



PREFEITURA MUNICIPAL
DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE
GUARATINGUETÁ

RELATÓRIO SAÚDE

AVALIAÇÕES DOS TOTENS

01/01/2020 | 31/05/2020



SECRETARIA MUNICIPAL DE
**GOVERNO E
GESTÃO ESTRATÉGICA**

RELATÓRIO SAÚDE
AVALIAÇÕES DOS TOTENS
01/01/2020 | 31/05/2020

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 (AME)	16
4.8 Totem - Unidade Pingo de Ouro	17
4.9 Totem Santa Rita - Pronto Socorro Municipal.....	18
4.10 Totem - Unidade São Dimas	19
4.11 Totem - Unidade São Manoel	20
4.12 Totem - Unidade Tamandaré	21
4.13 Totem - Unidade Cohab	22
5. Avaliação total dos equipamentos de Saúde	23
6. Considerações	27

LISTA DE TABELAS

Tabela 1

Total de Avaliações Totem Unidade Centro10

Tabela 2

Total de Avaliações Totem Unidade Engenheiro Neiva11

Tabela 3

Total de Avaliações Totem Unidade Jardim Esperança12

Tabela 4

Total de Avaliações Totem Unidade Jardim Vista Alegre13

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 (AME)16

Tabela 8

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

Tabela 9

Total de Avaliações Totem Santa Rita Pronto Socorro Municipal18

Tabela 10

Total de Avaliações Totem Unidade São Dimas19

Tabela 11

Total de Avaliações Totem Unidade São Manoel20

Tabela 12

Total de Avaliações Totem Unidade Tamandaré21



Tabela 13

Total de Avaliações Totem Unidade Cohab22

Tabela 14

Avaliação geral - Nível de satisfação com o atendimento recebido23

Tabela 15

Avaliação geral - Quanto ao tempo de espera para ser atendido(a)24

Tabela 16

Avaliação geral - O motivo pelo qual buscou atendimento foi resolvido?24

Tabela 17

Avaliação geral - Gostaria que nossa equipe entrasse em contato?25



LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1

Evolução Mensal Totem Unidade Centro10

Gráfico 2

Evolução Mensal Totem Unidade Engenheiro Neiva11

Gráfico 3

Evolução Mensal Totem Unidade Jardim Esperança12

Gráfico 4

Evolução Mensal Totem Unidade Jardim Vista Alegre13

Gráfico 5

Evolução Mensal Totem Unidade Jardim do Vale I14

Gráfico 6

Evolução Mensal Totem Unidade Parque São Francisco15

Gráfico 7

Evolução Mensal Totem Unidade Pedregulho16

Gráfico 8

Evolução Mensal Totem Unidade Pingo de Ouro17

Gráfico 9

Evolução Mensal Totem Santa Rita Pronto Socorro Municipal18

Gráfico 10

Evolução Mensal Totem Unidade São Dimas19

Gráfico 11

Evolução Mensal Totem Unidade São Manoel20

Gráfico 12

Evolução Mensal Totem Unidade Tamandaré21



Gráfico 13

Evolução Mensal Totem Unidade Cohab22

Gráfico 14

Avaliação geral - Nível de satisfação com o atendimento recebido25

Gráfico 15

Avaliação geral - Quanto ao tempo de espera para ser atendido(a)26

Gráfico 16

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

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 aos 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 01/01/2020 à 31/05/2020. Somaram-se 1.418 avaliações e foram gerados de forma automatizada pelo Sistema Solvis.

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.

1. Justificativa

O monitoramento das Políticas Públicas é de extrema importância para a cidade e sua população. Aprimora a qualidade dos serviços públicos prestado 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 públicos 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 01/01/2020 à 31/05/2020. Somaram-se 1.418 avaliações e foram gerados de forma automatizada pelo Sistema Solvis.

4. Análise por equipamento de Saúde¹

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 (janeiro a maio).

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, Rocinha², São Dimas, São Manoel, Tamarandá, Cohab, sede da Secretaria de Saúde e o Pronto Socorro.

1. Devido a pandemia do COVID-19 os equipamentos de Saúde operaram de acordo com cenário da quarentena e se dedicaram ao atendimento exclusivo.

2. O totem localizado no Bairro Rocinha não registrou avaliações entre o período de janeiro a maio de 2020.

4.1. Totem - Unidade Centro

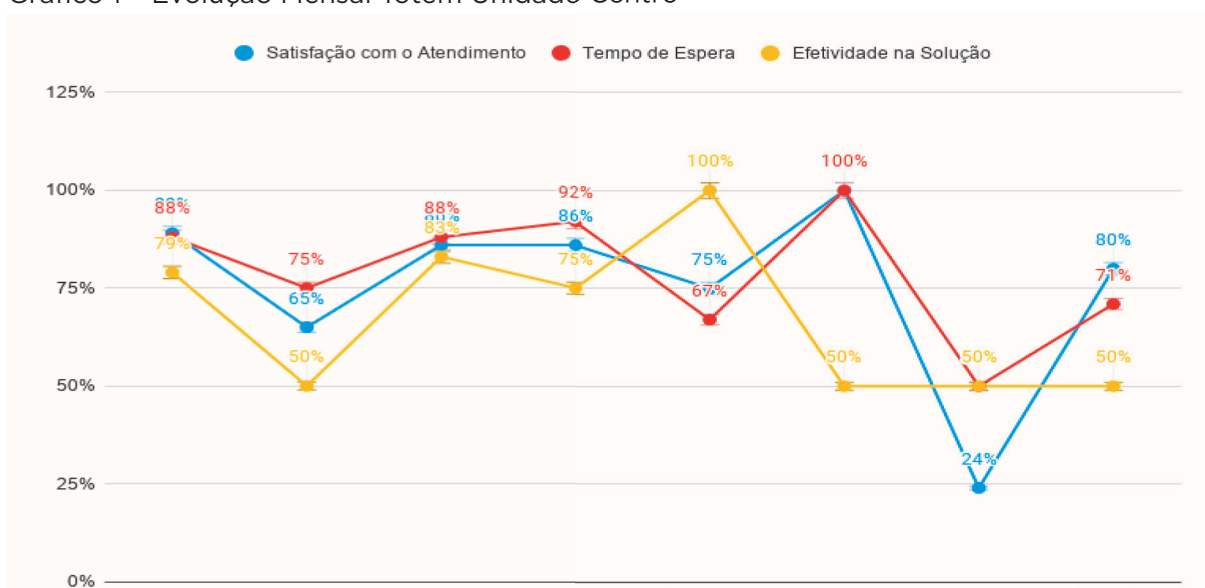
O equipamento de Saúde localizado no Centro, foi avaliado por 100 pessoas, sendo que 90 foi registrado para a satisfação do atendimento, 77 para o tempo de espera e 74 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 1 - Total de Avaliações Totem Unidade Centro

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	76	10	4	84,44%	11,11%
Tempo de Espera	58	10	9	75,32%	12,99%
Efetividade na Solução	52	6	16	70,27%	8,11%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 1 - Evolução Mensal Totem Unidade Centro³



Fonte: Sistema Solvis

3. A unidade de Saúde do Centro não apresentou avaliações em janeiro e fevereiro de 2020.

4.2. Totem - Unidade Engenheiro Neiva

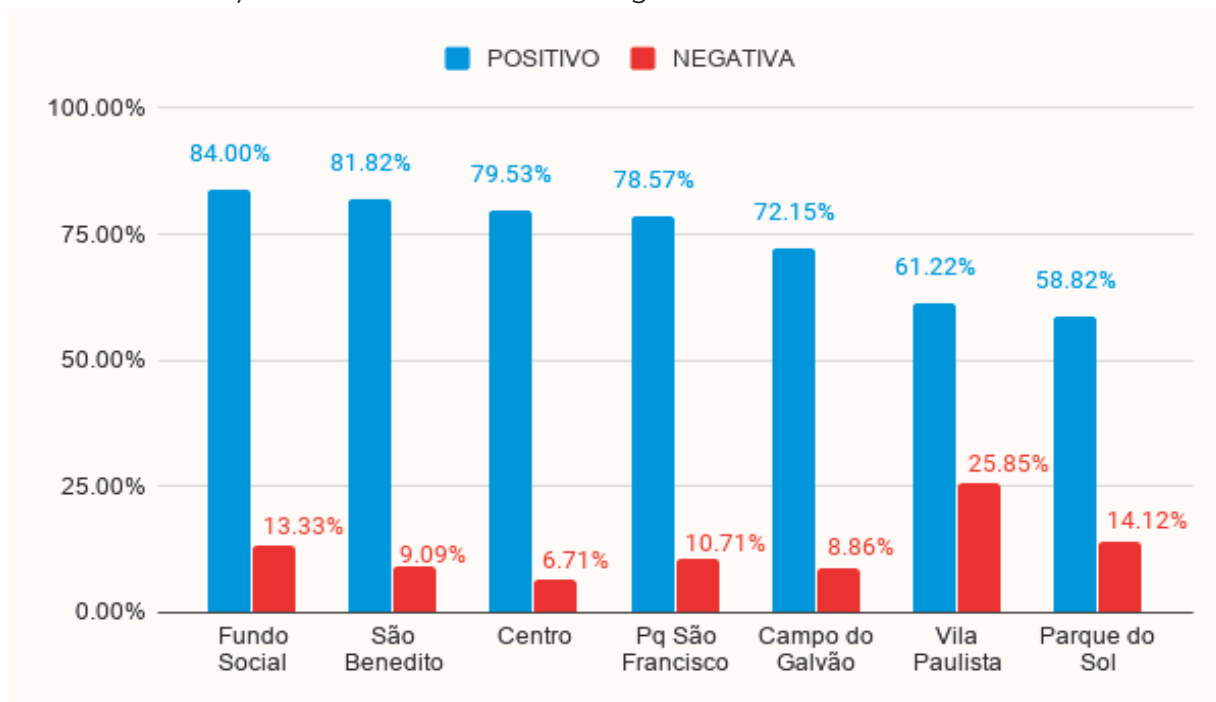
O equipamento de Saúde localizado no bairro Engenheiro Neiva, foi avaliado por 158 pessoas, sendo que 148 foi registrado para a satisfação do atendimento, 123 para o tempo de espera e 118 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 2 - Total de Avaliações Totem Unidade Engenheiro Neiva

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	77	50	21	52,03%	33,78%
Tempo de Espera	67	36	20	54,47%	29,27%
Efetividade na Solução	62	33	23	52,54%	27,97%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 2 - Evolução Mensal Totem Unidade Engenheiro Neiva



Fonte: Sistema Solvis

4.3. Totem - Unidade Jardim Esperança

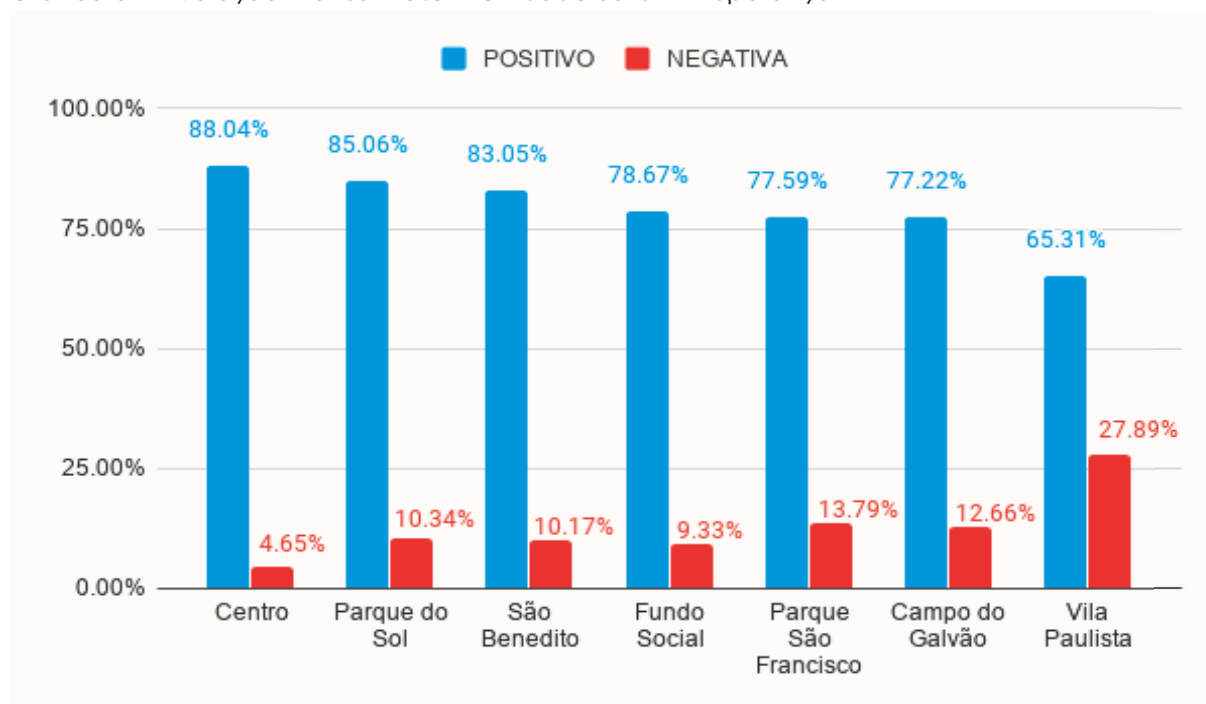
O equipamento de Saúde localizado no bairro Jardim Esperança, foi avaliado por 44 pessoas, sendo que 41 foi registrado para a satisfação do atendimento, 34 para o tempo de espera e 32 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 3 - Total de Avaliações Totem Unidade Jardim Esperança

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	27	9	5	65,85%	21,95%
Tempo de Espera	24	8	2	70,59%	23,53%
Efetividade na Solução	20	6	6	62,50%	18,75%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 3 - Evolução Mensal Totem Unidade Jardim Esperança⁴



Fonte: Sistema Solvis

4. A unidade de Saúde do Jardim Esperança não apresentou avaliações em maio de 2020.

4.4. Totem - Unidade Jardim Vista Alegre

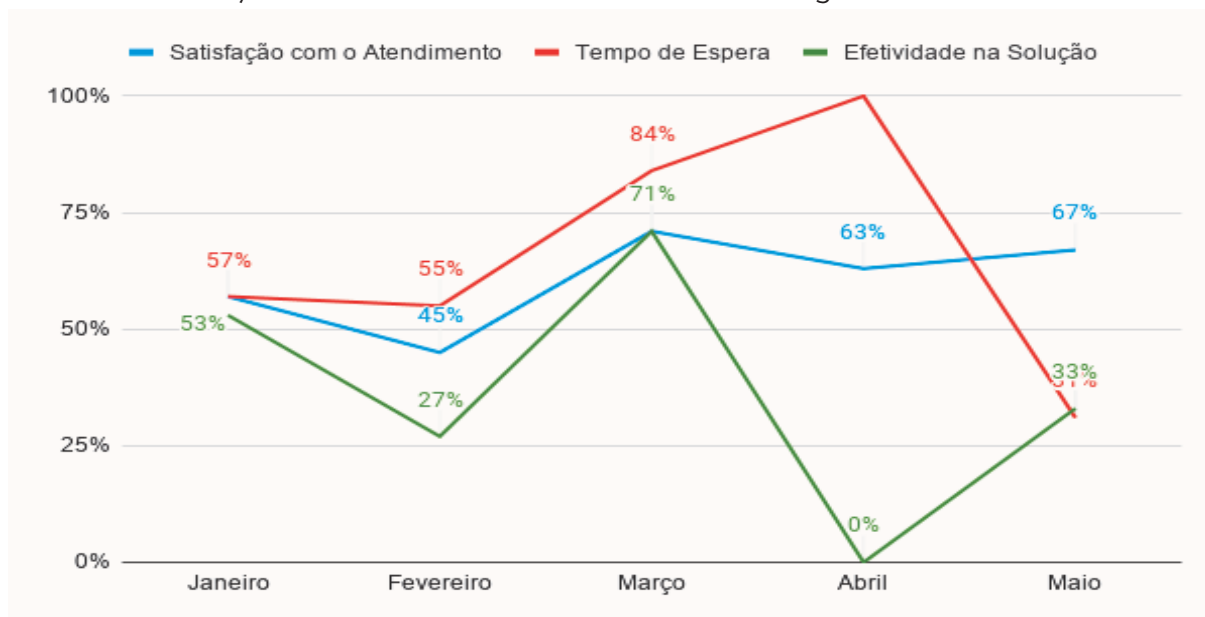
O equipamento de Saúde localizado no bairro Vista Alegre, foi avaliado por 119 pessoas, sendo que 103 foi registrado para a satisfação do atendimento, 84 para o tempo de espera e 80 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 4 - Total de Avaliações Totem Unidade Jardim Vista Alegre

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	54	38	11	52,43%	36,89%
Tempo de Espera	50	27	7	59,52%	32,14%
Efetividade na Solução	38	23	19	47,50%	28,75%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 4 - Evolução Mensal Totem Unidade Jardim Vista Alegre



Fonte: Sistema Solvis

4.5. Totem - Unidade Jardim do Vale I

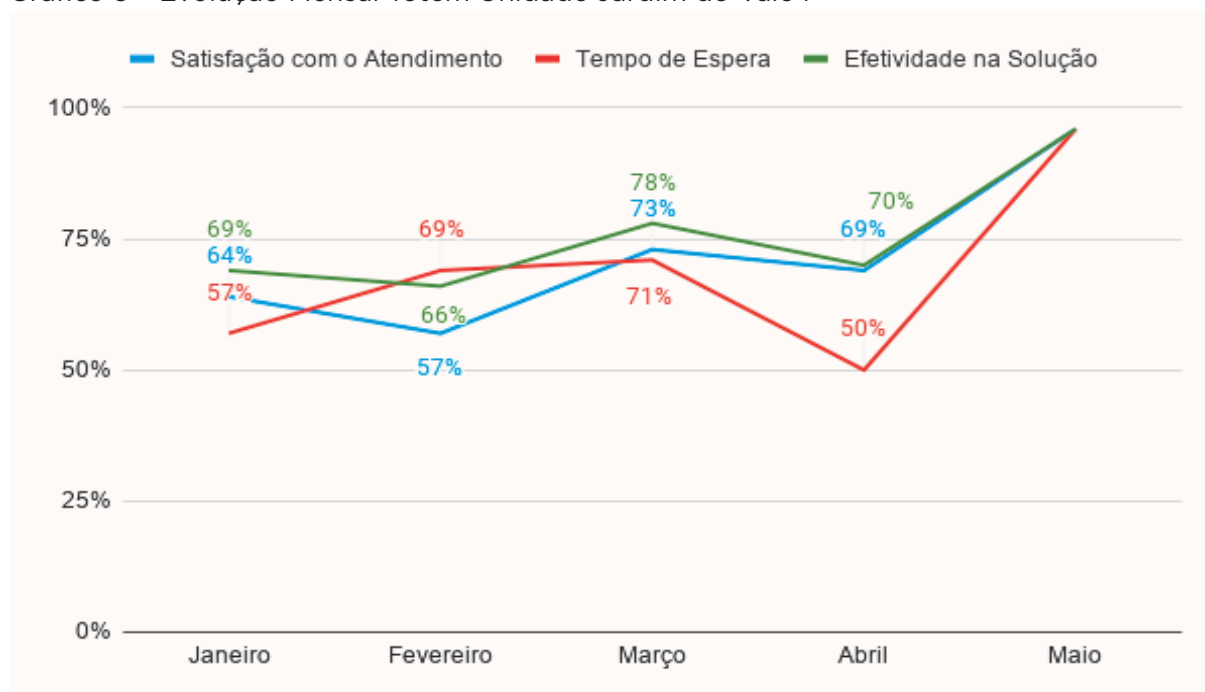
O equipamento de Saúde localizado no bairro Jardim do Vale I, foi avaliado por 162 pessoas, sendo que 147 foi registrado para a satisfação do atendimento, 116 para o tempo de espera e 113 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

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

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	92	44	11	62,59%	29,93%
Tempo de Espera	70	38	8	60,34%	32,76%
Efetividade na Solução	82	20	11	72,57%	17,70%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 5 - Evolução Mensal Totem Unidade Jardim do Vale I



Fonte: Sistema Solvis

4.6. Totem - Unidade Parque São Francisco

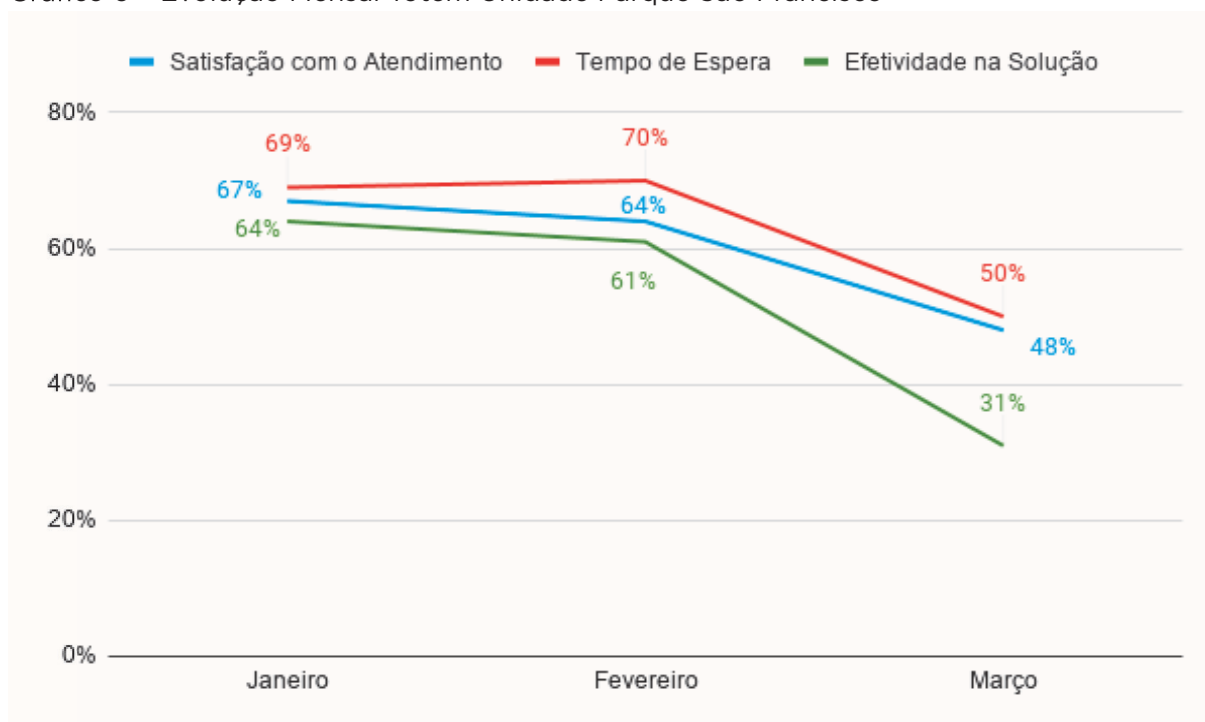
O equipamento de Saúde localizado no bairro Parque São Francisco, foi avaliado por 90 pessoas, sendo que 76 foi registrado para a satisfação do atendimento, 62 para o tempo de espera e 61 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 6 - Total de Avaliações Totem Unidade Parque São Francisco

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	41	26	9	53,95%	34,21%
Tempo de Espera	37	19	6	59,68%	30,65%
Efetividade na Solução	34	15	12	55,74%	24,59%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 6 - Evolução Mensal Totem Unidade Parque São Francisco⁵



Fonte: Sistema Solvis

5. A unidade de Saúde do Parque São Francisco não apresentou avaliações em abril e maio de 2020. 15

4.7. Totem - Unidade Pedregulho (AME)

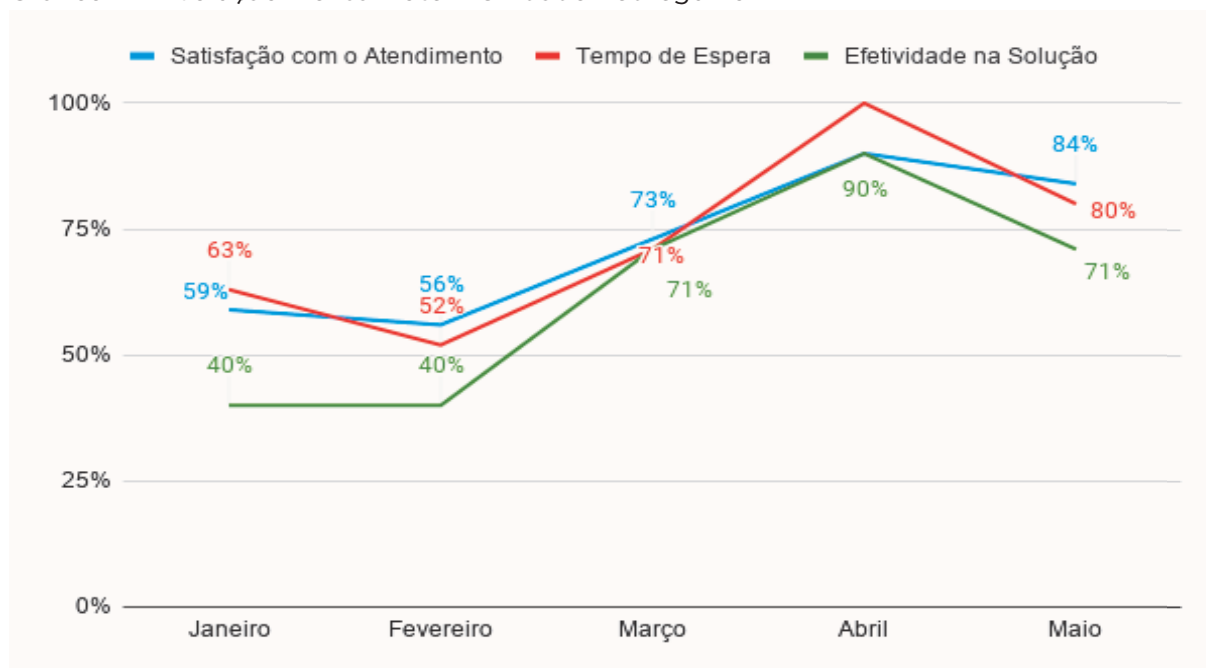
O equipamento de Saúde localizado no bairro Pedregulho, foi avaliado por 130 pessoas, sendo que 121 foi registrado para a satisfação do atendimento, 101 para o tempo de espera e 100 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 7 - Total de Avaliações Totem Unidade Pedregulho (AME)

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	76	31	14	62,81%	25,62%
Tempo de Espera	70	25	6	69,31%	24,75%
Efetividade na Solução	58	22	20	58,00%	22,00%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 7 - Evolução Mensal Totem Unidade Pedregulho



Fonte: Sistema Solvis

4.8. Totem - Unidade Pingo de Ouro

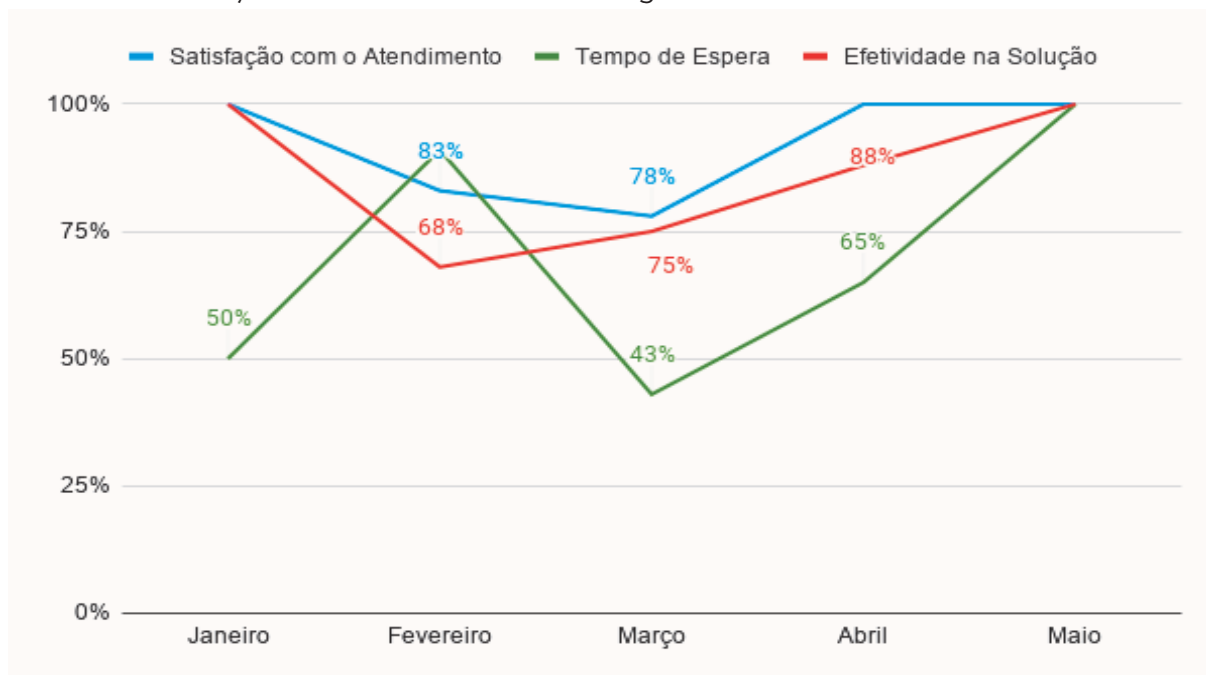
O equipamento de Saúde localizado no bairro Pingo de Ouro, foi avaliado por 31 pessoas, sendo que 27 foi registrado para a satisfação do atendimento, 22 para o tempo de espera e 21 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 8 - Total de Avaliações Totem Unidade Pingo de Ouro

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	22	2	3	81,48%	7,41%
Tempo de Espera	16	4	2	72,73%	18,18%
Efetividade na Solução	14	5	2	66,67%	23,81%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 8 - Evolução Mensal Totem Unidade Pingo de Ouro



Fonte: Sistema Solvis

4.9. Totem Santa Rita - Pronto Socorro Municipal

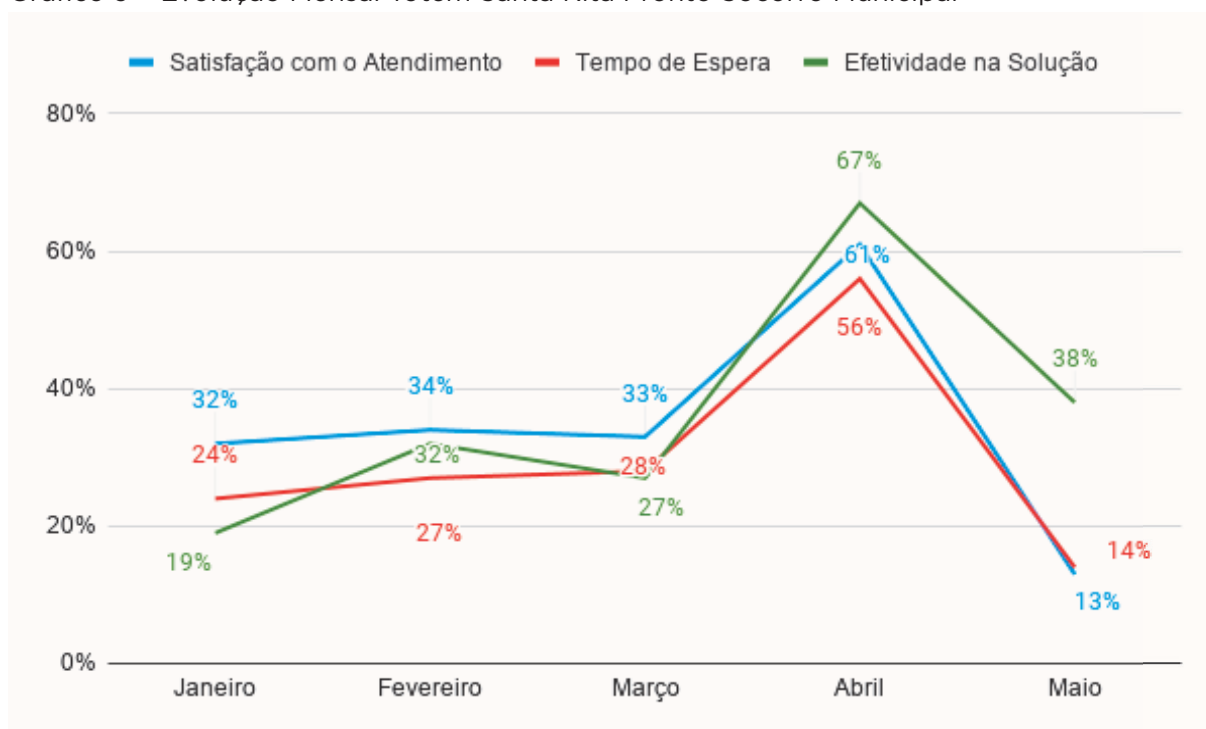
O equipamento de Saúde localizado no bairro Santa Rita, foi avaliado por 243 pessoas, sendo que 237 foi registrado para a satisfação do atendimento, 210 para o tempo de espera e 205 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 9 - Total de Avaliações Totem Santa Rita Pronto Socorro Municipal

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	61	163	14	25,63%	68,49%
Tempo de Espera	45	155	11	21,33%	73,46%
Efetividade na Solução	65	102	39	31,55%	49,51%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 9 - Evolução Mensal Totem Santa Rita Pronto Socorro Municipal



Fonte: Sistema Solvis

4.10. Totem - Unidade São Dimas

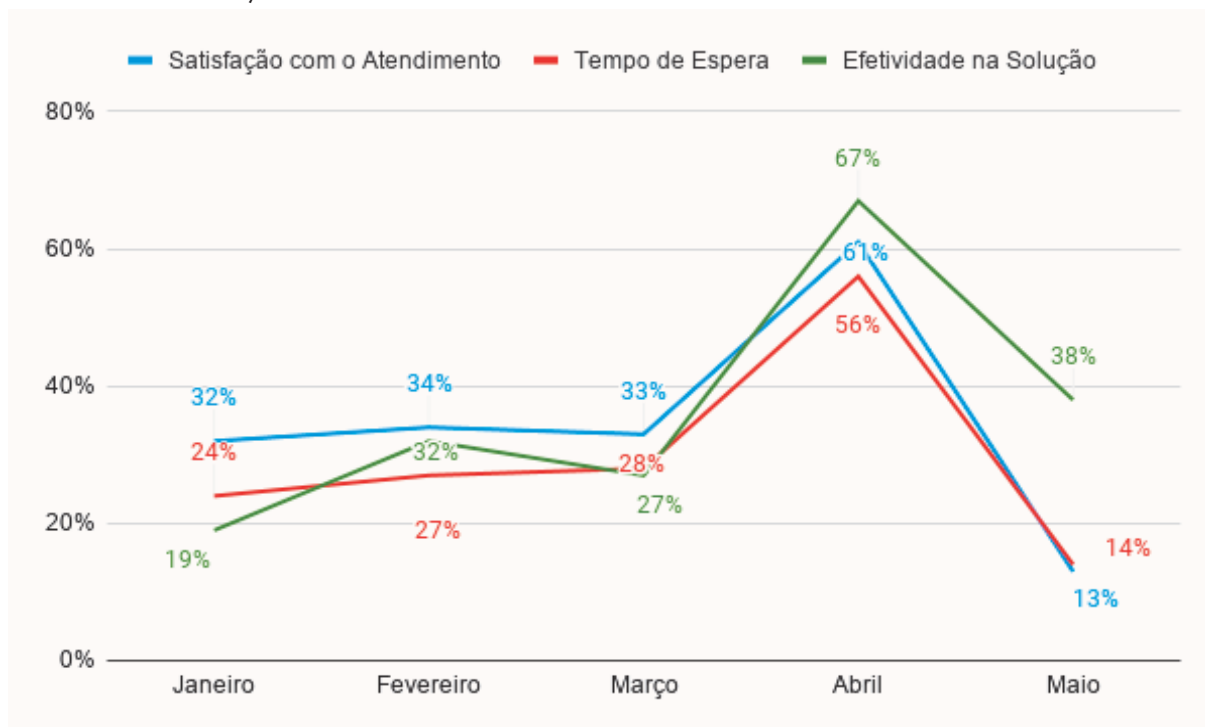
O equipamento de Saúde localizado no bairro São Dimas, foi avaliado por 54 pessoas, sendo que 46 foi registrado para a satisfação do atendimento, 41 para o tempo de espera e 40 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 10 - Total de Avaliações Totem Unidade São Dimas

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	30	11	5	65,22%	23,91%
Tempo de Espera	27	14	0	65,85%	34,15%
Efetividade na Solução	28	8	4	70,00%	20,00%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 10 - Evolução Mensal Totem Unidade São Dimas



Fonte: Sistema Solvis

4.12. Totem - Unidade São Manoel

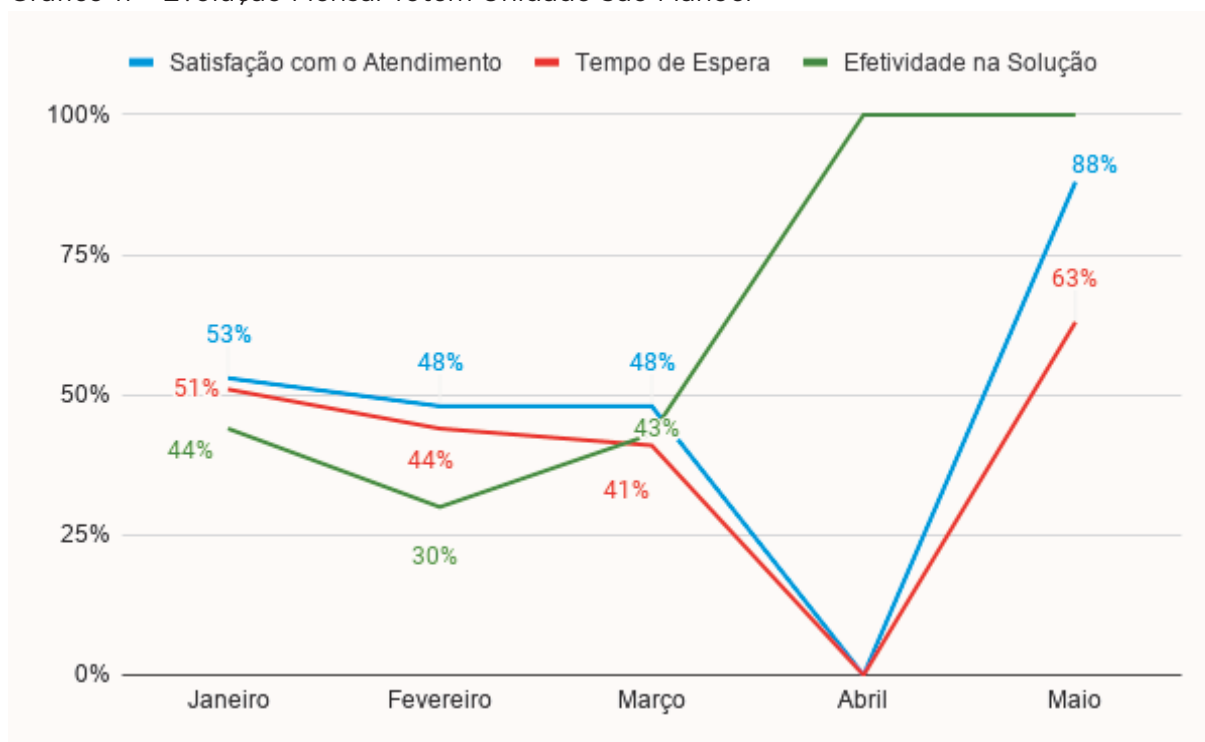
O equipamento de Saúde localizado no bairro São Manoel, foi avaliado por 83 pessoas, sendo que 77 foi registrado para a satisfação do atendimento, 68 para o tempo de espera e 66 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 11 - Total de Avaliações Totem Unidade São Manoel

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	38	32	7	49,35%	41,56%
Tempo de Espera	30	30	8	44,12%	44,12%
Efetividade na Solução	29	24	13	43,94%	36,36%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 11 - Evolução Mensal Totem Unidade São Manoel



Fonte: Sistema Solvis

4.12. Totem - Unidade Tamandaré

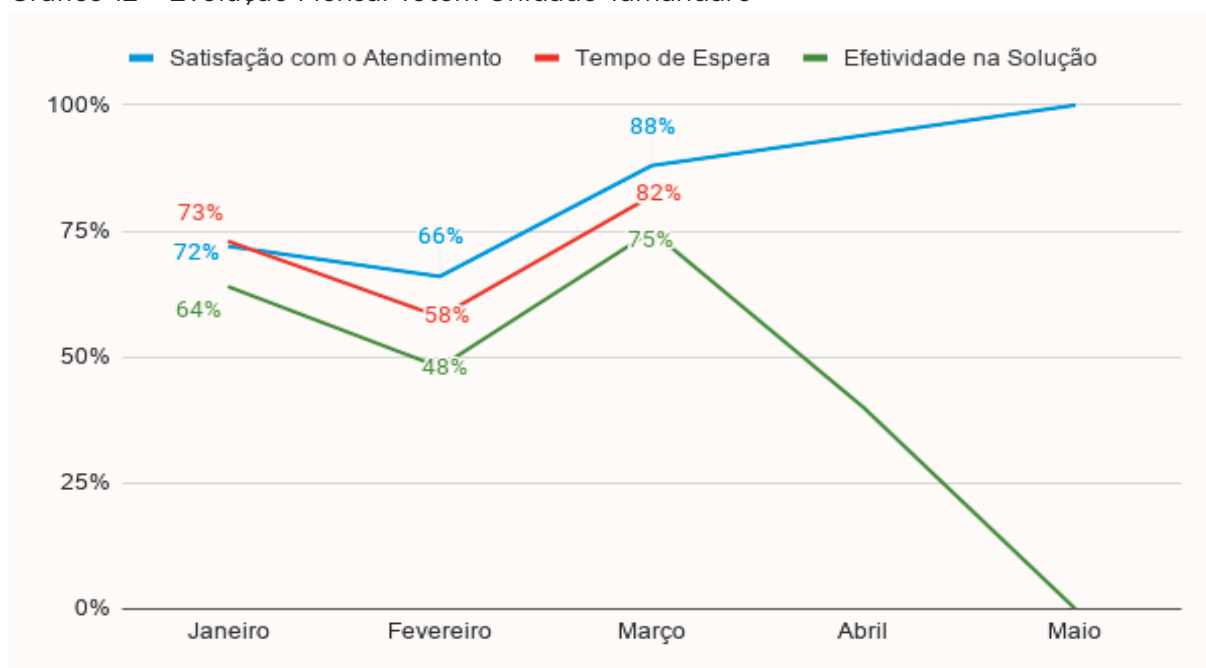
O equipamento de Saúde localizado no bairro Tamandaré, foi avaliado por 122 pessoas, sendo que 107 foi registrado para a satisfação do atendimento, 85 para o tempo de espera e 83 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 12 - Total de Avaliações Totem Unidade Tamandaré

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	70	24	13	65,42%	22,43%
Tempo de Espera	54	20	13	62,07%	22,99%
Efetividade na Solução	50	15	18	60,24%	18,07%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 12 - Evolução Mensal Totem Unidade Tamandaré⁶



Fonte: Sistema Solvis

6. A unidade de Saúde do Tamandaré não apresentou avaliações de tempo de espera em abril e maio de 2020.

4.13. Totem - Unidade Cohab

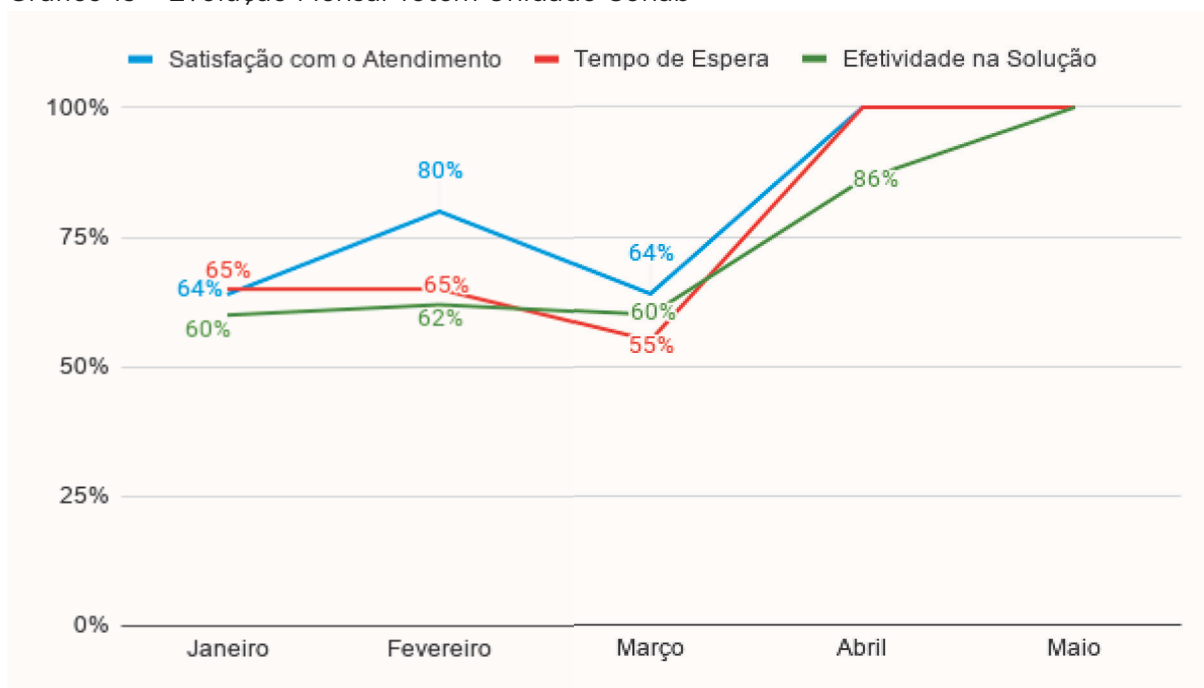
O equipamento de Saúde localizado no bairro Cohab, foi avaliado por 81 pessoas, sendo que 74 foi registrado para a satisfação do atendimento, 58 para o tempo de espera e 56 para a efetividade na solução. Vale ressaltar que todas as pessoas podem avaliar as três categorias, ficando facultativo ao avaliador.

Tabela 13 - Total de Avaliações Totem Unidade Cohab

Avaliação	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa
Satisfação com o Atendimento	50	17	7	67,57%	22,97%
Tempo de Espera	38	15	5	65,52%	25,86%
Efetividade na Solução	36	13	7	64,29%	23,21%

Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 13 - Evolução Mensal Totem Unidade Cohab



Fonte: Sistema Solvis

5. Avaliação total dos equipamentos de Saúde

Os equipamentos de Saúde da Secretaria de Saúde foram registrados 1.294 avaliações entre o período de 01/01/2020 a 31/05/2020. A avaliação abrange: nível de satisfação com o atendimento, nível de satisfação quanto ao tempo de espera e a efetividade do atendimento.

Tabela 14 - Avaliação geral - Nível de satisfação com o atendimento recebido

Unidade	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa	% Neutra
Centro	76	10	4	84,44%	11,11%	4,44%
Pingo de Ouro	22	2	3	81,48%	7,41%	11,11%
Cohab	50	17	7	67,57%	22,97%	9,46%
Jardim Esperança	27	9	5	65,85%	21,95%	12,20%
Tamandaré	70	24	13	65,42%	22,43%	12,15%
São Dimas	30	11	5	65,22%	23,91%	10,87%
Pedregulho	76	31	14	62,81%	25,62%	11,57%
Jardim do Vale I	92	44	11	62,59%	29,93%	7,48%
Parque São Francisco	41	26	9	53,95%	34,21%	11,84%
Jardim Vista Alegre	54	38	11	52,43%	36,89%	10,68%
Engenheiro Neiva	77	50	21	52,03%	33,78%	14,19%
São Manoel	38	32	7	49,35%	41,56%	9,09%
Santa Rita	61	163	14	25,63%	68,49%	5,88%
Total:	714	457	124	55,14%	35,29%	9,58%

Fonte: Sistema Solvis

Tabela 15 - Avaliação geral - Quanto ao tempo de espera para ser atendido(a)

Unidade	Positivas	Negativas	Neutras	% Positiva	% Negativa	% Neutra
Centro	58	10	9	75,32%	12,99%	11,69%
Pingo de Ouro	16	4	2	72,73%	18,18%	9,09%
Cohab	38	15	5	65,52%	25,86%	8,62%
Jardim Esperança	24	8	2	70,59%	23,53%	5,88%
Tamandaré	54	20	13	62,07%	22,99%	14,94%
São Dimas	27	14	0	65,85%	34,15%	0,00%
Pedregulho	70	25	6	69,31%	24,75%	5,94%
Jardim do Vale I	70	38	8	60,34%	32,76%	6,90%
Parque São Francisco	37	19	6	59,68%	30,65%	9,68%
Jardim Vista Alegre	50	27	7	59,52%	32,14%	8,33%
Engenheiro Neiva	67	36	20	54,47%	29,27%	16,26%
São Manoel	30	30	8	44,12%	44,12%	11,76%
Santa Rita	45	155	11	21,33%	73,46%	5,21%
Total:	586	401	97	54,06%	36,99%	8,95%

Fonte: Sistema Solvis

Tabela 16 - Avaliação geral - O motivo pelo qual buscou atendimento foi resolvido?

Unidade	Sim	Não	Em Andamento	% Sim	% Não	% Em Andamento
Centro	52	6	16	70,27%	8,11%	21,62%
Pingo de Ouro	14	5	2	66,67%	23,81%	9,52%
Cohab	36	13	7	64,29%	23,21%	12,50%
Jardim Esperança	20	6	6	62,50%	18,75%	18,75%
Tamandaré	50	15	18	60,24%	18,07%	21,69%
São Dimas	28	8	4	70,00%	20,00%	10,00%
Pedregulho	58	22	20	58,00%	22,00%	20,00%
Jardim do Vale I	82	20	11	72,57%	17,70%	9,73%
Parque São Francisco	34	15	12	55,74%	24,59%	19,67%
Jardim Vista Alegre	38	23	19	47,50%	28,75%	23,75%
Engenheiro Neiva	62	33	23	52,54%	27,97%	19,49%
São Manoel	29	24	13	43,94%	36,36%	19,70%
Santa Rita	65	101	39	31,55%	49,51%	18,93%
Total:	568	292	190	54,10%	27,81%	18,10%

Fonte: Sistema Solvis

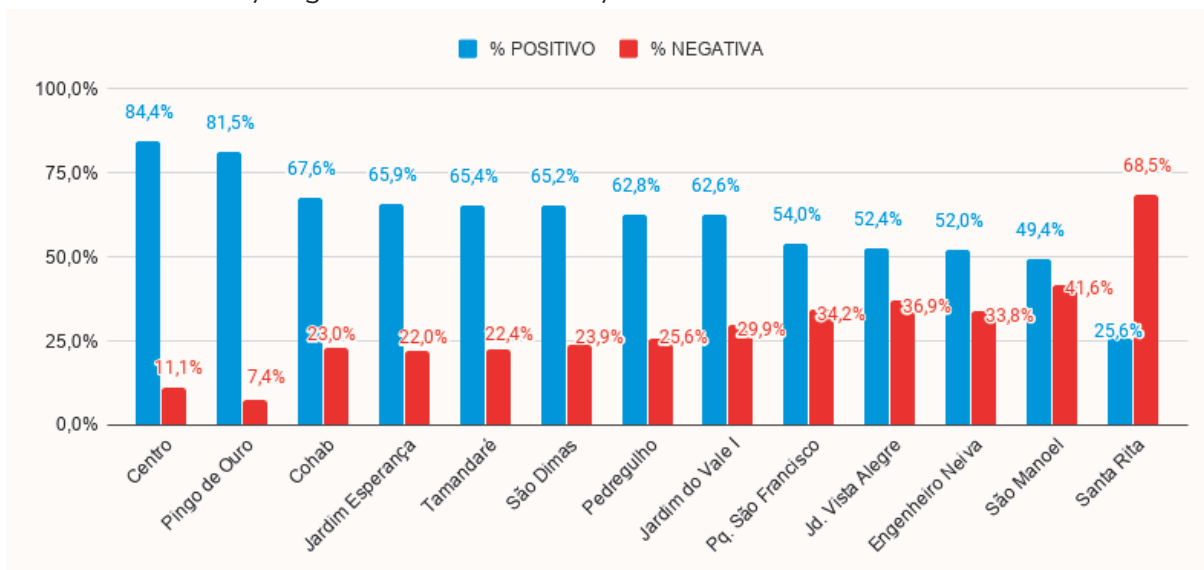
Tabela 17 - Avaliação geral - Gostaria que nossa equipe entrasse em contato?

Unidade	Sim	Não	% Sim	% Não
Pingo de Ouro	4	15	38,78%	61,22%
Parque São Francisco	19	39	29,95%	70,05%
São Dimas	4	33	25,85%	74,15%
Pedregulho	28	66	25,00%	75,00%
Cohab	16	32	24,63%	75,37%
Santa Rita (Pronto Socorro)	55	142	24,00%	76,00%
Tamandaré	16	64	23,91%	76,09%
Jardim do Vale I	38	71	20,59%	79,41%
São Manoel	13	47	19,40%	80,60%
Jardim Esperança	8	21	19,25%	80,75%
Engenheiro Neiva	26	79	18,25%	81,75%
Jardim Vista Alegre	22	50	17,07%	82,93%
Centro	11	58	14,20%	85,80%
Total:	260	717	22,02%	77,98%

Fonte: Sistema Solvis

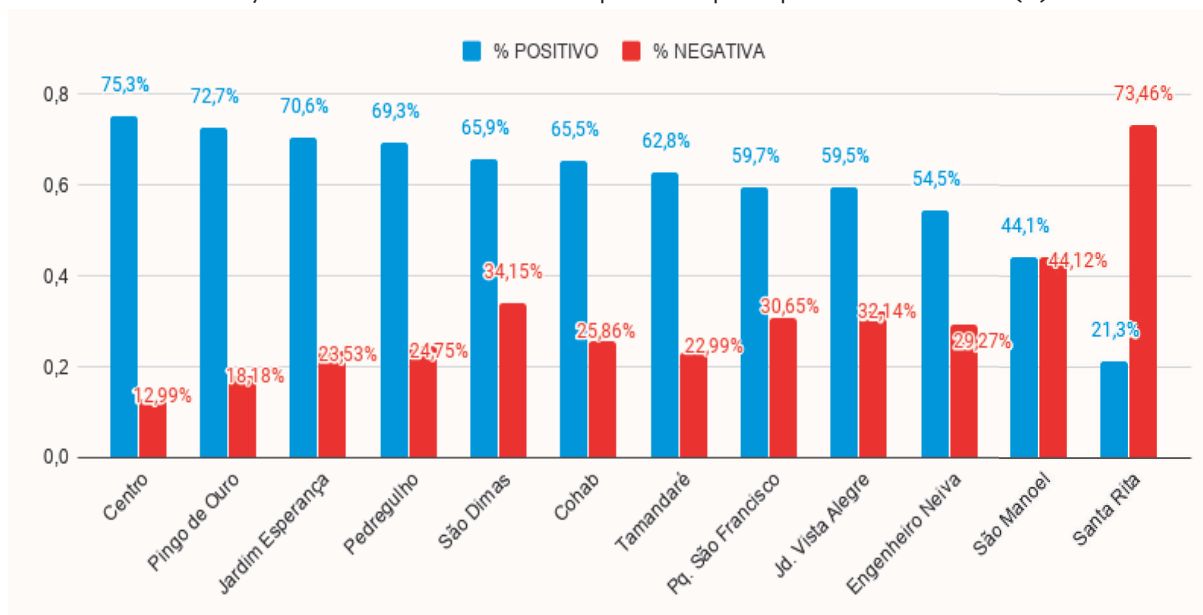
Os gráficos abaixo demonstram através de um ranking dois cenários, um de avaliação positiva e outro de avaliação negativa. Assim, temos do melhor avaliado para o pior avaliado de todos os equipamentos da rede municipal de Saúde.

Gráfico 14 - Avaliação geral - Nível de satisfação com o atendimento recebido



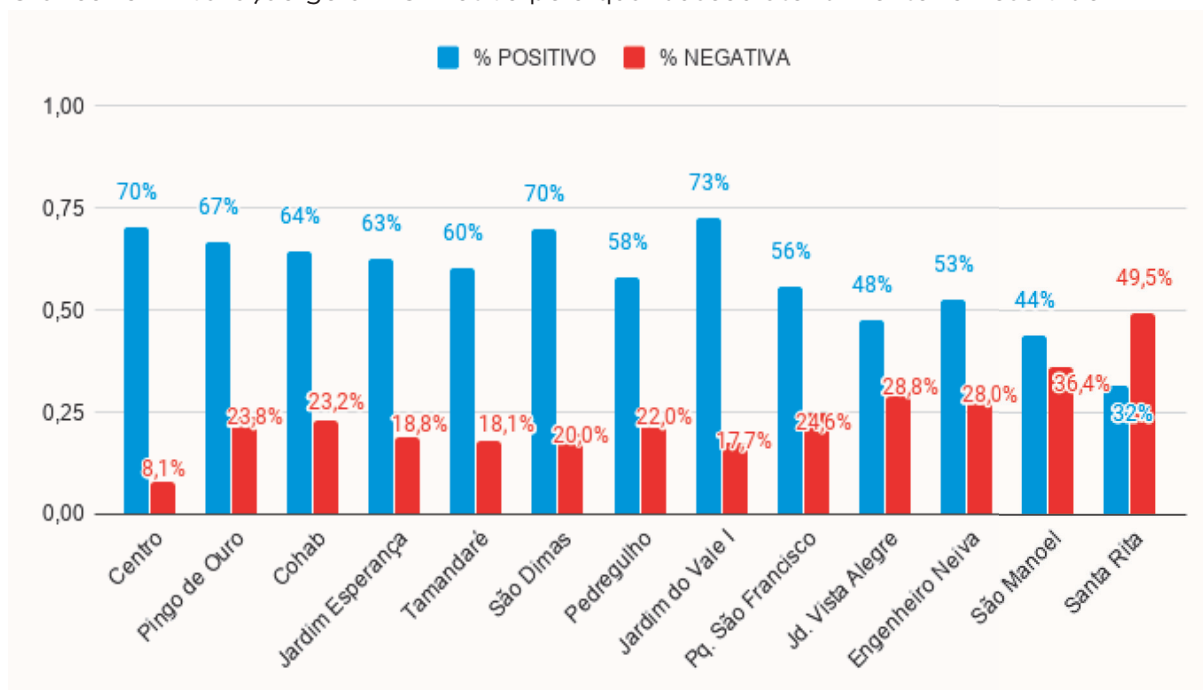
Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 15 - Avaliação Geral - Quanto ao tempo de espera para ser atendido(a)



Fonte: Sistema Solvis

Gráfico 16 - 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 01/01/2020 a 31/05/2020, duas unidades obtiveram dos usuários a satisfação do atendimento recebido acima de 70%, sendo a unidade do Centro e do Pingo de Ouro.

Ao mensurar os dados três ao tempo de espera, quatro unidades de saúde receberam a avaliação acima de 70%, sendo as unidades Centro, Pingo de Ouro e 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. Destaque ficou para o equipamento de Saúde no Centro que obteve a melhor avaliação acima de 70%.



PREFEITURA MUNICIPAL
DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE
GUARATINGUETÁ



SECRETARIA MUNICIPAL DE
**GOVERNO E
GESTÃO ESTRATÉGICA**