecidas, quando a Entidade possui uma obrigação legal ou constituída como resultado de um evento passado e, é provável, que um recurso econômico seja requerido para saldar a obrigação. As provisões são registradas tendo como base as melhores estimativas do risco envolvido.

g) Estimativas Contábeis

O preparo das demonstrações financeiras requer adoção de premissas e estimativas por parte da Administração sobre certos ativos e passivos e divulgação de possíveis contingências sobre o patrimônio da entidade. Considerando que isso induz julgamentos por parte da Administração, vez que envolve estimativas referentes à probabilidade de ocorrências de eventos futuros, os resultados reais podem diferir dessas estimativas.

3. CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

O grupo de Caixa e Equivalentes de Caixa está representado substancialmente, pelos saldos de numerários disponíveis em caixa, em contas de depósitos bancários e por recursos alocados em linhas de aplicações financeiras de curto prazo.

As aplicações financeiras estão demonstradas a valores de realização, inclusive os rendimentos e variações monetárias "pro-rata" dia, incorridos até a data de encerramento dos balanços, não excedentes aos valores prováveis de realização no mercado, e estão apresentados nas demonstrações financeiras por:

| DESCRIÇÃO | SALDOS EM 31/12/2020 | SALDOS EM 31/12/2019 |
|------------------------|-------------------------|-------------------------|
| Caixa | - | - |
| Bancos Conta Movimento | 2 | 2 |
| Aplicações Financeiras | 2.753.691 | 1.774.396 |
| TOTAL | 2.753.693 | 1.774.398 |

4. CONTRATO DE GESTÃO

A receber da Prefeitura Municipal de Jundiaí, decorrente do contrato de gestão nº 002/2018 inicialmente reconhecidas por valores originais no decorrer do período, ficam em aberto os seguintes valores para o exercício subsequente:



INEDITORIAL

| CONTRATOS DE GESTÃO | SALDOS EM 31/12/2020 | SALDOS EM 31/12/2019 |
|-----------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| ATIVO E PASSIVO CIRCULANTE | | |
| Prefeitura Municipal de Jundiaí | 49.656.719 | 58.445.602 |
| TOTAL | 49.656.719 | 58.445.602 |

5. SEGUROS

A Entidade adota políticas de preservação de seu patrimônio através de cobertura de seguros contra incêndio e riscos diversos, considerado suficiente para cobertura de sinistros e reposição de bens, sem prejuízo à continuidade dos negócios. O valor dos seguros contratados é considerado suficiente na opinião dos assessores especialistas em seguros, para cobrir eventuais perdas. As premissas de riscos adotadas, dado sua natureza, não fazem parte do escopo dos trabalhos de auditoria das demonstrações financeiras, em razão do que, não foram submetidas à exame por nossos auditores independentes.

6. PATRIMÔNIO SOCIAL

No patrimônio da Entidade, os recursos foram aplicados em sua totalidade na operação do contrato. Por política da Administração, caso houvesse superávits e/ou déficits apurados em cada exercício social, enquanto não aprovados por assembléia do Conselho Deliberativo, estariam apresentados no balanço patrimonial sob a rubrica “**Superávit Acumulado**”.

ELIANA DONIZETTI GIROTTO SILVA

Diretora Executiva

JAIME MENDONÇA DA COSTA

CT CRC 1SP 168489/O-3

RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Aos Administradores da

FENIX DO BRASIL SAÚDE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE POLITICAS PUBLICAS DE SAÚDE

São Paulo-SP

Opinião

Examinamos as demonstrações contábeis da FENIX DO BRASIL SAÚDE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE POLITICAS PUBLICAS DE SAÚDE que compreendem o balanço patrimonial em 31/12/2020 e as respectivas demonstrações do resultado, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações contábeis acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Fenix do Brasil Saúde em 31 de dezembro de 2020, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo naquela data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e entidades sem fins lucrativos (ITG 2002).

Base para Opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada “Responsabilidade do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis”. Somos independentes em relação à companhia de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional e nas Normas Profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas.

INEDITORIAL

Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Responsabilidade da administração e da governança pela demonstrações contábeis

A administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações contábeis de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, e entidades sem fins lucrativos (ITG 2002), e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações contábeis livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações contábeis, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Entidade continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações contábeis a não ser que a administração pretenda liquidar a companhia ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da companhia são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações contábeis.

Responsabilidade do auditor pela auditoria das demonstrações contábeis

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações contábeis, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, ou emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que uma auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectarão as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações contábeis.

Como parte de uma auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional, e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações contábeis, inclusive as divulgações e se as demonstrações contábeis representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.
- Comunicamo-nos com os responsáveis pela governança em respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.
- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações contábeis, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Concluimos sobre a adequação do uso, pela administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe uma incerteza significativa em relação a capacidade de continuidade operacional da Entidade. Se concluirmos que existe uma incerteza significativa devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações contábeis ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Entidade a não mais se manter em continuidade operacional.

São Paulo, 25 de Abril de 2.021

SENSO AUDITORES INDEPENDENTES

CRC N° 2SP 005977/O-9

GUILHERME ROCHA CASTRO SOARES

CRC N° 1SP 290.834/O-4

INEDITORIAL



Atendendo às disposições legais a empresa **FÊNIX DO BRASIL SAÚDE - GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DE POLITICAS PÚBLICAS DE SAUDE**, localizada na Rua Diamante Preto, n.º 47, Chácara Califórnia, São Paulo/SP, CEP 03.317-040, vem apresentar o **“Relatório de Gestão Anual de Execução Físico Financeiro”** da Unidade de Pronto Atendimento - UPA Vetor Oeste, referente ao período de janeiro a dezembro de 2020, esse relatório de Gestão expõe as metas quantitativas, qualitativas e financeiras, bem como as ações realizadas no ano de 2020 que contribuíram para o desempenho da Unidade.

A Unidade de Pronto Atendimento – 24h – UPA do Vetor Oeste é um estabelecimento de saúde de complexidade intermediária e oferta atendimento de urgência e emergência durante 24 horas, considerada de porte II.

O serviço por ela oferecido está estruturado para atender casos considerados de baixa e média complexidade e que não oferece risco imediato à vida dos pacientes, com ênfase no atendimento de Urgência e Emergência nas especialidades de Pediatria, Clínica Médica e Ortopedia, além de serem oferecidos os Serviços de Apoio Diagnostico Terapêutico (SADT): Raios-X, Ultrassonografia, Exames de Laboratório Clínico e Eletrocardiografia.

A UPA Vetor Oeste possui dimensionamento e está montada com um total de 18 leitos, sendo 06 de observação adulto, 06 leitos de observação pediátrico, 02 leitos de isolamento e 04 leitos na sala de emergência.

A unidade UPA Vetor Oeste conta com o **acolhimento e classificação de risco**, montado com a aplicação do **“Protocolo de Manchester”**; além do suporte de pessoal especializado nas áreas de Serviço Social e Serviço de Nutrição, destinados aos pacientes e seus acompanhantes, que estejam em regime de observação por períodos superiores a 4 horas, conforme legislação vigente.

A unidade UPA está provida de um sistema informático terceirizado que fornece todos os indicadores para auxiliar de forma eficiente no controle de gestão, esse sistema permite monitorar de forma contínua e em tempo real de todas as variáveis classificadas para monitoramento de gestão, o que permite um controle mais eficaz e que possibilita a assertividade nas tomadas de decisão.

A unidade UPA conta com um quadro de colaboradores necessários ao seu perfeito funcionamento, apresentado a seguir, cabendo frisar que respeita sempre o quadro mínimo de 124 colaboradores exigidos em edital de contratação.

| EQUIPE DE PESSOAL - UPA JUNDIAI - DATA BASE 31.12.2020 | | | | | |
|--|----------------------|-------------------|-----------|-------------------------|---------------------|
| CARGOS | EQUIPE MINIMA EDITAL | EQUIPE CONTRATADA | Diferença | JORNADA | TIPO DE CONTRATAÇÃO |
| Gestor Operacional | 1 | 1 | 0 | 40 HS/SEM | Terceirizado |
| Médico Clínico Geral (7 dias/semanais) | 2 | 2 | 0 | Diurno - 7 dias semana | Terceirizado |
| Médico Clínico Geral (5 dias/semanais) | 1 | 1 | 0 | Diurno - 5 dias semana | Terceirizado |
| Médico Clínico Geral (7 dias/semanais) | 2 | 2 | 0 | Noturno - 7 dias semana | Terceirizado |
| Médico Pediatra | 2 | 2 | 0 | Diurno - 7 dias semana | Terceirizado |
| Médico Pediatra | 1 | 1 | 0 | Noturno - 7 dias semana | Terceirizado |
| Médico Ortopedista | 1 | 1 | 0 | Diurno - 5 dias semana | Terceirizado |
| Coord Administrativo | 0 | 1 | 1 | 40 HS/SEM | Terceirizado |
| Agente Administrativo - Diurno (Posso ajudar) | 3 | 3 | 0 | 12 X 36 HS | CLT |
| Analista de Faturamento | 1 | 1 | 0 | 40 HS/SEM | CLT |
| Assistente de Compras | 0 | 1 | 1 | 40 HS/SEM | CLT |
| Assistente de Faturamento - Diurno | 3 | 2 | -1 | 40 HS/SEM | CLT |
| Assistente de RH e Pessoal | 0 | 2 | 2 | 40 HS/SEM | CLT |
| Assistente Social - Diurno | 2 | 2 | 0 | 30 HS/SEM | CLT |
| Auxiliar Administrativo - Diurno (Arquivos) | 0 | 1 | 1 | 40 HS/SEM | CLT |
| Auxiliar Administrativo II - Diurno (Arquivos) | 0 | 1 | 1 | 40 HS/SEM | CLT |

INEDITORIAL**FENIX DO BRASIL
SAÚDE**

Continuação....

| | | | | | |
|--|------------|------------|-----------|----------------|-----|
| Auxiliar de Limpeza Geral Diurno | 9 | 10 | 1 | 13 X 36 HS | CLT |
| Auxiliar de Limpeza Geral Noturno | 8 | 7 | -1 | 12 X 36 HS | CLT |
| Controlador de Acesso - Dia | 5 | 5 | 0 | 12 X 36 HS | CLT |
| Controlador de Acesso - Noite | 5 | 5 | 0 | 12 X 36 HS | CLT |
| Coord Limpeza Geral | 0 | 1 | 1 | 12 X 36 HS | CLT |
| Coord RH | 0 | 1 | 1 | 40 HS/SEM | CLT |
| Copeira - Dia | 0 | 2 | 2 | 40 HS/SEM | CLT |
| Enfermeiro - Diurno (Triagem/Medicação/Emergencia) | 10 | 10 | 0 | 12 X 36 HS | CLT |
| Enfermeiro - Noturno (Triagem/Medicação/Emergencia) | 8 | 8 | 0 | 12 X 36 HS | CLT |
| Enfermeiro Gerente (Responsável Técnica - RT) | 1 | 1 | 0 | 40 HS/SEM | CLT |
| Farmacêutico (Responsável Técnica - RT) | 0 | 1 | 1 | 40 HS/SEM | CLT |
| Farmacêutico Diurno | 3 | 2 | -1 | 12 X 36 HS | CLT |
| Farmacêutico Folguista | 0 | 1 | 1 | 12 X 36 HS | CLT |
| Farmacêutico Noturno | 3 | 2 | -1 | 12 X 36 HS | CLT |
| Recepcionista - Dia | 6 | 8 | 2 | 12 X 36 HS | CLT |
| Recepcionista - Folguista | 0 | 2 | 2 | 12 X 36 HS | CLT |
| Recepcionista - Noite | 4 | 4 | 0 | 12 X 36 HS | CLT |
| Técnico de Enfermagem - Diurno (Medicação/Emergencia) | 22 | 22 | 0 | 12 X 36 HS | CLT |
| Técnico de Enfermagem - Noturno (Medicação/Emergencia) | 16 | 16 | 0 | 12 X 36 HS | CLT |
| Técnico de Imobilização - Diurno | 2 | 2 | 0 | 12 X 36 HS | CLT |
| Técnico de Imobilização - Folguista | 1 | 1 | 0 | 12 X 36 HS | CLT |
| Técnico de Imobilização - Noturno | 2 | 0 | -2 | 12 X 36 HS | CLT |
| Técnico de Manutenção Geral Diurno | 0 | 1 | 1 | 40 HS/SEM | CLT |
| Técnico de RX | 0 | 7 | 7 | 24 H. SEMANAIS | CLT |
| Técnico de RX - RT | 0 | 1 | 1 | 24 H. SEMANAIS | CLT |
| TOTAL FUNCIONARIOS | 124 | 144 | 20 | | |

*Planilha de colaboradores a 31 de dezembro 2020

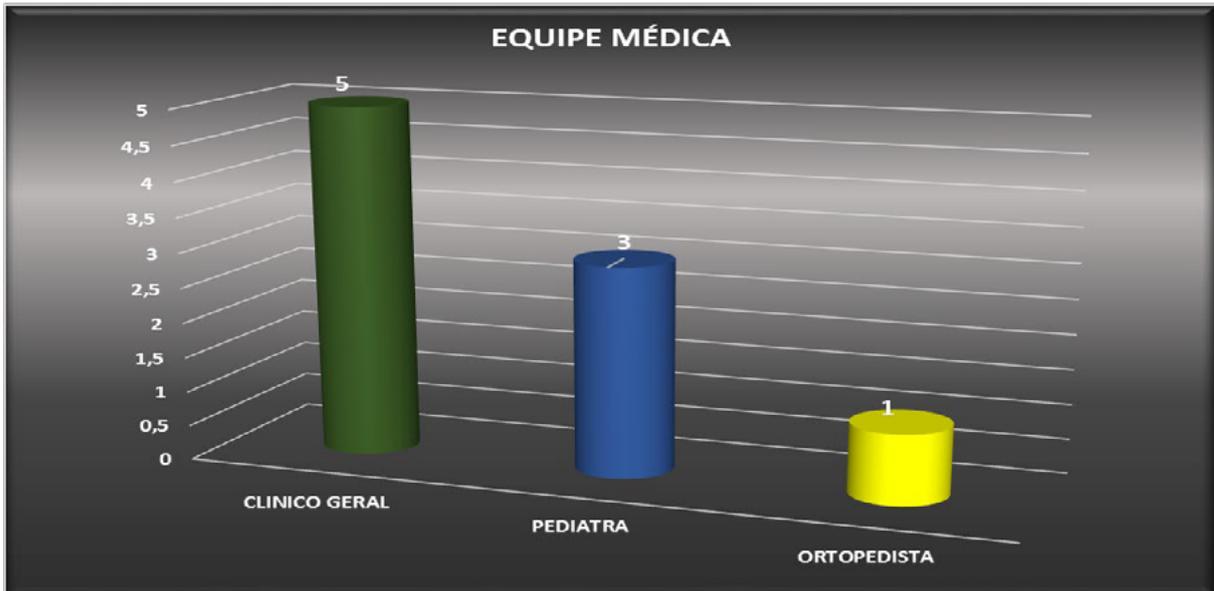
A - INDICADORES QUANTITATIVOS**1 – Atendimentos Médicos**

No ano de 2020 o dimensionamento de plantonista médico clínico geral de segunda-feira a sexta-feira foram 3 (três) plantonista clínico geral das 07 às 19hs, aos Sábados e Domingos foram 02 (dois) plantonista clínico geral das 07 às 19hs e no período noturno de domingo a domingo foram 02 (dois) clínico geral das 19 às 07hs. Em relação a pediatria foram 02 (dois) pediatras no diurno e 01 (um) pediatra no noturno durante toda a semana. Já em relação a ortopedia segue plantonista de ortopedia de segunda a sexta feira das 07 às 19hs.

No gráfico abaixo podemos observar a quantidade de plantões que foram realizados por especialista no ano de 2020 na UPA do Vetor Oeste.

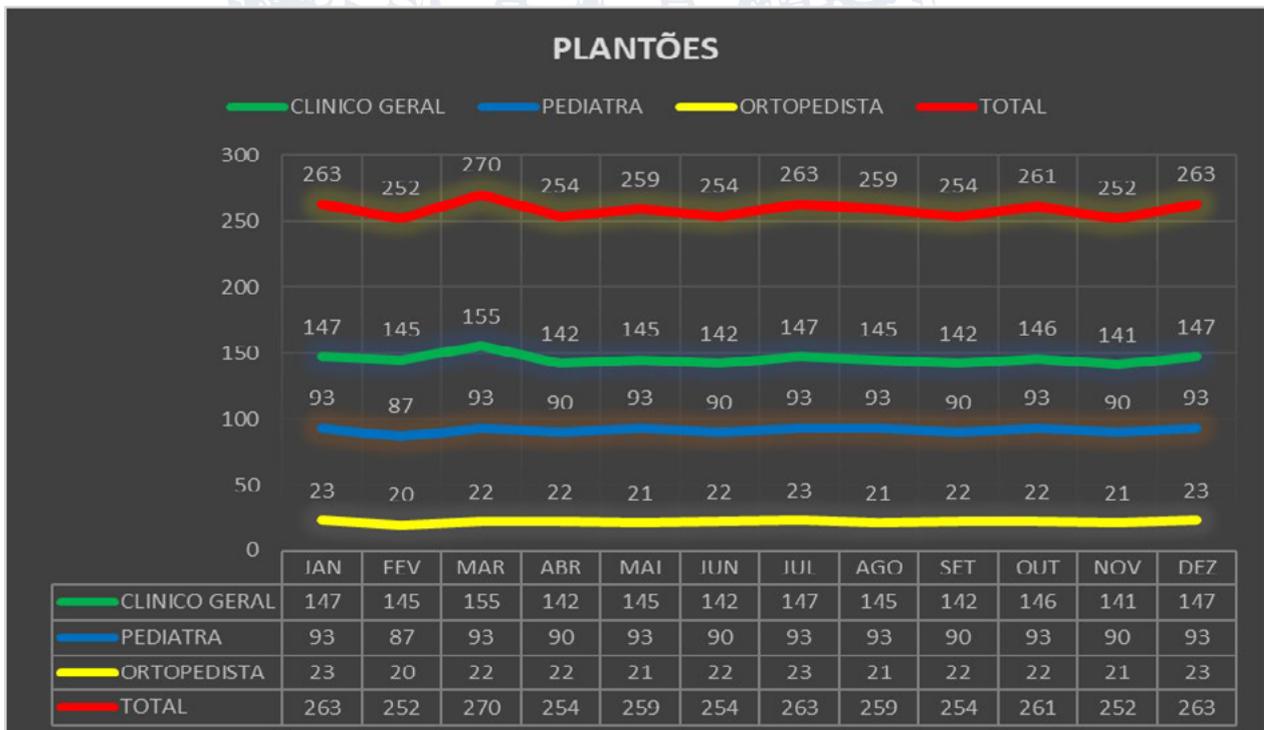
| EQUIPE MÉDICA | EQUIPE PREVISTA | EQUIPE EFETIVA |
|---------------|-----------------|----------------|
| CLINICO GERAL | 4 | 5 |
| PEDIATRA | 3 | 3 |
| ORTOPEDISTA | 1 | 1 |
| TOTAL | 8 | 9 |

INEDITORIAL



* Planilha da Equipe Mínima por Especialista janeiro a dezembro/2020

Com a equipe de especialistas foram realizados no ano de 2020 o quantitativo de 262 plantões de Ortopedia, 1.098 plantões de Pediatria e 1.744 Plantões de clínico Geral, perfazendo um total de 3.104 plantões.



* Planilha de Plantões Médicos por Especialista janeiro a dezembro/2020

Relativamente as questões qualitativas e quantitativas contratadas com a municipalidade de Jundiaí, temos a considerar que os objetivos propostos em relação as metas quantitativas não foram

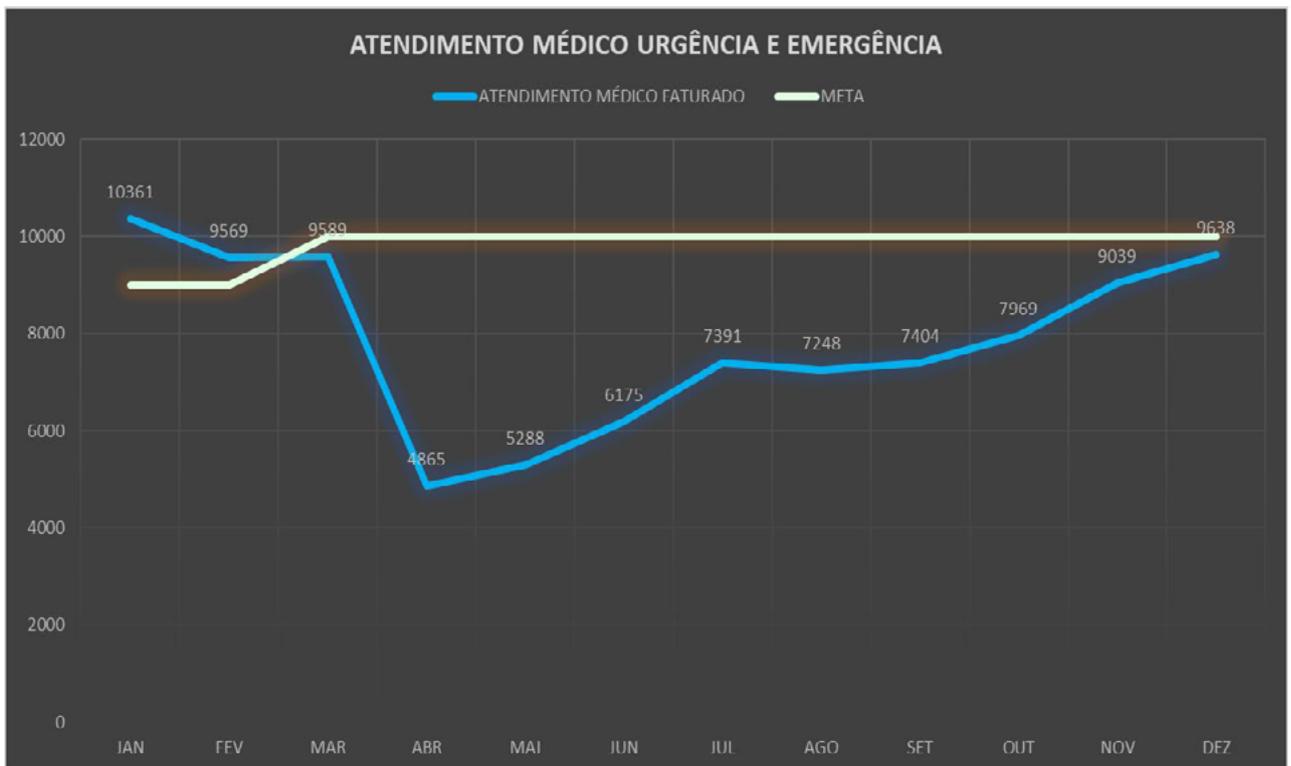
INEDITORIAL



alcançadas de modo satisfatórios na maioria das contratualizações, não sendo possível o batimento de metas em alguns meses em decorrência da Pandemia do COVID19, que perdurou praticamente o ano todo. Assim a seguir passamos a apresentar os dados inerentes a essa produção.

Na apresentação dos dados da Produção são considerados os atendimentos médicos de urgência e emergência, nas especialidades clínica Geral, Pediatria, Ortopedia;

Os dados contidos no gráfico a seguir demonstram que no ano de 2020 foram realizados 94.536 atendimentos de consultas médicas (clínico geral, pediatria e ortopedista) para uma meta contratual de 10.000 mil atendimentos por meses, ou 120.000 mil atendimentos por ano, perfazendo assim 78,78% da meta contratada.



* Atendimentos médicos janeiro a dezembro/2020

Os dados contidos no gráfico a seguir demonstram a quantidade de atendimentos médicos por especialidade na urgência e emergência no ano de 2020.

| ESPECIALIDADES | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|-------------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ORTOPEDISTA | 589 | 536 | 465 | 148 | 197 | 267 | 360 | 382 | 494 | 556 | 560 | 618 |
| PEDIATRA | 1961 | 2117 | 2173 | 604 | 556 | 644 | 820 | 888 | 936 | 1051 | 1153 | 1247 |
| CLINICO GERAL | 7555 | 6839 | 6731 | 3713 | 3779 | 4504 | 5337 | 5452 | 5601 | 6165 | 7338 | 7998 |
| REALIZADOS | 10105 | 9492 | 9369 | 4465 | 4532 | 5415 | 6517 | 6722 | 7031 | 7772 | 9051 | 9863 |

INEDITORIAL



*Atendimento Médico por Especialidade – Jan a Dez/2020.

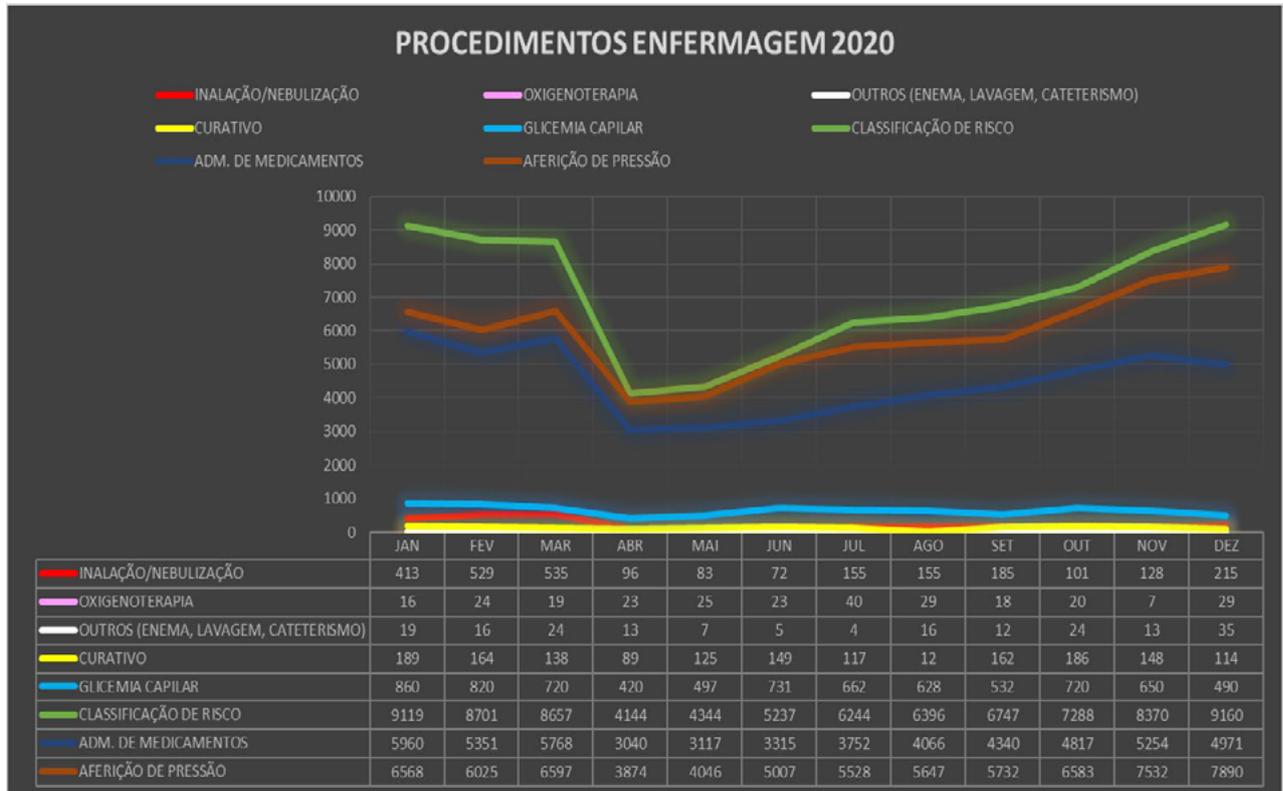
2 – atendimentos Equipe de Enfermagem

Os atendimentos de enfermagem, assim como a Triagem e a classificação de risco, além dos procedimentos como Aferição de Pressão Arterial, Peso, Temperatura, Glicemia Capilar, curativos, aplicação de Inalação, aplicação de Medicamentos, realização de coleta de sangue e realização de ECG, apresentaram produção abaixo da meta contratada de 20.000 procedimentos por mês ou 240.000 no ano, em decorrência da Pandemia do COVID 19, que perdurou praticamente o ano todo. No ano de 2020 foram realizados 221.638 procedimentos de enfermagem no total.

| PROCEDIMENTO | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| INALAÇÃO/NEBULIZAÇÃO | 413 | 529 | 535 | 96 | 83 | 72 | 155 | 155 | 185 | 101 | 128 | 215 |
| OXIGENOTERAPIA | 16 | 24 | 19 | 23 | 25 | 23 | 40 | 29 | 18 | 20 | 7 | 29 |
| OUTROS (ENEMA, LAVAGEM, CATETERISMO) | 19 | 16 | 24 | 13 | 7 | 5 | 4 | 16 | 12 | 24 | 13 | 35 |
| CURATIVO | 189 | 164 | 138 | 89 | 125 | 149 | 117 | 12 | 162 | 186 | 148 | 114 |
| GLICEMIA CAPILAR | 860 | 820 | 720 | 420 | 497 | 731 | 662 | 628 | 532 | 720 | 650 | 490 |
| CLASSIFICAÇÃO DE RISCO | 9119 | 8701 | 8657 | 4144 | 4344 | 5237 | 6244 | 6396 | 6747 | 7288 | 8370 | 9160 |
| ADM. DE MEDICAMENTOS | 5960 | 5351 | 5768 | 3040 | 3117 | 3315 | 3752 | 4066 | 4340 | 4817 | 5254 | 4971 |
| AFERIÇÃO DE PRESSÃO | 6568 | 6025 | 6597 | 3874 | 4046 | 5007 | 5528 | 5647 | 5732 | 6583 | 7532 | 7890 |
| TOTAL DE PROCEDIMENTOS | 23144 | 21630 | 22458 | 11699 | 12244 | 14539 | 16502 | 16949 | 17728 | 19739 | 22102 | 22904 |
| META | 10000 | 10000 | 20000 | 20000 | 20000 | 20000 | 20000 | 20000 | 20000 | 20000 | 20000 | 20000 |

*Procedimentos Clínicos Enfermagem – janeiro a dezembro/2020

INEDITORIAL



*Procedimentos Clínicos Enfermagem – janeiro a dezembro/2020

3 – Atendimentos Equipe Multidisciplinar de Serviço Social, Imobilização e Nutrição

A Upa conta com o serviço de uma equipe multidisciplinar para atendimento a população do Vetor Oeste, dentre as quais está a equipe de Serviço Social, que é responsável pelo apoio a população nas questões que envolvam o paciente, sendo assim no ano de 2020, o serviço social da Upa Vetor Oeste, atendeu a todos os requisitos necessários a uma área dessa natureza, tendo inclusive realizado durante o ano a 3.250 atendimentos.

No ano de 2020 a UPA Vetor Oeste realizou 476 procedimentos de imobilização, resalto que a UPA ofertou o serviço de imobilização ortopédica 7 dias da semana/24horas por dia e o serviço de consulta ortopédica 12 horas de segunda a sexta feira.

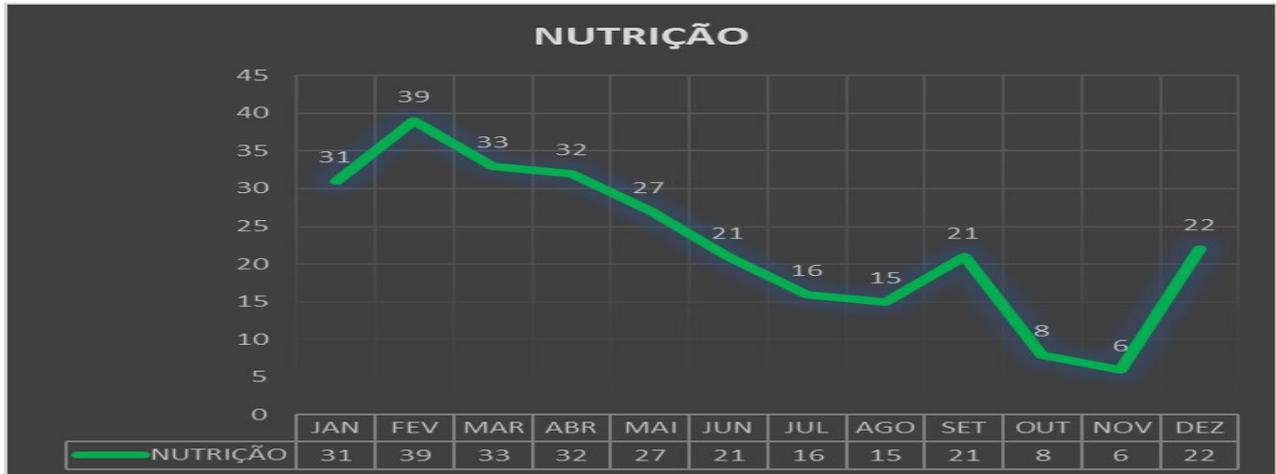


*Procedimento de imobilização janeiro a dezembro/2020

INEDITORIAL



Foram ofertados no exercício de 2020, um total de 271 consultas de nutrição à pacientes que se encontravam em observação a partir de 04 horas nas observações da UPA Vetor Oeste. Ressaltamos que o serviço de nutrição passa visita uma vez ao dia.



*Procedimento de nutrição – janeiro a dezembro/2020

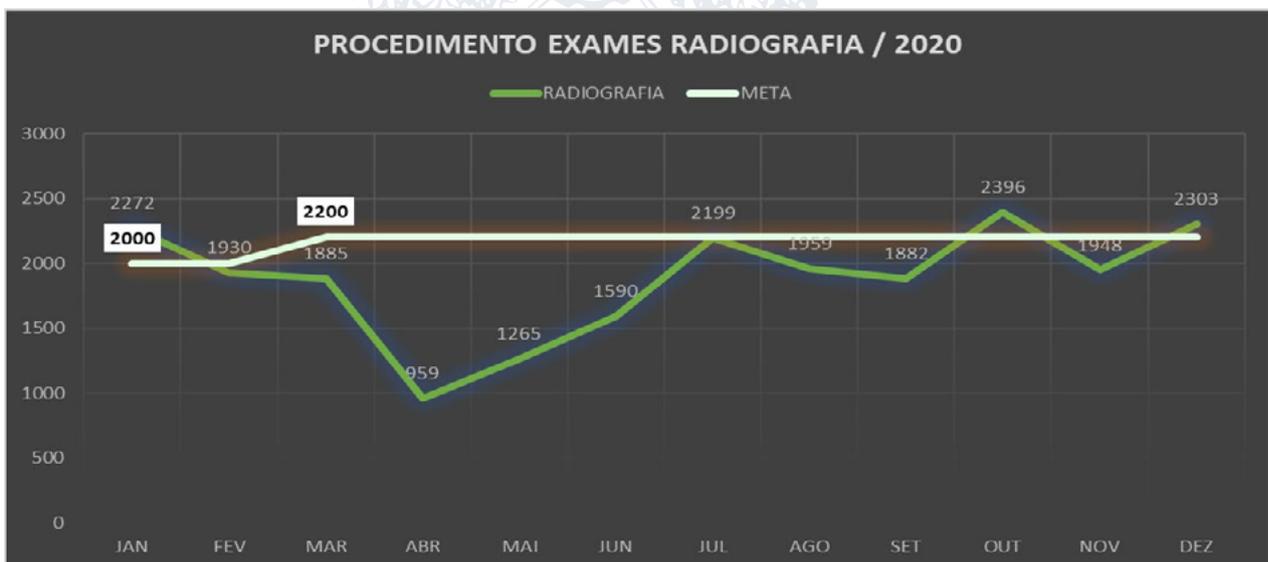
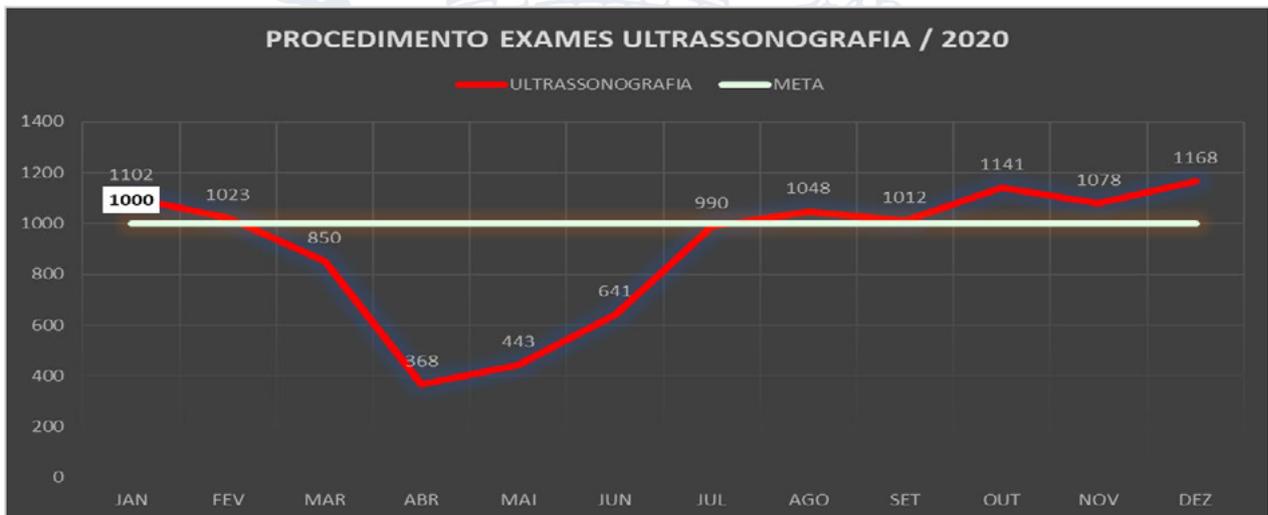
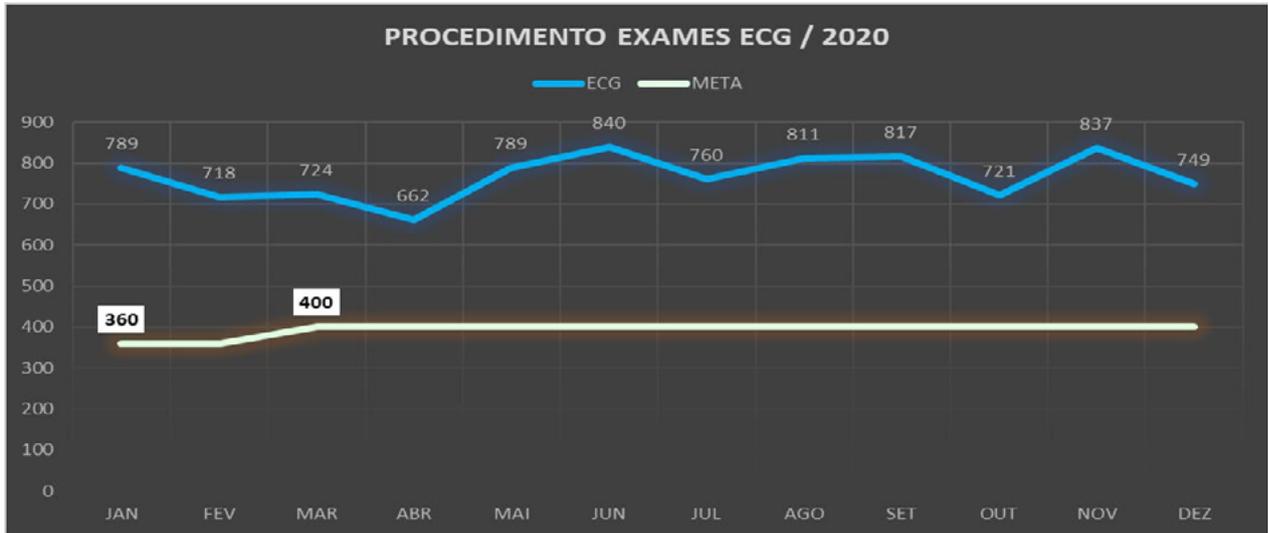
4 – Atendimento de Procedimentos Ambulatoriais

Os procedimentos Ambulatoriais “SADT’S” realizados no ano de 2020, que foram ofertados pela UPA Vetor Oeste atende tanto no modulo ambulatorial como na urgência e emergência para própria UPA Vetor Oeste como também as 08 unidades básicas de saúde - UBS que compõem o Vetor Oeste.

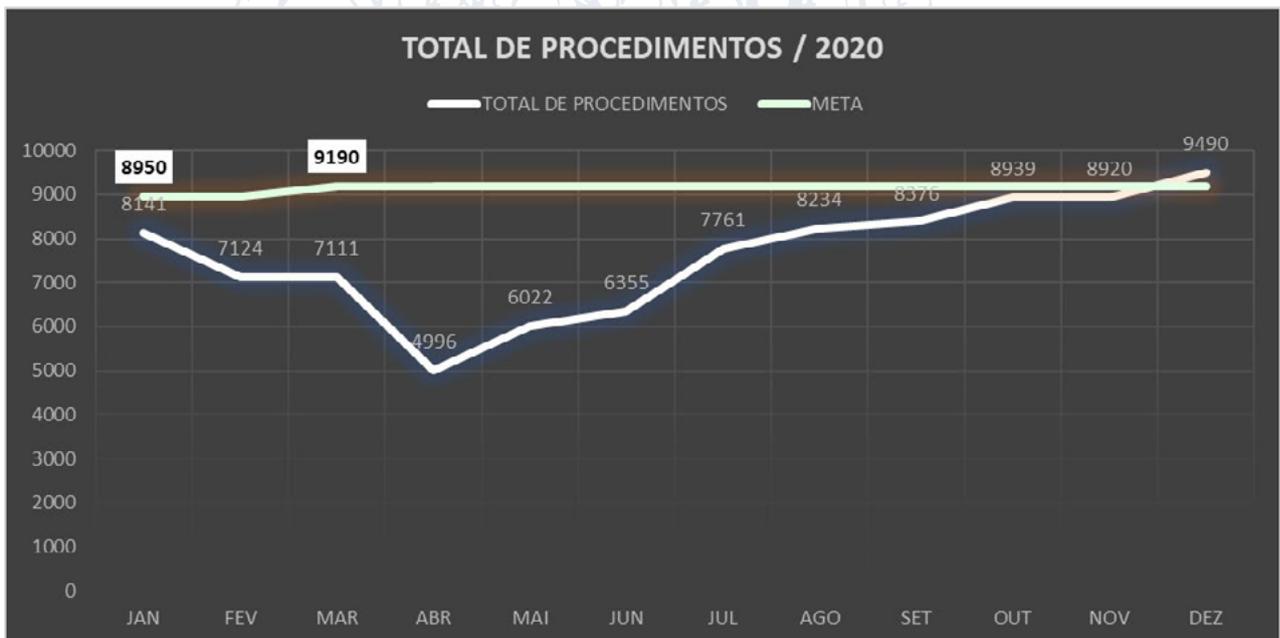
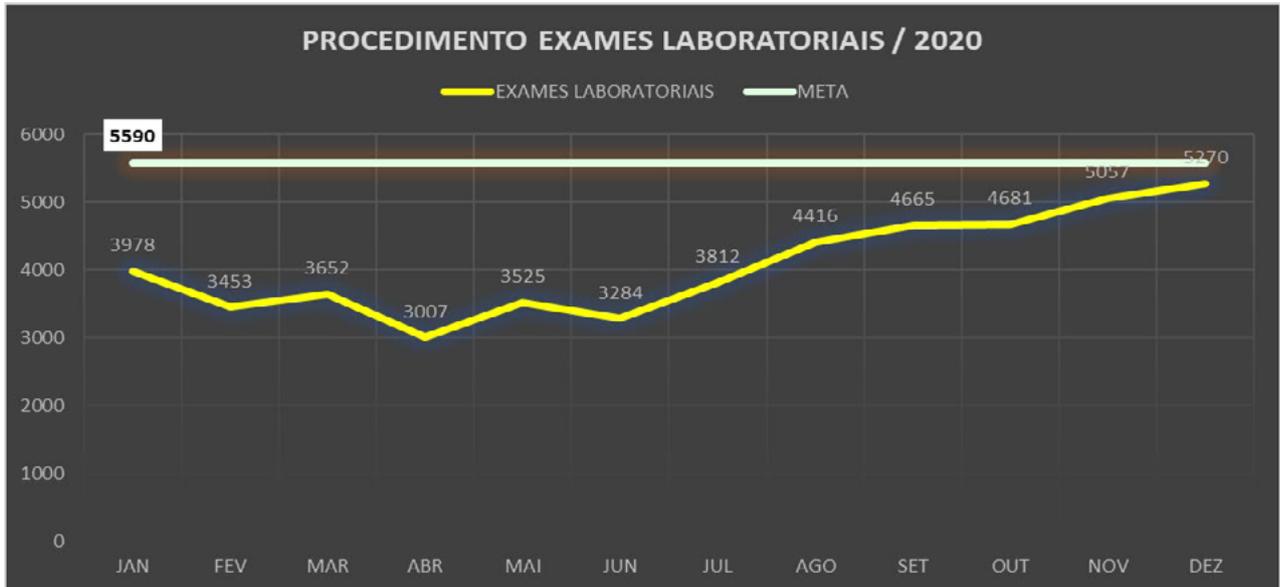
Dessa forma o exame de ECG foi ofertado exclusivamente no atendimento dos pacientes da UPA Vetor Oeste, na urgência e emergência, os exames de ultrassonografia - USG e RX foram ofertados para urgência e emergência da UPA Vetor oeste, clínica da Família e por agenda ambulatorial para as 08 unidades básicas de saúde UBS do Vetor Oeste. Já os exames laboratoriais foram utilizados pela UPA, porém atendeu-se também as necessidades da clínica da família na modalidade de urgência e emergência.

| PROCEDIMENTO EXAMES | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ |
|-------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| ECG | 789 | 718 | 724 | 662 | 789 | 840 | 760 | 811 | 817 | 721 | 837 | 749 |
| META | 360 | 360 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 |
| ULTRASSONOGRAFIA | 1102 | 1023 | 850 | 368 | 443 | 641 | 990 | 1048 | 1012 | 1141 | 1078 | 1168 |
| META | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 | 1000 |
| RADIOGRAFIA | 2272 | 1930 | 1885 | 959 | 1265 | 1590 | 2199 | 1959 | 1882 | 2396 | 1948 | 2303 |
| META | 2000 | 2000 | 2200 | 2200 | 2200 | 2200 | 2200 | 2200 | 2200 | 2200 | 2200 | 2200 |
| EXAMES LABORATORIAIS | 3978 | 3453 | 3652 | 3007 | 3525 | 3284 | 3812 | 4416 | 4665 | 4681 | 5057 | 5270 |
| META | 5590 | 5590 | 5590 | 5590 | 5590 | 5590 | 5590 | 5590 | 5590 | 5590 | 5590 | 5590 |
| TOTAL DE PROCEDIMENTOS | 8141 | 7124 | 7111 | 4996 | 6022 | 6355 | 7761 | 8234 | 8376 | 8939 | 8920 | 9490 |
| META | 8950 | 8950 | 9190 | 9190 | 9190 | 9190 | 9190 | 9190 | 9190 | 9190 | 9190 | 9190 |

INEDITORIAL



INEDITORIAL



***Procedimentos SADT'S janeiro a dezembro/2020**

Como é possível de se observar, quase todos os indicadores quantitativos de procedimentos clínicos ficaram abaixo das metas pactuadas, em decorrência da Pandemia do COVID19, que perdurou praticamente o ano todo. Em virtude da pandemia do COVID19 as agendas ambulatoriais de RX e USG foram suspensas pela Prefeitura de Jundiaí, o que ocasionou uma redução drástica na realização desses exames, visto que essa agenda representa quase toda nossa meta mensal.

A Fenix vem buscando alternativas para melhorar esse índice e por conseguinte a melhora no atendimento à população. Ainda assim destaca-se que no ano de 2020 foram realizados, 9.217 exames de ECG, 10.864 exames de ultrassonografia, 22.588 exames de RX e 48.800 exames laboratoriais, perfazendo um total no ano de 2020 de 91.469 procedimentos SADT's.

INEDITORIAL



B - INDICADORES QUALIDADE

Em relação a Matriz de Monitoramento de Indicadores de Qualidade, existente no contrato de Gestão firmado com a municipalidade de Jundiaí, tem como referência para o 2º ano de execução uma série de itens e prazos, porém como previsto nesse mesmo documento a obrigatoriedade o monitoramento e cumprimento integral das metas se dá a partir do 4º mês de execução do contrato.

Dessa forma segue-se abaixo o monitoramento dos descritores no ano de 2020:

1. Implantar, de acordo com as Diretrizes do Ministério da Saúde e UGPS Protocolo de Acolhimento com classificação de risco e tempo de espera

A Classificação de Risco foi utilizada no ano de 2020 na UPA Vetor Oeste e foi um processo dinâmico de identificação dos pacientes que necessitam de tratamento imediato, de acordo com o potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento e, portanto, foi conduzido de maneira multiprofissional e interdisciplinar, assegurando uma assistência segura, assertiva e resolutiva, bem como envolvimento do paciente e familiares.

O Protocolo de Acolhimento com Classificação de Risco, utilizado na UPA Vetor Oeste foi o Protocolo de Manchester.

O protocolo de Manchester consiste em um sistema de triagem baseado em cinco cores: vermelho, laranja, amarelo, verde e azul, sendo vermelho representando os casos de maior gravidade, e azul os casos de menor gravidade. Sua funcionalidade dá-se através da triagem, essa analisa diversas variáveis que implicam a gravidade do paciente: intensidade das dores, sinais vitais, sintomas, glicemia, quadro clínico entre outros indicadores que irão variar de acordo com a instituição. A seguir apresentamos a escala de cores mais utilizada e as características de cada uma na hora do atendimento.

2. Implantar o Serviço Posso ajudar?

A implantação do Agente de Humanização ou como conhecido “Posso Ajudar” se deu desde a abertura da UPA Vetor Oeste e perdurou durante o ano de 2020 todo. O serviço é composto por colaboradores extremamente treinados e qualificados para acolher os usuários nas salas de recepção da Unidade de Pronto Atendimento, porém esse serviço não é disponibilizado por 24hs ininterruptas, estando formatado para operacionalizar no formato 12 X 36 horas diariamente no período diurno.

Os profissionais dessa área têm um perfil de acolhedor, para atender, acolher e direcionar os usuários da Instituição de acordo com a necessidade e complexidade de atendimento, auxiliando nas orientações de fluxo de atendimento da rede de saúde municipal, bem como receber os familiares e/ou acompanhantes em horário de visitas para o direcionamento até o paciente. Este profissional também é fundamental para humanizar as salas de recepções, bem como direcionar casos detectados de mal-estar e/ou conflitos na recepção acolhendo a situação para área interna da Unidade, objetivando a assistência segura e prevenção de desconfortos na recepção.

3. Pontualidade na entrega dos relatórios mensais de prestação de contas assistenciais e financeiras

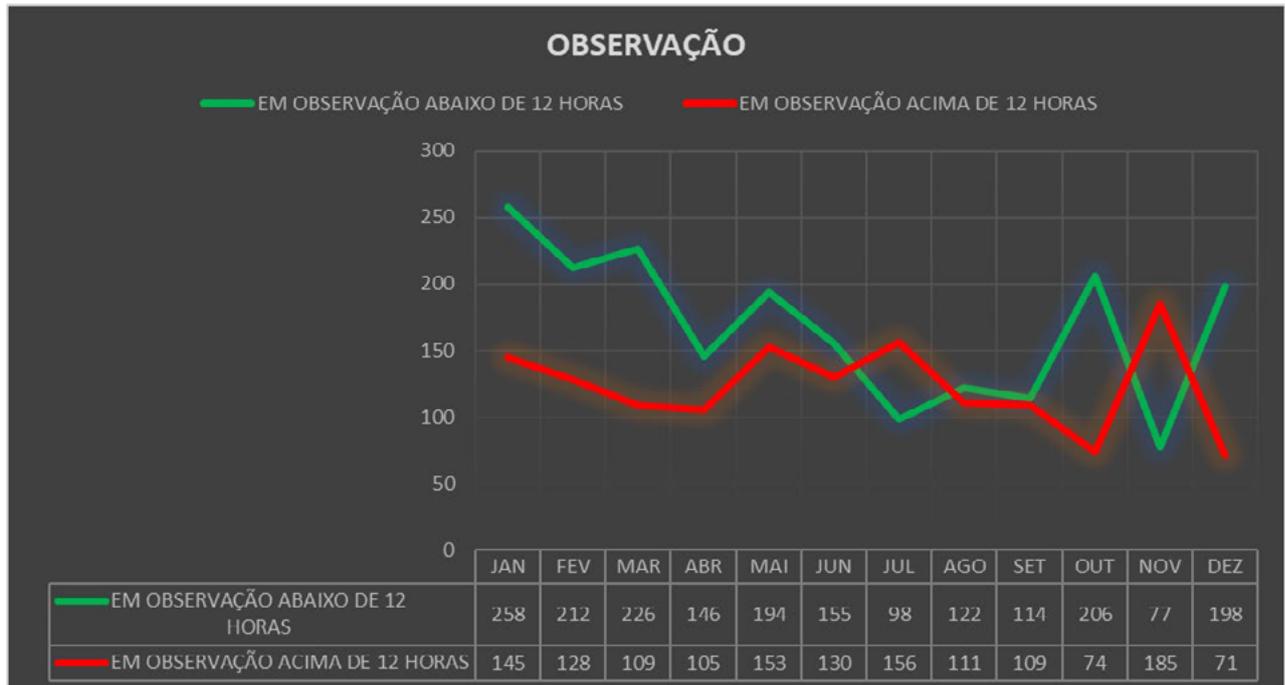
Os relatórios assistenciais e financeiros no ano de 2020 foram entregues sempre no dia 20 do mês subsequente, eles são de suma importância para demonstrar todas as ações executados dentro de cada mês, tornando transparente dessa forma a gestão da Fênix.

INEDITORIAL



4. Proporção de pacientes atendidos em observação

Na UPA 24hs Vetor Oeste temos seis leitos de observação adulto e seis leitos de observação pediátrica, tendo como limite de permanência no leito de até 24 horas de observação. Segue planilha abaixo dos pacientes em observação abaixo de 12 horas e acima de 12 horas no ano de 2020.



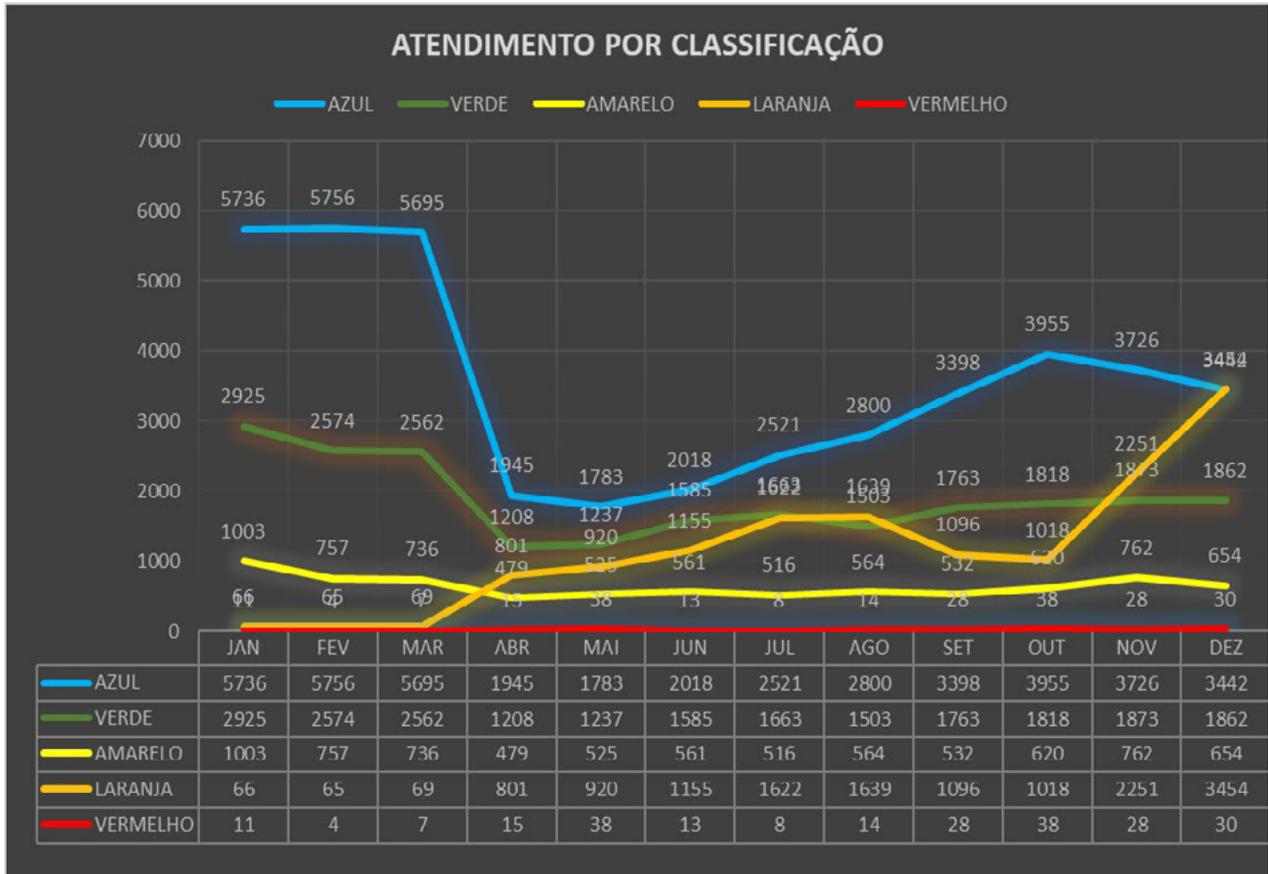
*Planilha de pacientes em observação – janeiro – dezembro/2020

Nota-se que no ano de 2020 tivemos 2.006 pacientes que ficaram em observação abaixo de 12 horas e 1.476 pacientes que ficaram em observação acima de 12 horas. Perfazendo um total de 3.482 pacientes em observação.

5. Percentual de atendimentos por classificação de risco

Nota-se que no ano de 2020 tivemos 87.447 pacientes que passaram pela triagem, dessa forma o gráfico abaixo nos demonstra o percentual de atendimentos por classificação de risco. Tivemos 42.775 pacientes classificados com escore azul, 22.573 pacientes classificados com escore verde, 7.709 pacientes classificados com escore amarelo, entre janeiro e março 200 pacientes foram classificados como escore laranja e em decorrência da pandemia do COVID19 e entre os meses de abril a dezembro tivemos 13.956 pacientes que foram classificados como laranja por apresentavam algum sintoma de síndrome gripal e 234 pacientes foram classificados como vermelho.

INEDITORIAL



*Gráfico de atendimento por classificação – janeiro – dezembro/2020

6. Manter ativa as comissões exigidas pela legislação (CCIH, Revisão de prontuários, revisão de óbitos, ética de enfermagem, ética médica e gerenciamento de resíduos)

Apresentamos abaixo as Comissões que estiveram em execução no ano de 2020 na UPA Vetor Oeste.

6.6.1 COMISSÃO AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO, DOCUMENTAÇÃO MÉDICA E ESTATÍSTICA, a comissão foi instituída em 11/02/2019.

6.6.2 COMISSÃO DE INFECÇÃO – CCIRAS, essa comissão foi constituída em 04/04/2019.

6.6.3 COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES, essa comissão foi criada em 30/04/2019.

6.6.4 COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E REVISÃO DE ÓBITOS, foi instituída em 02/03/2019.

6.6.5 COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS, essa comissão foi criada em 07/05/2019.

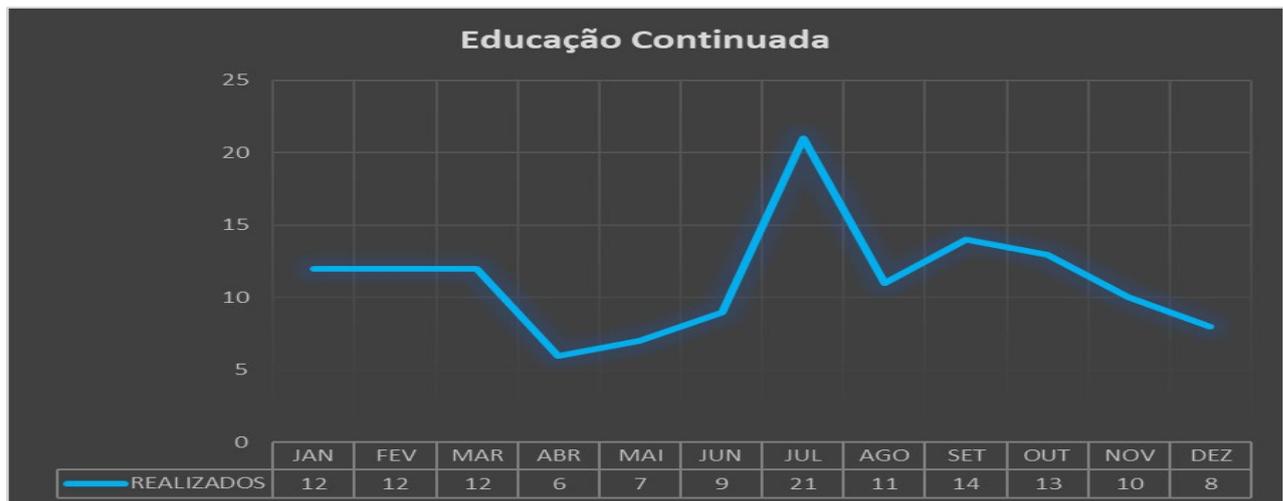
6.6.6 COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA, essa comissão foi constituída em 05/04/2019.

6.6.7 COMISSÃO DE ÉTICA DE ENFERMAGEM, está constituída e está aguardando somente que o COREN-SP dê a posse aos membros eleitos para que eles comecem a se reunir bimestralmente. O mesmo está previsto assim que a pandemia do COVID19 acabar.

INEDITORIAL



6.6.8 EDUCAÇÃO CONTINUADA, processo pelo qual se gera o desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores sendo fundamental para o aperfeiçoamento das habilidades bem como, maior visão da realidade em que estão inseridos, visando uma atualização de conhecimentos, sendo que no ano de 2020 foram ofertados aos colaboradores 135 palestras de Educação Continuada.



*Gráfico de Educação continuada janeiro-dezembro 2020

6.6.9 COMISSÃO DE FARMÁCIA E TERAPÊUTICA, foi instituída em 18/04/2019.

6.6.10 COMISSÃO DO GRUPO DE TRABALHO DE HUMANIZAÇÃO – GTH, foi instituído em 17/01/2019.

7. Regularidade na alimentação da produção no sistema de Informação

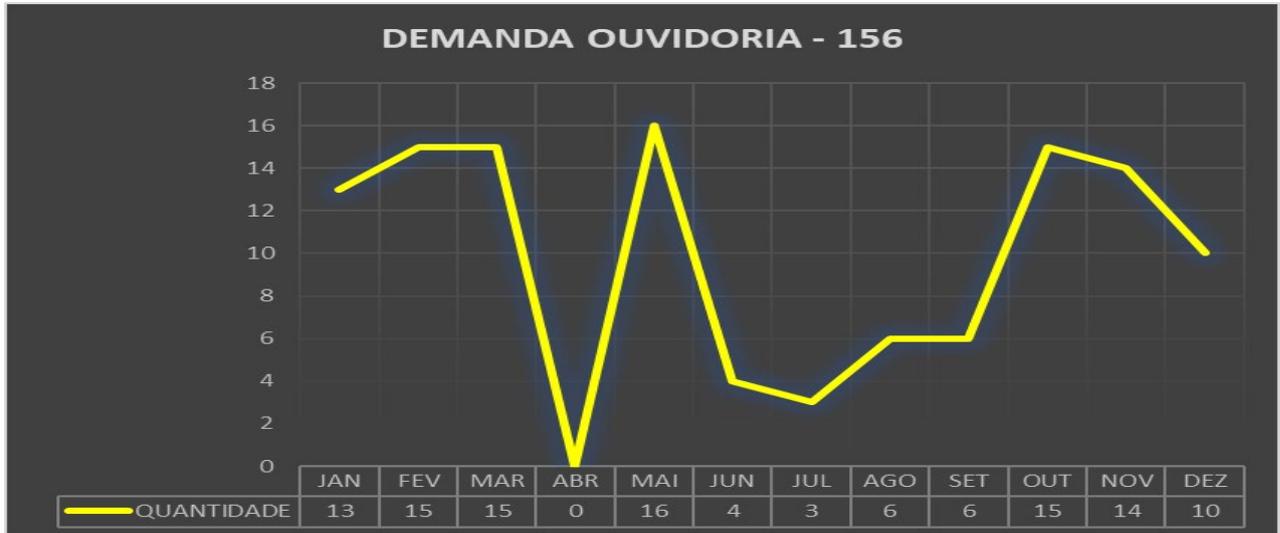
Toda produção assistencial da UPA Vetor Oeste está sendo informada mensalmente pelo Faturamento da UPA Vetor Oeste para o Faturamento da Prefeitura de Jundiá desde ao mês subsequente a abertura da UPA e os mesmos ficam responsáveis pelo envio nos respectivos sistemas de informação oficiais dos SUS. No ano de 2020 os arquivos com o faturamento da UPA Vetor Oeste foram encaminhados para o setor responsável da prefeitura sempre entre o dia 05 à 08 de cada mês, via e-mail para o colaborador Luciano lfranchi@jundiai.sp.gov.br e Alexandre alehrbah@jundiai.sp.gov.br.

8. Entrega de relatório comentado das reclamações através do fone 156, Ouvidoria e SAL e providencias adotadas

As reclamações oriundas da ouvidoria – 156 e/ou da Assessoria de comunicação da Prefeitura no ano de 2020 foram respondidas prontamente pela gestão da UPA Vetor Oeste.

As demandas do ano de 2020 foram respondidas e reencaminhadas para a ouvidoria, num total de 117 demandas.

INEDITORIAL



*Gráfico de Demanda Ouvidoria janeiro-dezembro 2020

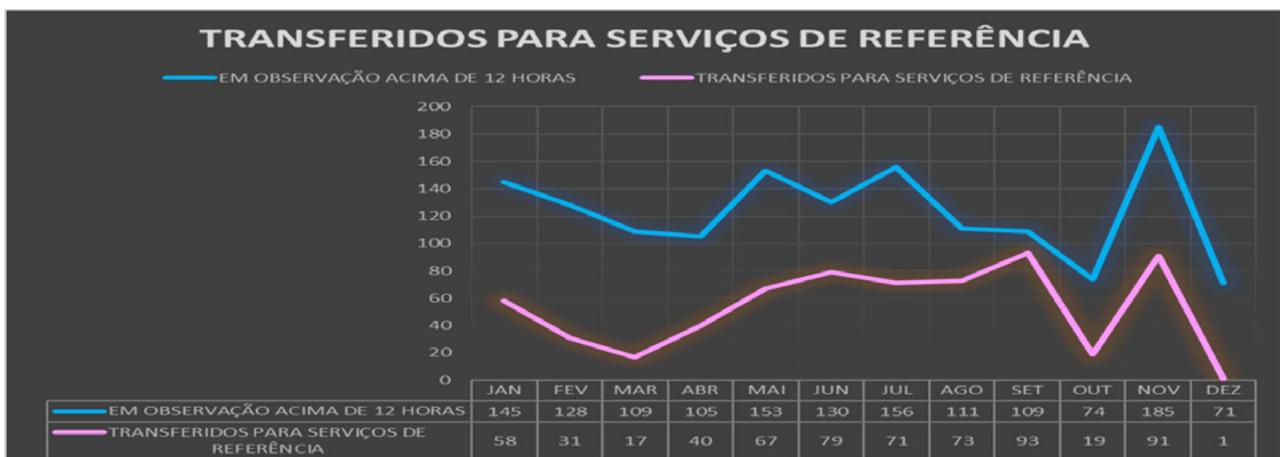
9. Preenchimento de fichas de atendimento, nos seguintes aspectos: legibilidade, assinatura, CID, exame físico

O indicador foi monitorado no ano de 2020 pela COMISSÃO AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIO, DOCUMENTAÇÃO MÉDICA E ESTATÍSTICA. Essa Comissão de Revisão de Prontuário (CRP) realizou reuniões bimestral e/ou quando necessário, onde realizaram a revisão de todos os prontuários apontados pelo faturamento, com o objetivo de analisar e avaliar a qualidade dos prontuários médicos.

Foram utilizados os seguintes parâmetros para avaliação: Letra do profissional, assinatura com carimbo em todas as fichas, anamnese, exame físico, exames complementares, solicitação e resultados de exames, alta, orientações gerais, HD, identificação profissional, prescrição médica, horário de medicações, atestado médico, remoção, identificação do paciente, evolução de enfermagem.

10. Proporção de pacientes em observação por mais de 12 horas transferidos para serviços de referência

No mês ano de 2020 conforme gráfico abaixo, tivemos 1.476 pacientes em observação por mais de 12 horas e desse total necessitaram de transferência para o serviço de referência 640 pacientes.



*Gráfico Transferidos para serviço de referência janeiro - dezembro 2020

INEDITORIAL



Ressalto que os pacientes da Pediatria são encaminhados para o Hospital Universitário, exceto casos neurológicos. E os pacientes da clínica médica são encaminhados para o Hospital São Vicente de Paula, exceto casos obstétricos.

11. Garantir a atualização constante do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES, realizando mensalmente as alterações, inclusões e exclusões

A administração da UPA realizou a conferência mensalmente do CNES, realizando o preenchimento das fichas de inclusão, alteração ou exclusão quando necessário. As mesmas após preenchidas foram encaminhadas para a gestão da saúde, na prefeitura municipal de Jundiaí para que se fosse processada a atualização das mesmas, visto que não temos permissão de acesso para realizar tal atualização no sistema. Nesse ano em específico as fichas foram encaminhadas via malote da clínica da família semanalmente.

12. Monitoramento da alimentação das informações nos sistemas informatizados do vetor oeste, com apresentação de proposta de melhoria de processo

A administração da UPA do Vetor Oeste não realiza a alimentação das informações de saúde geradas na UPA nos sistemas de informação do Ministério da Saúde. Todas as informações geradas no ano de 2020 foram encaminhadas mensalmente para a prefeitura para que fossem informadas aos órgãos competentes.

13. A organização de fluxos de referência e contra-referência entre as Unidades de saúde do Vetor Oeste

A administração da UPA do Vetor Oeste no ano de 2020, utilizou o formulário de Referência e Contra-Referência que foram utilizados para os pacientes que além dos cuidados imediato de urgência e emergência necessitam também de um acompanhamento na Atenção Básica. O mesmo formulário também foi utilizado para as transferências hospitalares.

14. Monitoramento interno da qualidade em saúde

Foi criado no ano de 2020 pela Coordenação Administrativa através do Serviço social um modelo de pesquisa interna "sugestões, elogios e reclamações", estatística mensal de controle de satisfação – Ouvidoria Interna. Tendo como objetivo receber e analisar elogios, reclamações e sugestões dos cidadãos sobre os serviços prestados, colhendo elementos que servirão de insumo para ações de fiscalização e de correção.

A Pesquisa Interna de Satisfação foi aplicada conforme Matriz de Monitoramento de Qualidade - 2º Ano de Execução nos meses de fevereiro, abril, agosto e dezembro do ano de 2020. Tendo um total de 140 entrevistados.

INEDITORIAL



| CLASSIFICAÇÃO |  |  |  |  |  | N. A. | TOTAL |
|--|---|--|---|---|---|-------|-------|
| 1 - ATENDIMENTO POSSO AJUDAR | 0 | 0 | 6 | 44 | 84 | 6 | 140 |
| 2 - ATENDIMENTO RECEPÇÃO | 1 | 0 | 3 | 52 | 82 | 2 | 140 |
| 3 - ATENDIMENTO SERVIÇO SOCIAL | 0 | 0 | 1 | 36 | 83 | 20 | 140 |
| 4 - ATENDIMENTO TRIAGEM | 1 | 1 | 1 | 41 | 94 | 2 | 140 |
| 5 - ATENDIMENTO MÉDICO | 2 | 0 | 5 | 37 | 95 | 1 | 140 |
| 6 - ATENDIMENTO ENFERMAGEM | 0 | 1 | 3 | 31 | 105 | 0 | 140 |
| 7 - ATENDIMENTO CONTROLADOR DE ACESSO | 1 | 0 | 5 | 45 | 86 | 3 | 140 |
| 8 - ORGANIZAÇÃO | 0 | 1 | 7 | 38 | 94 | 0 | 140 |
| 9 - ATENDIMENTO EM EXAME USG | 0 | 0 | 3 | 24 | 59 | 54 | 140 |
| 10 - ATENDIMENTO EM EXAME RX | 0 | 0 | 4 | 27 | 68 | 41 | 140 |
| 11 - TEMPO DE ENTREGA - EXAMES (RX E/OU USG) | 1 | 0 | 5 | 32 | 54 | 48 | 140 |
| 12 - TEMPO DE ATENDIMENTO | 5 | 4 | 12 | 37 | 72 | 10 | 140 |
| 13 - REFEIÇÃO | 2 | 3 | 4 | 19 | 48 | 64 | 140 |
| 14 - LIMPEZA | 0 | 2 | 3 | 22 | 96 | 17 | 140 |
| 15 - RECOMENDARIA NOSSO ATENDIMENTO | 0 | 0 | 3 | 32 | 101 | 4 | 140 |

*Compilado da pesquisa de satisfação no ano 2020

Vale ressaltar que a média de satisfação ou muita satisfação passou de 83% do total de usuários entrevistados. O que demonstra que o equipamento de saúde vem prestando um atendimento humanizado e de qualidade a população do Vetor Oeste.

Jundiaí, 08 de janeiro de 2020.