



PREFEITURA MUNICIPAL  
DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE  
**GUARATINGUETÁ**

RELATÓRIO SAÚDE

# AVALIAÇÕES DOS TOTENS

01/05/2019 | 31/12/2019



SECRETARIA MUNICIPAL DE  
**GOVERNO E  
GESTÃO ESTRATÉGICA**

**RELATÓRIO SAÚDE**  
AVALIAÇÕES DOS TOTENS  
01/05/2019 | 31/12/2019

AUTORIA:

Secretaria Municipal de Governo e Gestão Estratégica

EQUIPE:

Daniel Roberto Carnecine de Oliveira

Yran dos Santos Cezar

Ana Cláudia Cavalca Correa

Tiago José Macedo de Souza

Luciana Silva da Rocha Burkt

Ana Paula Rodrigues de Almeida Santos

Bruna Priscila de Carvalho

Caroline Gomes Bronze

Dhiovanna Vitória dos Santos Carvalho

Gabrielle Silvestre Barbosa

Letícia Nayara Carvalho Selete

Natasha Sarah Godoy Galvão

Pamela Prima Izídio

SECRETARIA DE GOVERNO E GESTÃO ESTRATÉGICA  
Endereço: Rua Sete de Setembro, nº 69 - Centro CEP: 12500-330  
Funcionamento: 8h as 17h  
Telefone: (12)3122-3984



PREFEITURA MUNICIPAL  
DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE  
**GUARATINGUETÁ**

SECRETARIA MUNICIPAL DE  
**GOVERNO E  
GESTÃO ESTRATÉGICA**

# SUMÁRIO

Introdução .....	8
1. Justificativa .....	9
2. Objetivo .....	9
3. Metodologia .....	9
4. Análise por equipamento de Saúde .....	9
4.1 Totem - Unidade Centro .....	10
4.2 Totem - Unidade Engenheiro Neiva .....	11
4.3 Totem - Unidade Jardim Esperança .....	12
4.4 Totem - Unidade Jardim Vista Alegre .....	13
4.5 Totem - Unidade Jardim do Vale I .....	14
4.6 Totem - Unidade Parque São Francisco .....	15
4.7 Totem - Unidade Pedregulho .....	16
4.8 Totem - Unidade Pingo de Ouro .....	17
4.9 Totem - Unidade Rocinha .....	18
4.10 Totem Santa Rita - Pronto Socorro Municipal .....	19
4.11 Totem - Unidade São Dimas .....	20
4.12 Totem - Unidade São Manoel .....	21
4.13 Totem - Unidade Tamandaré .....	22
4.14 Totem - Unidade Cohab .....	23
5. Avaliação total dos equipamentos de Saúde .....	24
6. Considerações .....	29

# LISTA DE TABELAS

## **Tabela 1**

Total de Avaliações Totem Unidade Centro .....10

## **Tabela 2**

Total de Avaliações Totem Unidade Engenheiro Neiva .....11

## **Tabela 3**

Total de Avaliações Totem Unidade Jardim Esperança .....12

## **Tabela 4**

Total de Avaliações Totem Unidade Jardim Vista Alegre .....13

## **Tabela 5**

Total de Avaliações Totem Unidade Jardim do Vale I.....14

## **Tabela 6**

Total de Avaliações Totem Unidade Parque São Francisco. ....15

## **Tabela 7**

Total de Avaliações Totem Unidade Pedregulho .....16

## **Tabela 8**

Total de Avaliações Totem Unidade Pingo de Ouro.....17

## **Tabela 9**

Total de Avaliações Totem Unidade Rocinha .....18

## **Tabela 10**

Total de Avaliações Totem Santa Rita Pronto Socorro Municipal .....19

## **Tabela 11**

Total de Avaliações Totem Unidade São Dimas .....20

## **Tabela 12**

Total de Avaliações Totem Unidade São Manoel .....21

---



**Tabela 13**

Total de Avaliações Totem Unidade Tamandaré .....22

**Tabela 14**

Total de Avaliações Totem Unidade Cohab .....23

**Tabela 15**

Avaliação geral - Nível de satisfação com o atendimento recebido .....24

**Tabela 16**

Avaliação geral - Quanto ao tempo de espera para ser atendido(a) .....25

**Tabela 17**

Avaliação geral - O motivo pelo qual buscou atendimento foi resolvido? ....26

**Tabela 18**

Avaliação geral - Gostaria que nossa equipe entrasse em contato? .....26

# LISTA DE GRÁFICOS

## **Gráfico 1**

Evolução Mensal Totem Unidade Centro .....10

## **Gráfico 2**

Evolução Mensal Totem Unidade Engenheiro Neiva .....11

## **Gráfico 3**

Evolução Mensal Totem Unidade Jardim Esperança .....12

## **Gráfico 4**

Evolução Mensal Totem Unidade Jardim Vista Alegre .....13

## **Gráfico 5**

Evolução Mensal Totem Unidade Jardim do Vale I .....14

## **Gráfico 6**

Evolução Mensal Totem Unidade Parque São Francisco .....15

## **Gráfico 7**

Evolução Mensal Totem Unidade Pedregulho .....16

## **Gráfico 8**

Evolução Mensal Totem Unidade Pingo de Ouro .....17

## **Gráfico 9**

Evolução Mensal Totem Unidade Rocinha .....18

## **Gráfico 10**

Evolução Mensal Totem Santa Rita Pronto Socorro Municipal .....19

## **Gráfico 11**

Evolução Mensal Totem Unidade São Dimas .....20

## **Gráfico 12**

Evolução Mensal Totem Unidade São Manoel .....21

---



**Gráfico 13**

Evolução Mensal Totem Unidade Tamandaré .....22

**Gráfico 14**

Evolução Mensal Totem Unidade Cohab .....23

**Gráfico 15**

Avaliação geral - Nível de satisfação com o atendimento recebido .....27

**Gráfico 16**

Avaliação geral - Quanto ao tempo de espera para ser atendido(a) .....27

**Gráfico 17**

Avaliação geral - O motivo pelo qual buscou atendimento foi resolvido? ....28

## Introdução

A Administração Pública Municipal adotou em 2019 totens como forma para avaliar o desempenho da prestação de serviços. O totem é um dispositivo disponível na entrada das unidades, em que uma pesquisa de satisfação personalizada é preenchida. Facilitou a avaliação do desempenho dos equipamentos segundo a opinião dos usuários.

Com a finalidade em melhorar a qualidade dos serviços públicos, os totens foram instalados em maio de 2019 em todos os equipamentos de Saúde. A implantação dos totens gerou uma vasta informação sobre os serviços ofertados.

Diante disso, fez-se necessário elaborar este relatório sobre os dados para corroborar com a tomada de decisão governamental e para incrementar ações para a qualidade dos serviços públicos aos munícipes de Guaratinguetá.

O relatório tem como objetivo, analisar as avaliações dos usuários registradas pelos totens de pesquisa, para auxiliar a gestão municipal a identificar as assimetrias nos serviços, facilitar a tomada de decisão governamental e dar transparência ao cidadãos.

O método empregado foi de pesquisa quantitativa, que permitiu observar os dados registrados através de avaliações positivas e negativas. Também, elaborou-se gráficos sobre a evolução mensal de cada equipamento público em que os totens foram instalados.

Os dados obtidos compreendem entre o período de 01/05/2019 à 31/12/2019. Somaram-se 4.065 avaliações e foram gerados de forma automatizada pelo Sistema Solvis.

Portanto, a pesquisa de satisfação do usuário realizado através dos totens, otimiza o monitoramento sobre os serviços públicos prestados. Através desses dados a Gestão Municipal poderá direcionar recursos públicos para as unidades com os menores índices de satisfação do usuário.

## **1. Justificativa**

O monitoramento das Políticas Públicas é de extrema importância para a cidade e sua população. Aprimora a qualidade dos serviços públicos prestados pela Prefeitura.

Auxiliando a necessidade em otimizar o controle dos serviços ofertados e captar informações diretamente com o usuário, a gestão municipal implantou, em maio de 2019, os totens na entrada de cada equipamento público para mensurar a opinião pública sobre o serviço prestado.

A implantação dos totens gerou uma vasta informação sobre as políticas públicas do município, principalmente na área da Saúde. Diante disso, faz-se necessário gerar relatório desses dados para corroborar com a tomada de decisão governamental e para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos aos munícipes de Guaratinguetá.

## **2. Objetivo**

Analisar as avaliações dos usuários registradas pelos totens de pesquisa, para auxiliar a gestão municipal a identificar as assimetrias nos serviços públicos, facilitar a tomada de decisão governamental e dar transparência aos cidadãos.

## **3. Metodologia**

O método empregado foi de pesquisa quantitativa, que permitiu observar os dados registrados através de avaliações positivas e negativas. Também, elaborou-se gráficos sobre a evolução mensal de cada equipamento público em que os totens foram instalados.

Os dados obtidos compreendem entre o período de 01/05/2019 à 31/12/2020. Somaram-se 4.065 avaliações e foram gerados de forma automatizada pelo Sistema Solvis.

## **4. Análise por equipamento de Saúde**

Nesse capítulo será avaliado os dados obtidos por cada equipamento de Saúde. As categorias de avaliação estão definidas pelo total das avaliações (positivas, negativas e neutras) e a evolução mensal (maio a dezembro).

Assim, os equipamentos de Saúde mensurados são; Centro, Engenheiro Neiva, Jardim Esperança, Vista Alegre, Jardim do Vale I, Parque São Francisco, Pedregulho, Pingo de Ouro, Rocinha, São Dimas, São Manoel, Tamarandá, Cohab, sede da Secretaria de Saúde e o Pronto Socorro.

## 4.1. Totem - Unidade Centro

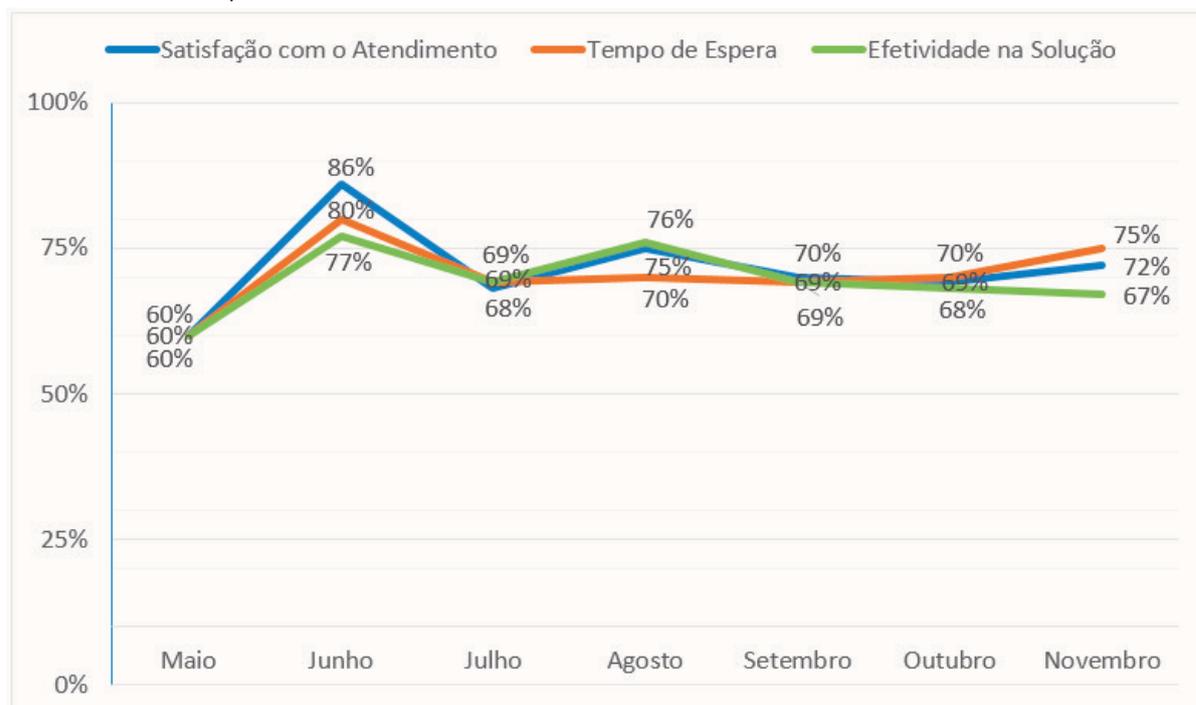
O equipamento de Saúde localizado no Centro, foi avaliado por 500 pessoas, sendo que 455 foi registrado para a satisfação do atendimento, 393 para o tempo de espera e 377 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 1 - Total de Avaliações Totem Unidade Centro

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	310	84	61	68,13%	18,46%
Tempo de Espera	278	80	35	70,74%	20,36%
Efetividade na Solução	272	62	43	72,15%	16,45%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 1 - Evolução Mensal Totem Unidade Centro<sup>1</sup>



Fonte: Sistema Solvis

1. A unidade de Saúde do Centro não apresentou avaliações em dezembro de 2019.

## 4.2. Totem - Unidade Engenheiro Neiva

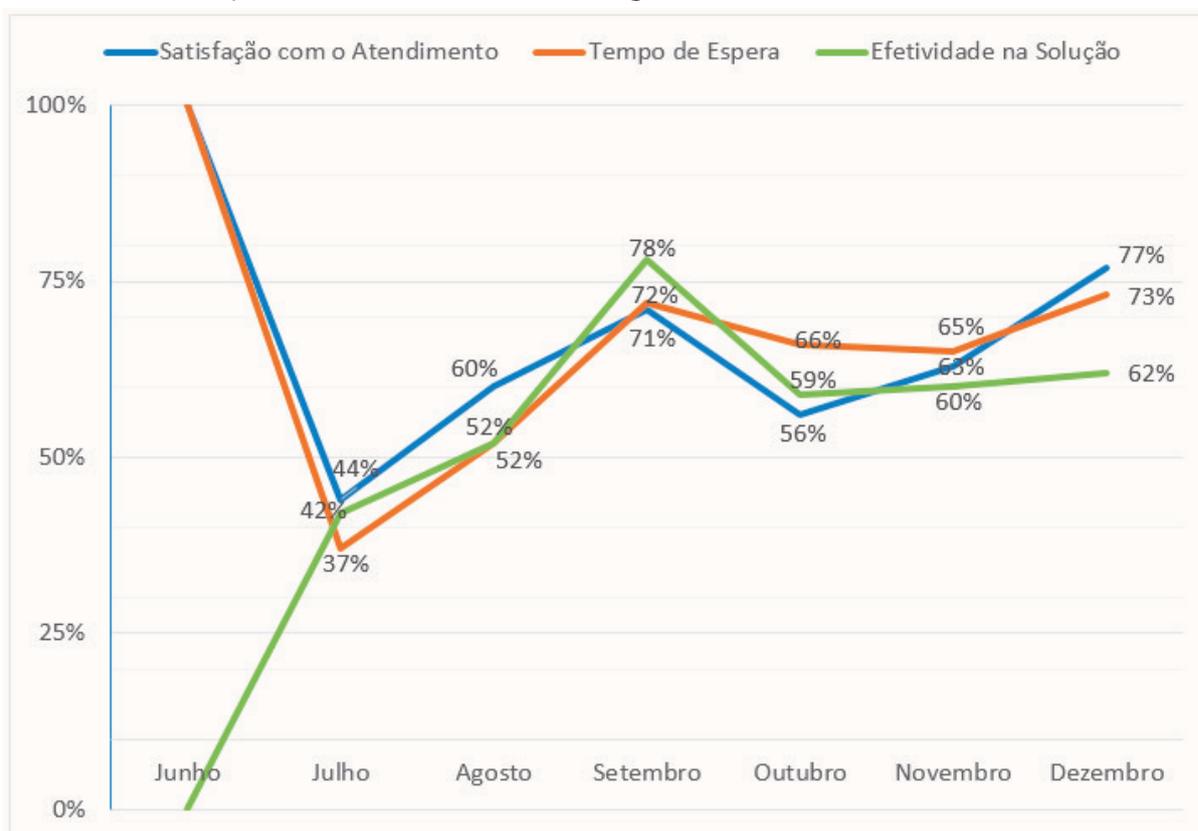
O equipamento de Saúde localizado no bairro Engenheiro Neiva, foi avaliado por 345 pessoas, sendo que 336 foi registrado para a satisfação do atendimento, 288 para o tempo de espera e 283 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 2 - Total de Avaliações Totem Unidade Engenheiro Neiva

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	198	111	27	58,93%	33,04%
Tempo de Espera	168	96	24	58,33%	33,33%
Efetividade na Solução	163	69	51	57,60%	24,38%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 2 - Evolução Mensal Totem Unidade Engenheiro Neiva2



Fonte: Sistema Solvis

### 4.3. Totem - Unidade Jardim Esperança

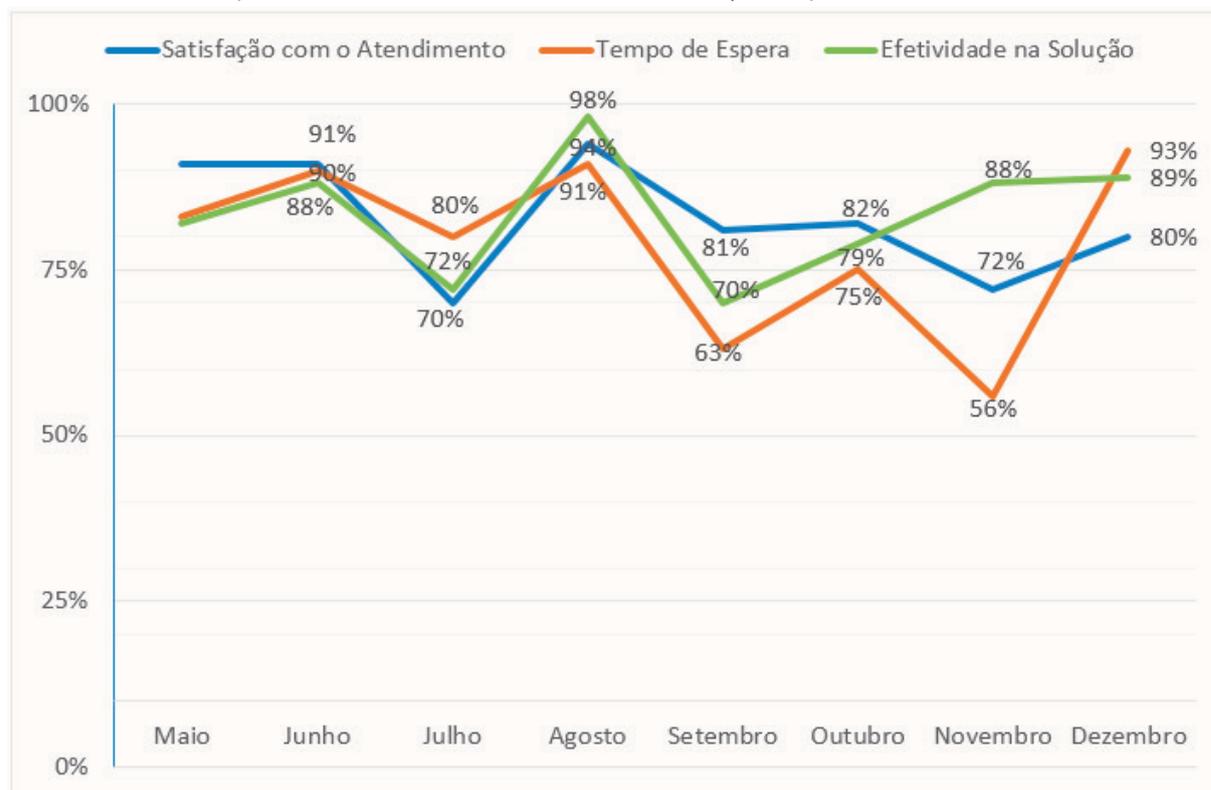
O equipamento de Saúde localizado no bairro Jardim Esperança, foi avaliado por 210 pessoas, sendo que 193 foi registrado para a satisfação do atendimento, 190 para o tempo de espera e 168 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 3 - Total de Avaliações Totem Unidade Jardim Esperança

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	165	16	12	85,49%	8,29%
Tempo de Espera	161	16	13	84,74%	8,42%
Efetividade na Solução	146	10	12	86,90%	5,95%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 3 - Evolução Mensal Totem Unidade Jardim Esperança



Fonte: Sistema Solvis

#### 4.4. Totem - Unidade Jardim Vista Alegre

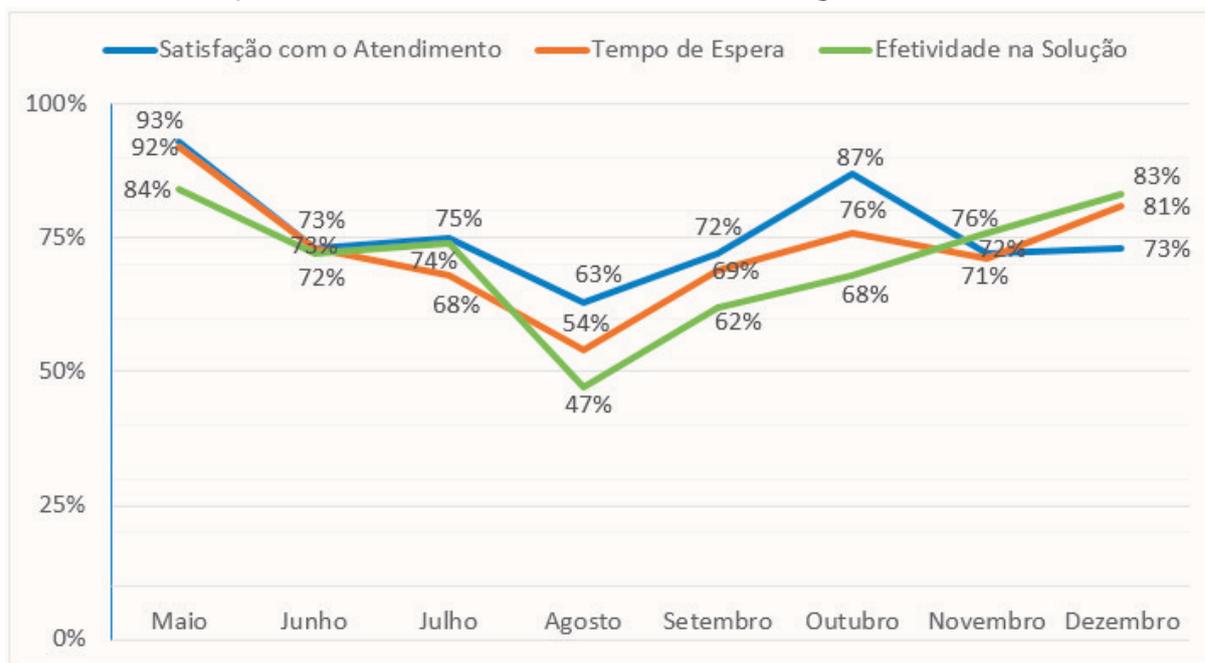
O equipamento de Saúde localizado no bairro Vista Alegre, foi avaliado por 469 pessoas, sendo que 442 foi registrado para a satisfação do atendimento, 352 para o tempo de espera e 356 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 4 - Total de Avaliações Totem Unidade Jardim Vista Alegre

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	318	83	41	71,95%	18,78%
Tempo de Espera	269	60	23	76,42%	17,05%
Efetividade na Solução	253	56	47	71,07%	15,73%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 4 - Evolução Mensal Totem Unidade Jardim Vista Alegre



Fonte: Sistema Solvis

## 4.5. Totem - Unidade Jardim do Vale I

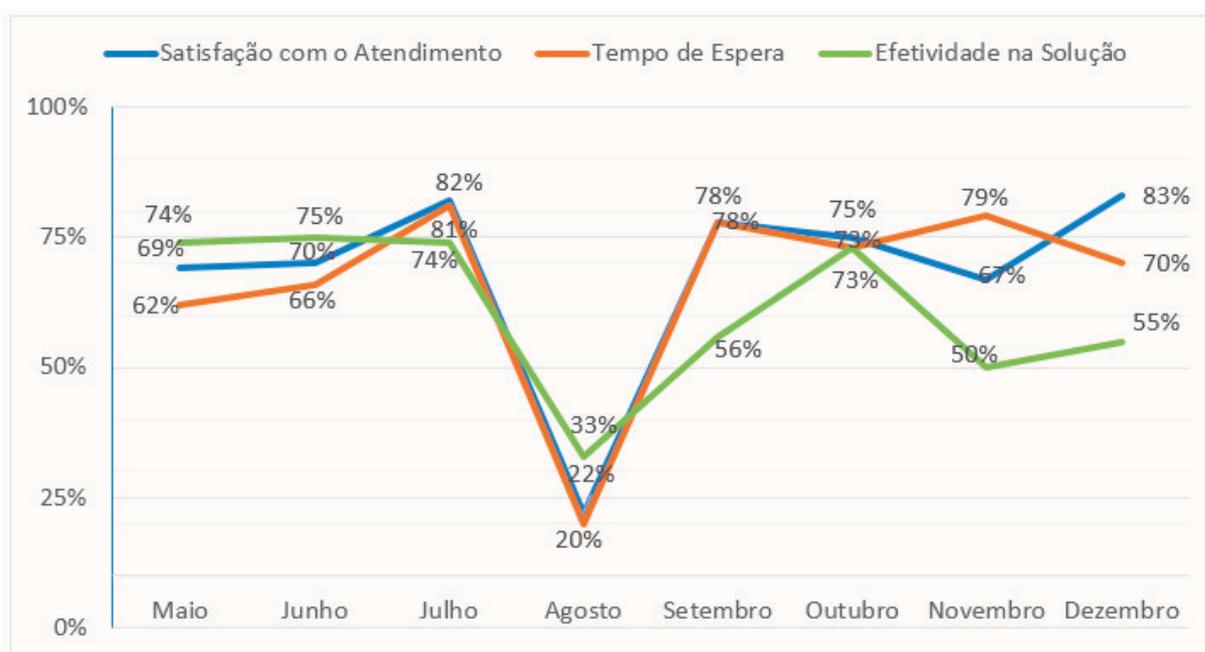
O equipamento de Saúde localizado no bairro Jardim do Vale I, foi avaliado por 205 pessoas, sendo que 201 foi registrado para a satisfação do atendimento, 182 para o tempo de espera e 181 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 5 - Total de Avaliações Totem Unidade Jardim do Vale I

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	138	52	11	68,66%	25,87%
Tempo de Espera	118	53	11	64,84%	29,12%
Efetividade na Solução	120	41	20	66,30%	22,65%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 5 - Evolução Mensal Totem Unidade Jardim do Vale I



Fonte: Sistema Solvis

## 4.6. Totem - Unidade Parque São Francisco

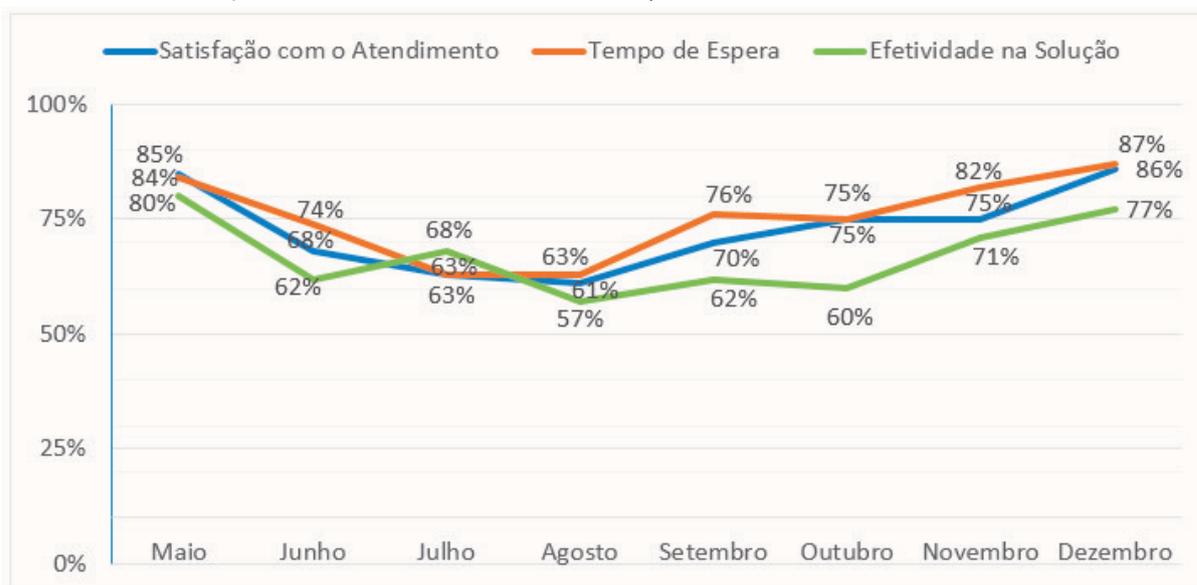
O equipamento de Saúde localizado no bairro Parque São Francisco, foi avaliado por 349 pessoas, sendo que 314 foi registrado para a satisfação do atendimento, 247 para o tempo de espera e 237 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 6 - Total de Avaliações Totem Unidade Parque São Francisco

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	206	73	35	65,61%	23,25%
Tempo de Espera	180	51	16	72,87%	20,65%
Efetividade na Solução	159	42	36	67,09%	17,72%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 6 - Evolução Mensal Totem Unidade Parque São Francisco



Fonte: Sistema Solvis

## 4.7. Totem - Unidade Pedregulho (AME)

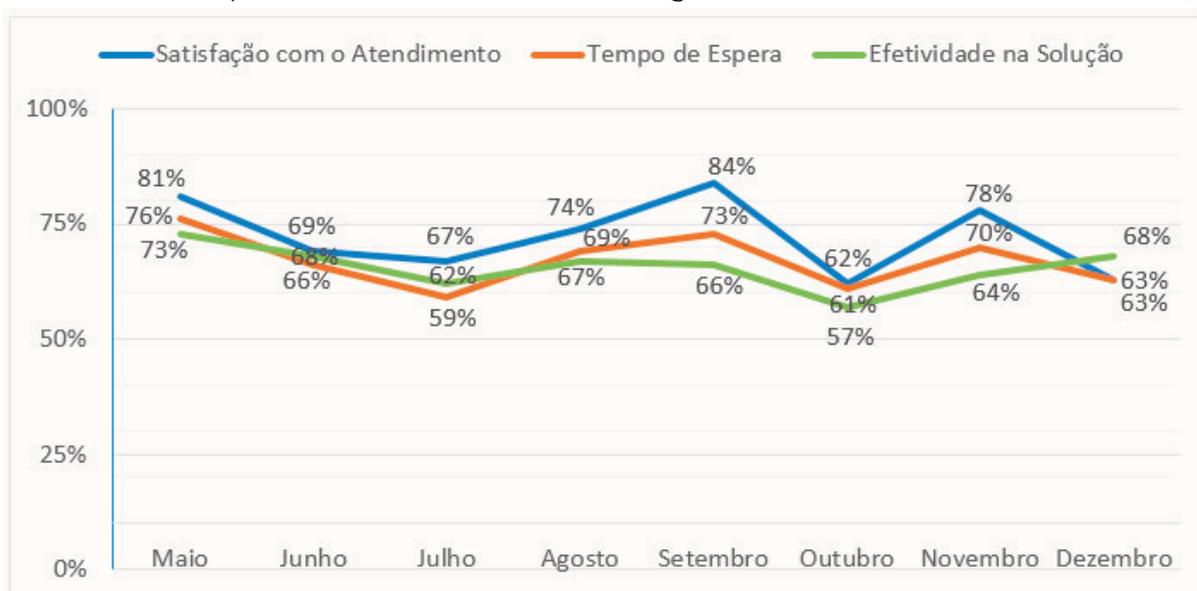
O equipamento de Saúde localizado no bairro Pedregulho, foi avaliado por 480 pessoas, sendo que 448 foi registrado para a satisfação do atendimento, 396 para o tempo de espera e 388 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 7 - Total de Avaliações Totem Unidade Pedregulho

<b>Avaliação</b>	<b>Positivas</b>	<b>Negativas</b>	<b>Neutras</b>	<b>% Positiva</b>	<b>% Negativa</b>
Satisfação com o Atendimento	297	96	55	66,29%	21,43%
Tempo de Espera	264	102	30	66,67%	25,76%
Efetividade na Solução	256	88	44	65,98%	22,68%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 7 - Evolução Mensal Totem Unidade Pedregulho



Fonte: Sistema Solvis

## 4.8. Totem - Unidade Pingo de Ouro

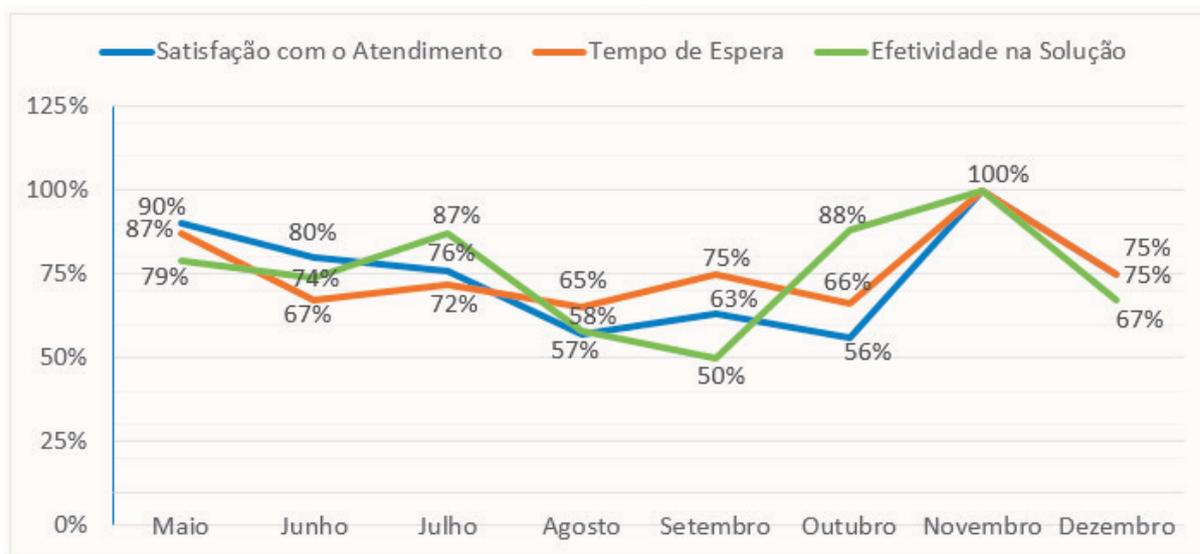
O equipamento de Saúde localizado no bairro Pingo de Ouro, foi avaliado por 132 pessoas, sendo que 118 foi registrado para a satisfação do atendimento, 103 para o tempo de espera e 102 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 8 - Total de Avaliações Totem Unidade Pingo de Ouro

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	85	25	8	72,03%	21,19%
Tempo de Espera	73	26	4	70,87%	25,24%
Efetividade na Solução	77	12	13	75,49%	11,76%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 8 - Evolução Mensal Totem Unidade Pingo de Ouro



Fonte: Sistema Solvis

## 4.9. Totem - Unidade Rocinha

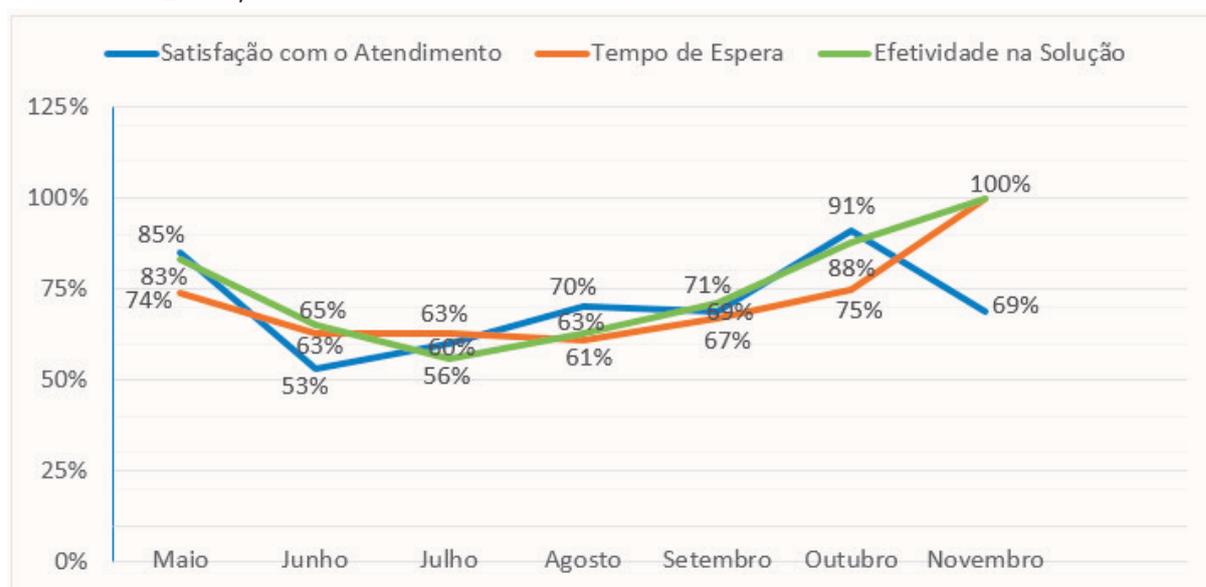
O equipamento de Saúde localizado no bairro Rocinha, foi avaliado por 161 pessoas, sendo que 146 foi registrado para a satisfação do atendimento, 126 para o tempo de espera e 121 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 9 - Total de Avaliações Totem Unidade Rocinha

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	94	38	14	64,38%	26,03%
Tempo de Espera	82	32	12	65,08%	25,40%
Efetividade na Solução	84	24	13	69,42%	19,83%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 9 - Evolução Mensal<sup>3</sup> Totem Unidade Rocinha



Fonte: Sistema Solvis

3. A unidade de Saúde da Rocinha não apresentou avaliações em dezembro de 2019.

#### 4.10. Totem Santa Rita - Pronto Socorro Municipal

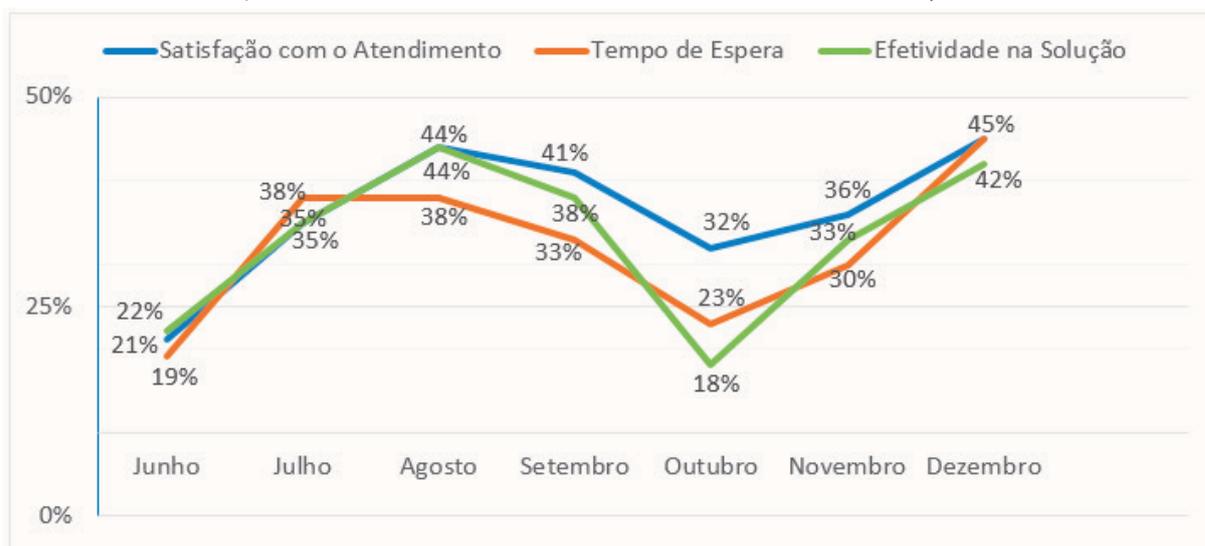
O equipamento de Saúde localizado no bairro Santa Rita, foi avaliado por 415 pessoas, sendo que 398 foi registrado para a satisfação do atendimento, 343 para o tempo de espera e 338 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 10 - Total de Avaliações Totem Santa Rita Pronto Socorro Municipal

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	121	243	34	30,40%	61,06%
Tempo de Espera	91	225	27	26,53%	65,60%
Efetividade na Solução	110	142	86	32,54%	42,01%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 10 - Evolução Mensal Totem Santa Rita Pronto Socorro Municipal<sup>4</sup>



Fonte: Sistema Solvis

4. As avaliações da unidade de saúde do bairro Santa Rita iniciaram em junho de 2019.

## 4.11. Totem - Unidade São Dimas

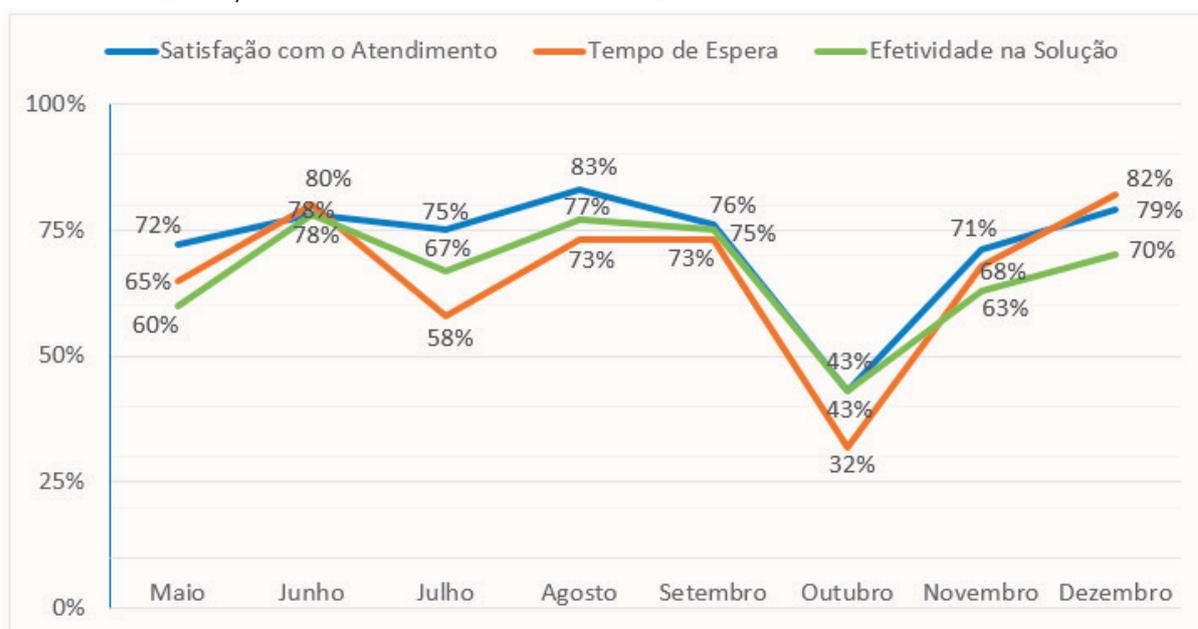
O equipamento de Saúde localizado no bairro São Dimas, foi avaliado por 188 pessoas, sendo que 177 foi registrado para a satisfação do atendimento, 158 para o tempo de espera e 157 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 11 - Total de Avaliações Totem Unidade São Dimas

<b>Avaliação</b>	<b>Positivas</b>	<b>Negativas</b>	<b>Neutras</b>	<b>% Positiva</b>	<b>% Negativa</b>
Satisfação com o Atendimento	126	39	12	71,19%	22,03%
Tempo de Espera	114	37	7	72,15%	23,42%
Efetividade na Solução	108	32	17	68,79%	20,38%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 11 - Evolução Mensal Totem Unidade São Dimas



Fonte: Sistema Solvis

## 4.12. Totem - Unidade São Manoel

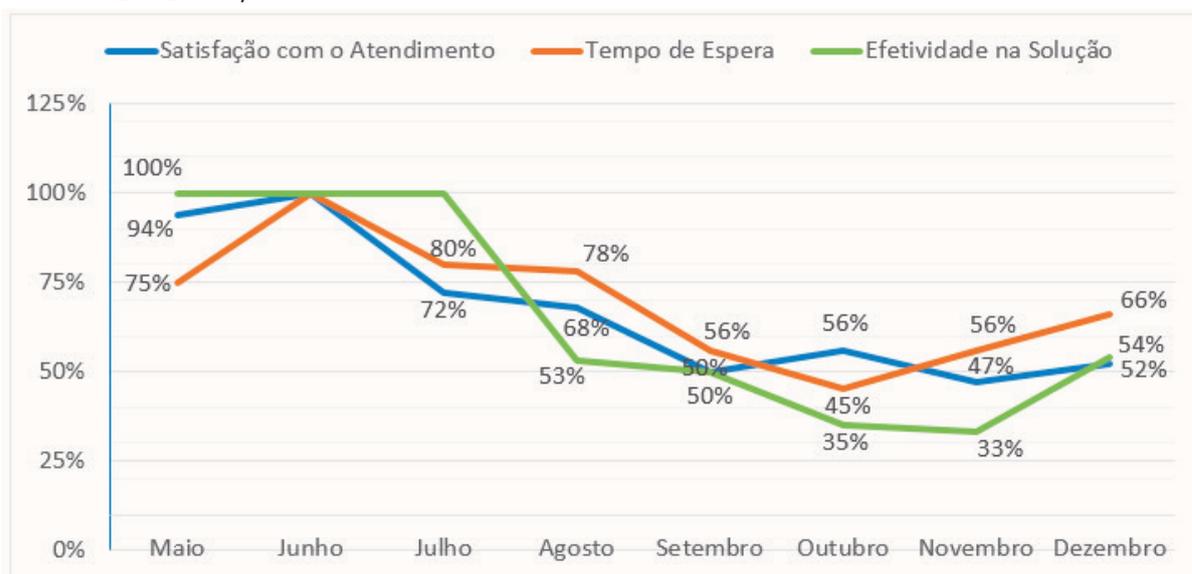
O equipamento de Saúde localizado no bairro São Manoel, foi avaliado por 101 pessoas, sendo que 96 foi registrado para a satisfação do atendimento, 76 para o tempo de espera e 74 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 12 - Total de Avaliações Totem Unidade São Manoel

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	49	32	15	33,33%	51,04%
Tempo de Espera	38	21	17	27,63%	50,00%
Efetividade na Solução	38	18	18	24,32%	51,35%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 12 - Evolução Mensal Totem Unidade São Manoel



Fonte: Sistema Solvis

### 4.13. Totem - Unidade Tamandaré

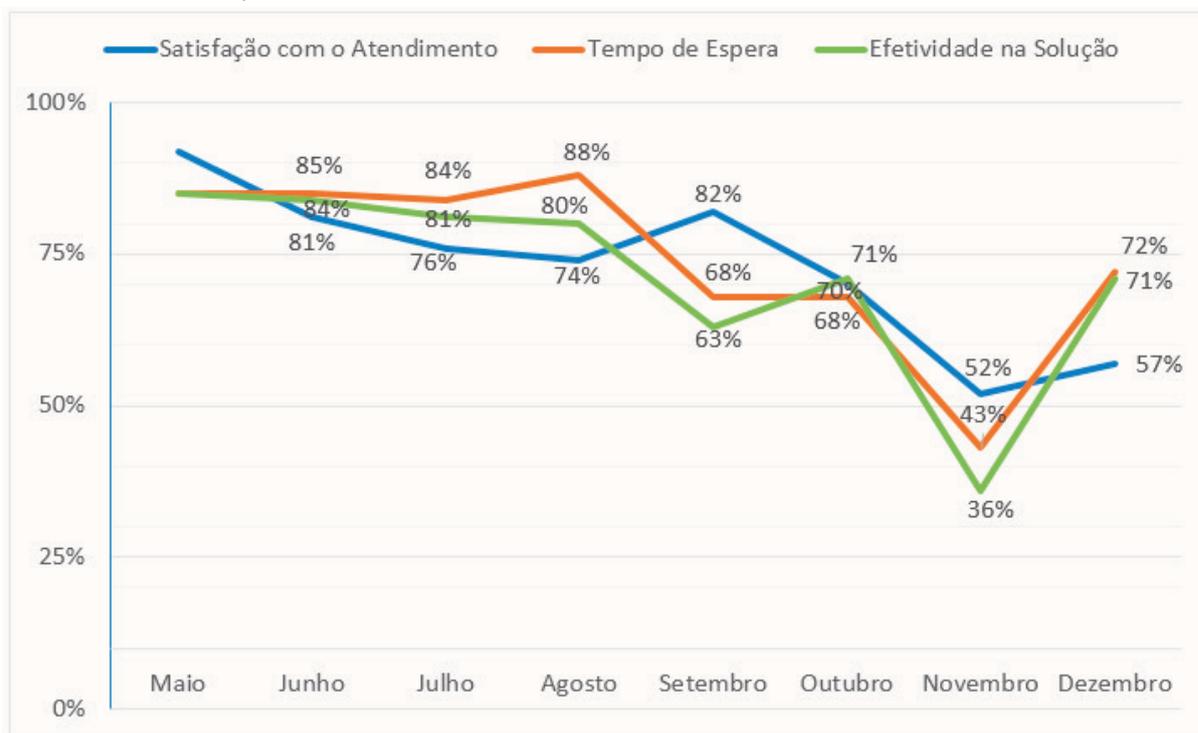
O equipamento de Saúde localizado no bairro Tamandaré, foi avaliado por 312 pessoas, sendo que 181 foi registrado para a satisfação do atendimento, 145 para o tempo de espera e 143 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 13 - Total de Avaliações Totem Unidade Tamandaré

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	128	37	16	70,72%	20,44%
Tempo de Espera	114	23	8	78,62%	15,86%
Efetividade na Solução	109	21	13	76,22%	14,69%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 13 - Evolução Mensal Totem Unidade Tamandaré



Fonte: Sistema Solvis

#### 4.14. Totem - Unidade Cohab

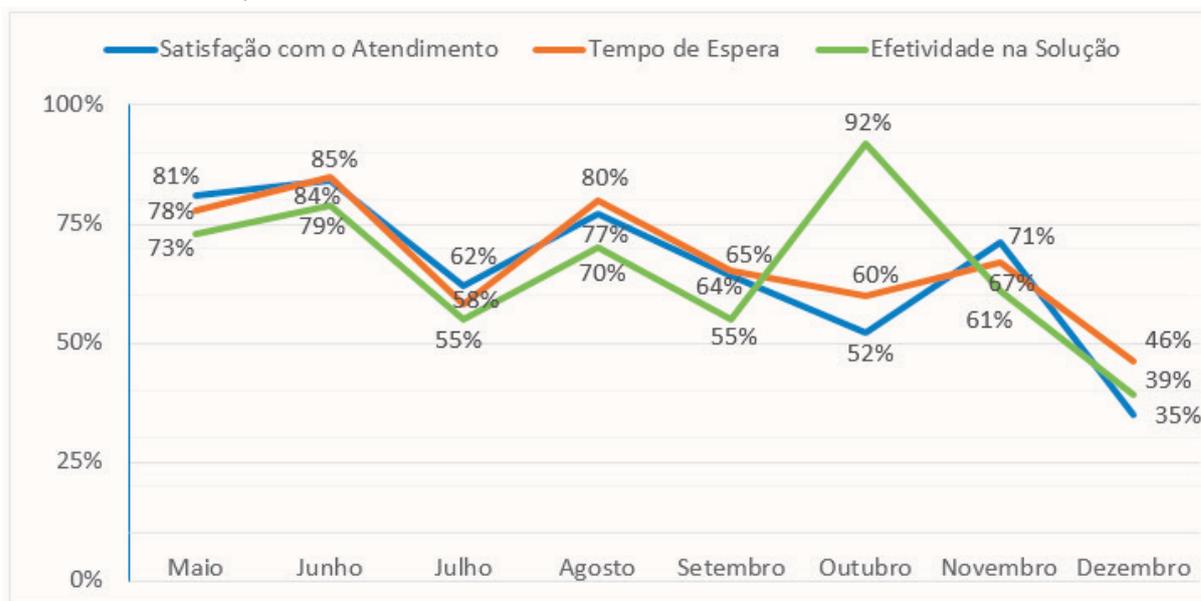
O equipamento de Saúde localizado no bairro Cohab, foi avaliado por 395 pessoas, sendo que 291 foi registrado para a satisfação do atendimento, 235 para o tempo de espera e 227 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 14 - Total de Avaliações Totem Unidade Cohab

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	184	68	39	63,23%	23,37%
Tempo de Espera	153	57	25	65,11%	24,26%
Efetividade na Solução	153	43	31	67,40%	18,94%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 14 - Evolução Mensal Totem Unidade Cohab



Fonte: Sistema Solvis

## 5. Avaliação total dos equipamentos de saúde

Nos equipamentos de Saúde da Secretaria de Saúde foram registrados 3797 avaliações entre o período de 01/05/2019 a 31/12/2019. A avaliação abrange: nível de satisfação com o atendimento, nível de satisfação quanto ao tempo de espera e a efetividade do atendimento.

Tabela 15 - Avaliação geral - Nível de satisfação com o atendimento recebido

<b>Unidade</b>	<b>Positivas</b>	<b>Negativas</b>	<b>Neutras</b>	<b>% Positiva</b>	<b>% Negativa</b>	<b>% Neutra</b>
Jardim Esperança	165	16	12	85,49%	8,29%	6,22%
Pingo de Ouro	85	25	8	72,03%	21,19%	6,78%
Jardim Vista Alegre	318	83	41	71,95%	18,78%	9,28%
São Dimas	126	39	12	71,19%	22,03%	6,78%
Tamandaré	128	37	16	70,72%	20,44%	8,84%
Jardim do Vale I	138	52	11	68,66%	25,87%	5,47%
Centro	310	84	61	68,13%	18,46%	13,41%
Pedregulho	297	96	55	66,29%	21,43%	12,28%
Parque São Francisco	206	73	35	65,61%	23,25%	11,15%
Rocinha	94	38	14	64,38%	26,03%	9,59%
Cohab	184	68	39	63,23%	23,37%	13,40%
Engenheiro Neiva	198	111	27	58,93%	33,04%	8,04%
São Manoel	49	32	15	51,04%	33,33%	15,63%
Santa Rita (Pronto Socorro)	121	244	34	30,33%	61,15%	8,52%
<b>Total:</b>	<b>2419</b>	<b>998</b>	<b>380</b>	<b>63,71%</b>	<b>26,28%</b>	<b>10,01%</b>

Fonte: Sistema Solvis

Tabela 16 - Avaliação geral - Quanto ao tempo de espera para ser atendido(a)

<b>Unidade</b>	<b>Positivas</b>	<b>Negativas</b>	<b>Neutras</b>	<b>% Positiva</b>	<b>% Negativa</b>	<b>% Neutra</b>
Jardim Esperança	141	16	13	82,94%	9,41%	7,65%
Tamandaré	114	23	8	78,62%	15,86%	5,52%
Jardim Vista Alegre	269	70	23	74,31%	19,34%	6,35%
Parque São Francisco	180	51	16	72,87%	20,65%	6,48%
São Dimas	114	37	7	72,15%	23,42%	4,43%
Pingo de Ouro	73	26	4	70,87%	25,24%	3,88%
Centro	278	80	35	70,74%	20,36%	8,91%
Pedregulho	264	102	30	66,67%	25,76%	7,58%
Cohab	153	57	25	65,11%	24,26%	10,64%
Rocinha	82	32	12	65,08%	25,40%	9,52%
Jardim do Vale I	118	53	11	64,84%	29,12%	6,04%
Engenheiro Neiva	168	96	24	58,33%	33,33%	8,33%
São Manoel	38	21	17	50,00%	27,63%	22,37%
Santa Rita (Pronto Socorro)	91	225	27	26,53%	65,60%	7,87%
<b>Total:</b>	<b>2083</b>	<b>889</b>	<b>252</b>	<b>64,61%</b>	<b>27,57%</b>	<b>7,82%</b>

Fonte: Sistema Solvis

Tabela 17 - Avaliação geral - O motivo pelo qual buscou atendimento foi resolvido?

<b>Unidade</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>Em An- damento</b>	<b>% Sim</b>	<b>% Não</b>	<b>% Em An- damento</b>
Jardim Esperança	146	10	12	86,90%	5,95%	7,14%
Tamandaré	109	21	13	76,22%	14,69%	9,09%
Jardim Vista Alegre	253	56	47	71,07%	15,73%	13,20%
Parque São Francisco	159	42	36	67,09%	17,72%	15,19%
São Dimas	108	32	17	68,79%	20,38%	10,83%
Pingo de Ouro	77	12	13	75,49%	11,76%	12,75%
Centro	272	62	43	72,15%	16,45%	11,41%
Pedregulho	256	88	44	65,98%	22,68%	11,34%
Cohab	153	43	31	67,40%	18,94%	13,66%
Rocinha	84	24	13	69,42%	19,83%	10,74%
Jardim do Vale I	120	41	20	66,30%	22,65%	11,05%
Engenheiro Neiva	163	69	51	57,60%	24,38%	18,02%
São Manoel	38	18	18	51,35%	24,32%	24,32%
Santa Rita (Pronto Socorro)	110	142	86	32,54%	42,01%	25,44%
<b>Total:</b>	<b>2048</b>	<b>660</b>	<b>444</b>	<b>64,97%</b>	<b>20,94%</b>	<b>14,09%</b>

Fonte: Sistema Solvis

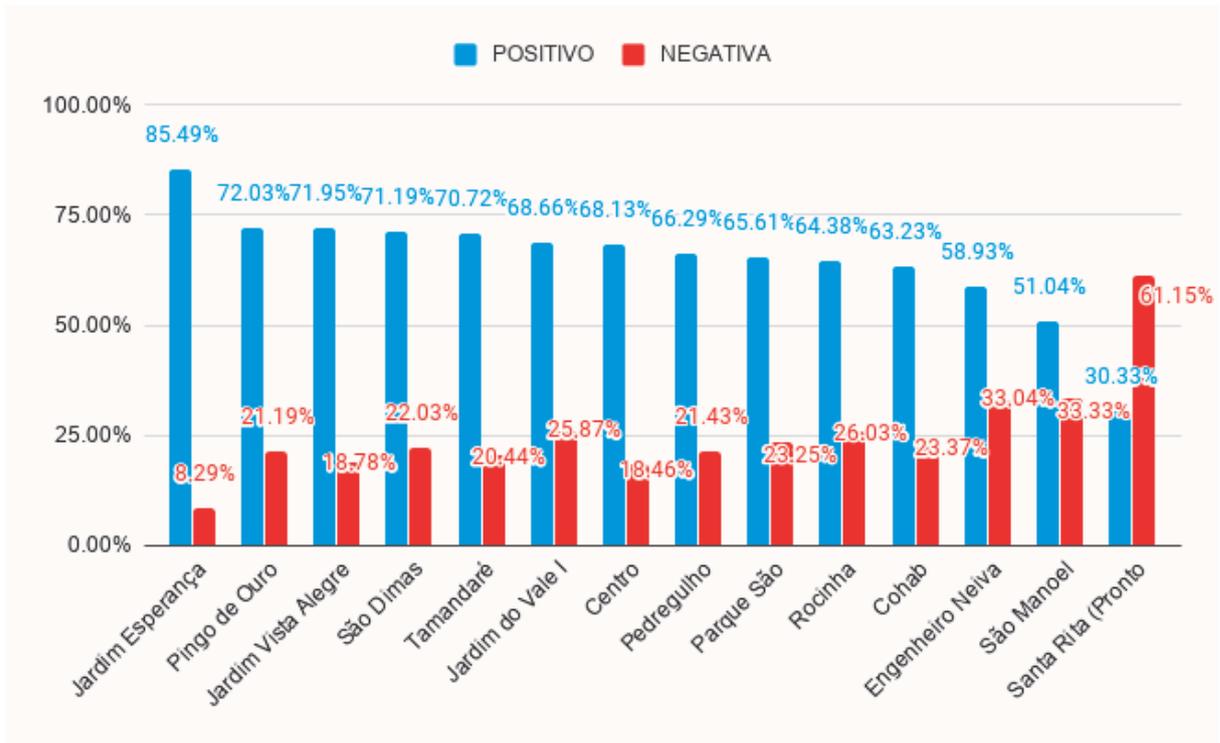
Tabela 18 - Avaliação geral - Gostaria que nossa equipe entrasse em contato?

<b>Unidade</b>	<b>Sim</b>	<b>Não</b>	<b>% Sim</b>	<b>% Não</b>
Pingo de Ouro	38	60	38,78%	61,22%
Parque São Francisco	65	152	29,95%	70,05%
São Dimas	38	109	25,85%	74,15%
Pedregulho	91	273	25,00%	75,00%
Cohab	50	153	24,63%	75,37%
Santa Rita (Pronto Socorro)	78	247	24,00%	76,00%
Tamandaré	33	105	23,91%	76,09%
Jardim do Vale I	35	135	20,59%	79,41%
Rocinha	22	88	20,00%	80,00%
São Manoel	13	54	19,40%	80,60%
Jardim Esperança	31	130	19,25%	80,75%
Engenheiro Neiva	48	215	18,25%	81,75%
Jardim Vista Alegre	56	272	17,07%	82,93%
Centro	50	302	14,20%	85,80%
<b>Total:</b>	<b>648</b>	<b>2295</b>	<b>22,02%</b>	<b>77,98%</b>

Fonte: Sistema Solvis

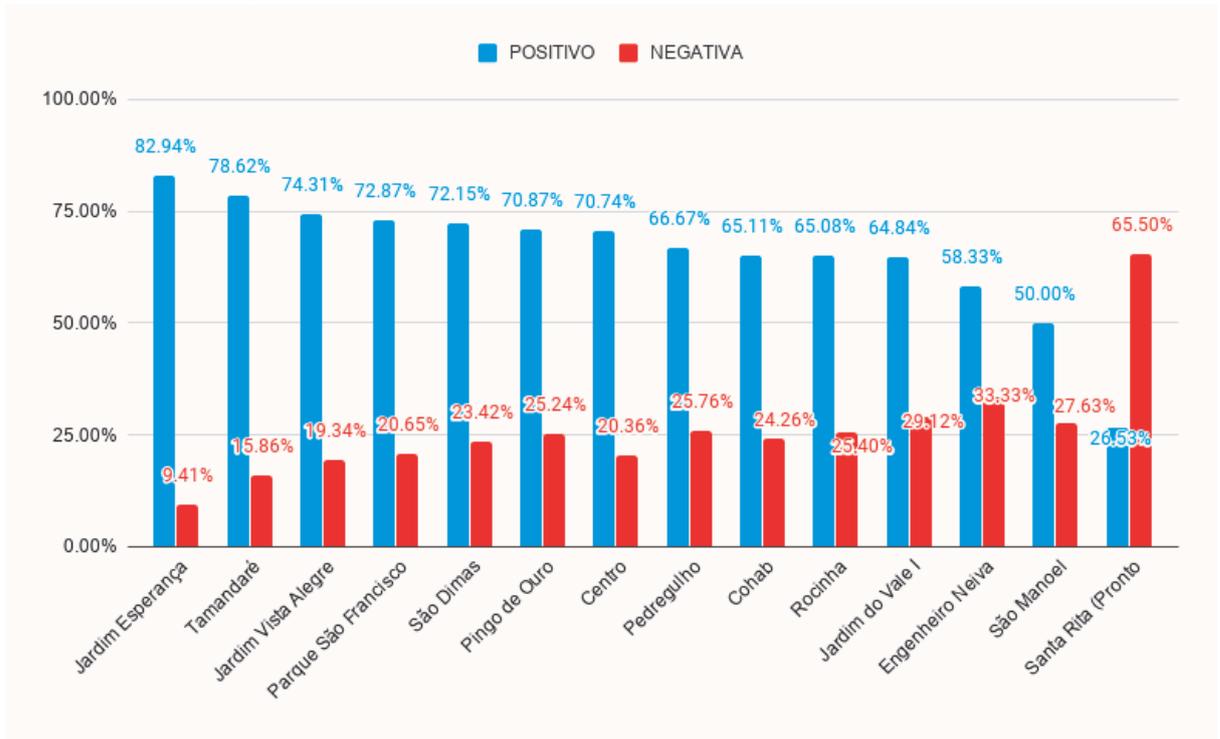
Os gráficos abaixo demonstram através de um ranking dois cenários, um de avaliação positiva e outro de avaliação negativa. Assim, temos do melhor avaliado para o pior avaliado de todos os equipamentos da rede municipal de Saúde.

Gráfico 15 - Avaliação geral - Nível de satisfação com o atendimento recebido



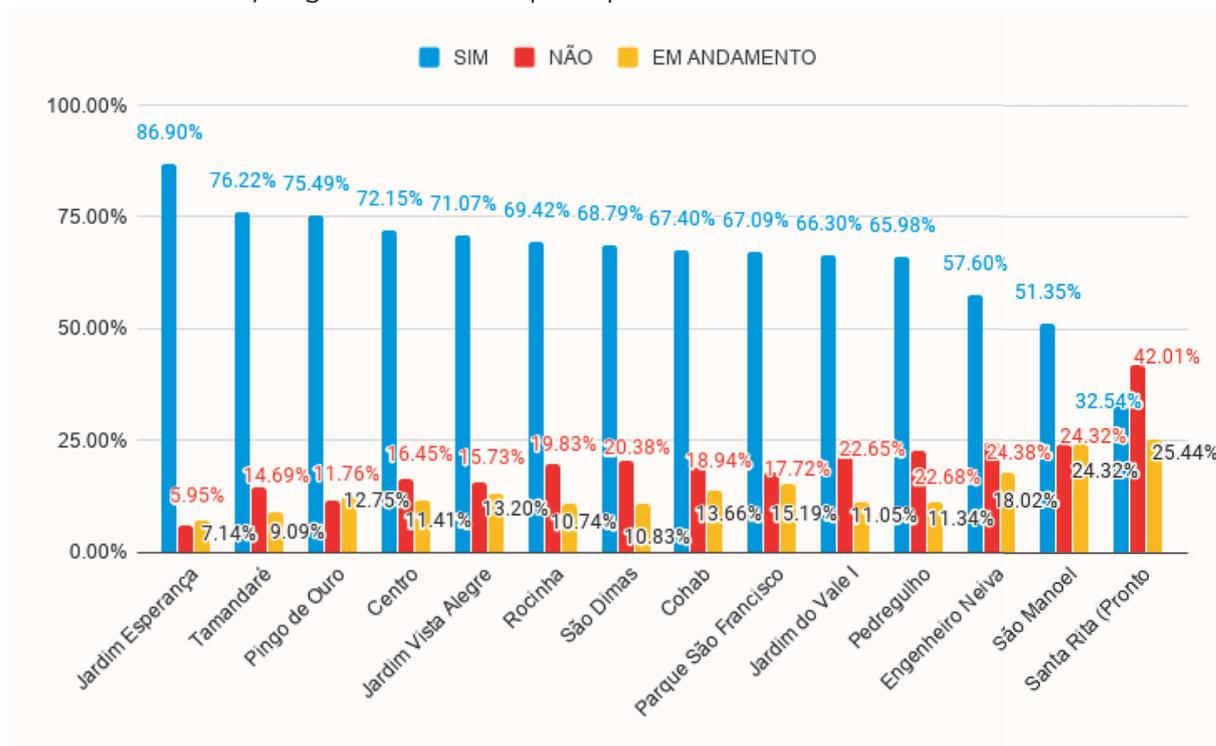
Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 16 - Avaliação Geral - Quanto ao tempo de espera para ser atendido(a)



Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 17 - Avaliação geral - O motivo pelo qual buscou atendimento foi resolvido?



Fonte: Sistema Solvis

## 6. Considerações

A implementação dos totens de avaliação dos equipamentos de Saúde facilitou o monitoramento do serviço público prestado e a satisfação do usuário.

Assim, durante o período de 01/05/2019 a 31/12/2019, cinco unidades obtiveram dos usuários a satisfação do atendimento recebido acima de 70%, sendo a unidade do bairro Jardim Esperança com a melhor avaliação.

Ao mensurar os dados quanto ao tempo de espera, oito unidades de Saúde receberam a avaliação acima de 70% e novamente o destaque para essa categoria de avaliação foi a unidade do bairro Jardim Esperança.

A última categoria de avaliação é a efetividade do atendimento, isto é, se o motivo pelo qual o usuário foi para o equipamento foi resolvido. Cinco unidades de Saúde atingiram mais 70% e a unidade do Jardim Esperança obteve a melhor avaliação.

Portanto, a pesquisa de satisfação do usuário realizada através dos totens, otimiza o monitoramento sobre os serviços públicos prestados. Através desses dados a gestão municipal poderá direcionar recursos públicos para as unidades com os menores índices de satisfação do usuário.



PREFEITURA MUNICIPAL  
DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE  
**GUARATINGUETÁ**



SECRETARIA MUNICIPAL DE  
**GOVERNO E  
GESTÃO ESTRATÉGICA**