



Prefeitura de Jacareí
Gabinete do Prefeito

Ofício nº 34/2020 – GP

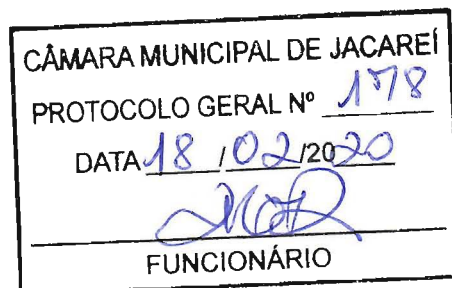
Jacareí, 13 de fevereiro de 2020.

À Vossa Excelência o Senhor

Presidente Abner Rodrigues de Moraes Rosa

Gabinete do Presidente da Câmara Municipal de Jacareí

Assunto: **Pedido de Informação nº 07/2020**



Excelentíssimo Senhor Presidente,

Em atendimento ao Ofício n. 8/2020-CMP, dessa Casa Legislativa, datado de 06 de fevereiro de 2020, recebido nesta Prefeitura no dia 07 de fevereiro de 2020, referente ao Pedido de Informações n.º 07/2020, de autoria da vereadora Dra. Márcia Santos, venho prestar as seguintes informações:

1. Segue em anexo cópia dos relatórios do último quadrimestre, sobre pesquisas de satisfação realizadas na UPA Dr.º Thelmo de Almeida Cruz, os quais contêm os dados quantitativos relativos a cada critério.

2. Conforme informado pela Secretaria Municipal de Saúde, o aplicativo Fast Cidadão já permite a avaliação de todos os estabelecimentos de saúde de competência da Administração Pública.

Destaca-se que o aplicativo foi atualizado em Setembro/2019, tendo sido incluídas novas funcionalidades, como por exemplo:

- Cartão SUS para o usuário: o aplicativo faz um link com o cadastro de usuário no sistema e o insere no cadastro no App;
- Carteirinha de vacinação: o aplicativo traz a listagem de vacinas já aplicadas com layout amigável;
- Histórico de consultas: o aplicativo traz um breve histórico com as informações das consultas e procedimentos realizados nas unidades de saúde;



Prefeitura de Jacareí
Gabinete do Prefeito

- Alertas de faltosos e exames de preventivos: notificação, similar a que ocorre com o whatsApp;
- Informações relevantes: o aplicativo traz informações sobre alergias, inclusão em programas como de hipertensão, entre outras.

3. Os resultados obtidos constam dos relatórios anexos.

Respeitosamente,

IZAIAS JOSÉ DE SANTANA

Prefeito do Município de Jacareí

CELSO FLORÊNCIO DE SOUZA

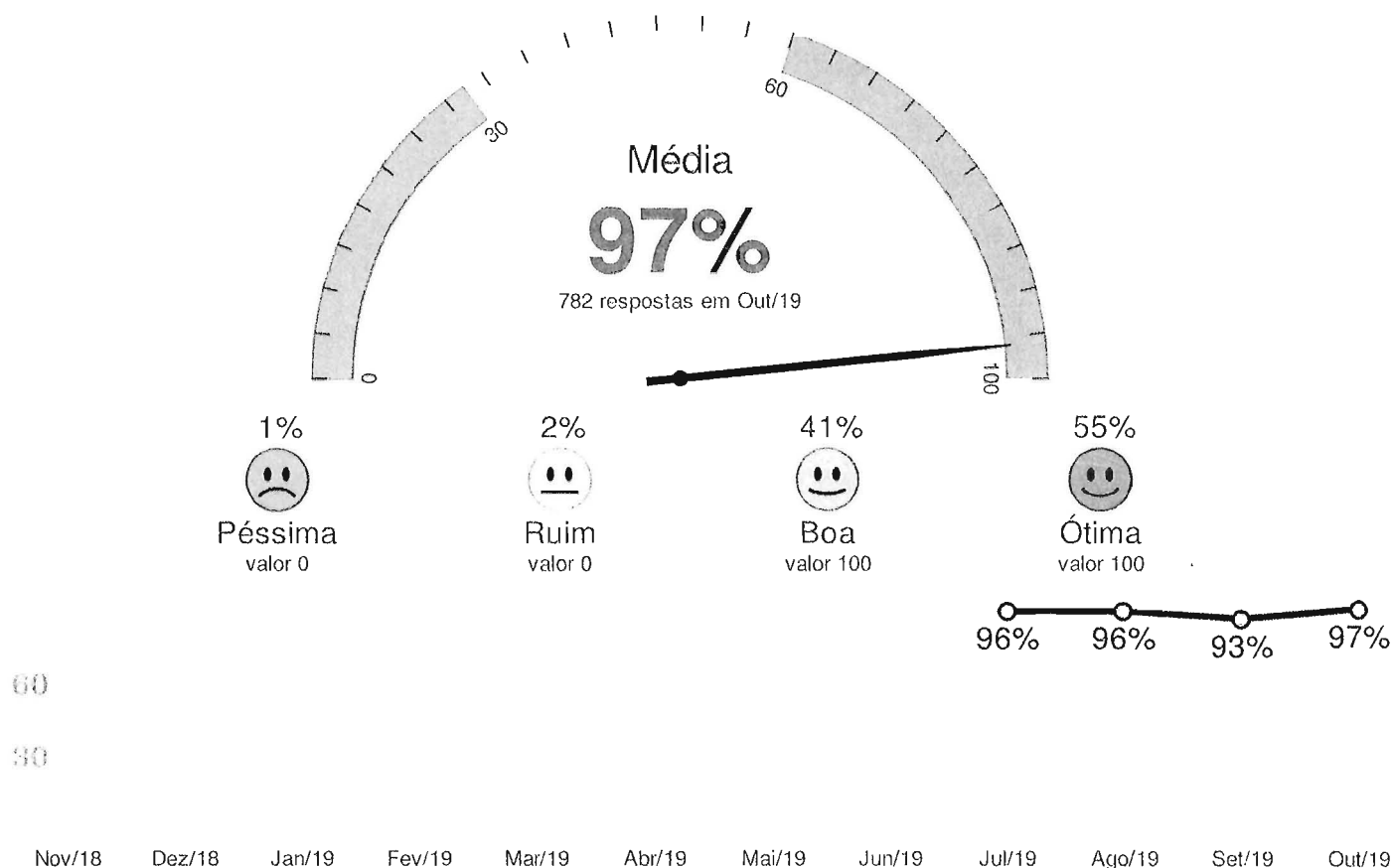
Secretário de Governo

Relatório Mensal - Outubro de 2019

UPA - Dr. Thelmo de Almeida Cruz

Medidor - Evolução últimos 12 meses

15. De forma geral, como você avalia a unidade?



Consolidado do mês

1. Como você avalia o ATENDIMENTO da: (Avalie os serviços utilizados)

Portaria

😊 Ótimo	<div><div></div></div>	622	76,2%	Média 98%
😄 Bom	<div><div></div></div>	161	19,7%	
😞 Ruim	<div><div></div></div>	11	1,3%	
😡 Péssimo	<div><div></div></div>	4	0,5%	
Não avaliar	<div><div></div></div>	18	2,2%	
816 respostas				

2. Recepção

😊 Ótimo		613 75,1%
🙂 Bom		190 23,3%
😐 Ruim		7 0,9%
😞 Péssimo		2 0,2%
Não avaliar		4 0,5%

Média
99%

816 respostas

3. Equipe de Enfermagem

😊 Ótimo		548 67,2%
🙂 Bom		177 21,7%
😐 Ruim		72 8,8%
😞 Péssimo		6 0,7%
Não avaliar		13 1,6%

Média
90%

816 respostas

4. Equipe Médica

😊 Ótimo		551 67,5%
🙂 Bom		203 24,9%
😐 Ruim		37 4,5%
😞 Péssimo		19 2,3%
Não avaliar		6 0,7%

Média
93%

816 respostas

5. Avalie o TEMPO DE ESPERA: Na Recepção

😊 Ótimo		593 74,5%
🙂 Bom		154 19,3%
😐 Ruim		18 2,3%
😞 Péssimo		25 3,1%
Não avaliar		6 0,8%

Média
95%

796 respostas

6. para ser atendido na classificação de risco

😊 Ótimo		460 57,8%
🙂 Bom		258 32,4%
😐 Ruim		34 4,3%
😞 Péssimo		33 4,1%
Não avaliar		11 1,4%

Média
91%

796 respostas

7. para ser atendido pelo médico

😊 Ótimo		454 57,0%
🙂 Bom		195 24,5%
😐 Ruim		96 12,1%
😞 Péssimo		45 5,7%
Não avaliar		6 0,8%

Média
82%

796 respostas

**8. para ser atendido
pela equipe de Enfermagem**



796 respostas

**9. Como você avalia:
Instalação e acomodação**



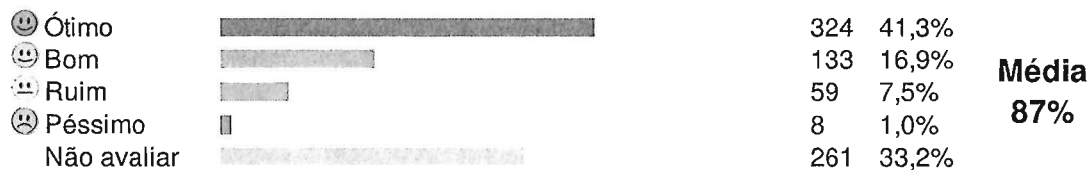
785 respostas

10. Limpeza da unidade



785 respostas

11. Serviço prestado pelo Laboratório



785 respostas

12. Serviço prestado pelo Raio X



785 respostas

13. Alimentação fornecida



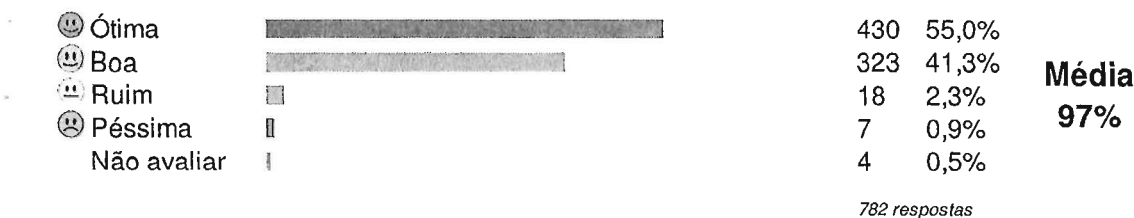
785 respostas

14. Informações ao paciente / acompanhante



785 respostas

15. De forma geral, como você avalia a unidade?



16. Você recomendaria a unidade?

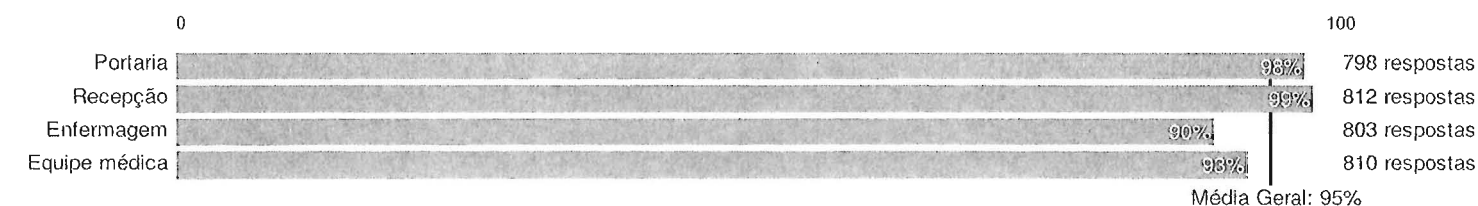


17. Realiza acompanhamento do paciente na UBS?



Indicadores de atendimento

Resumo dos Índices



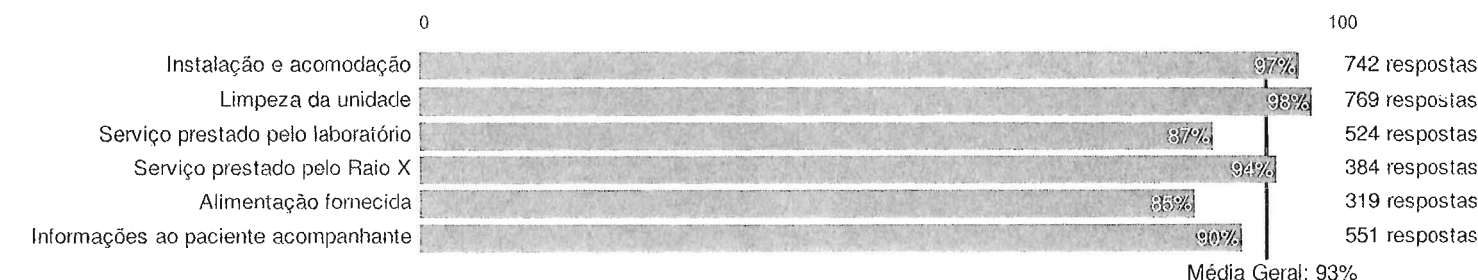
Indicadores de tempo de espera

Resumo dos Índices



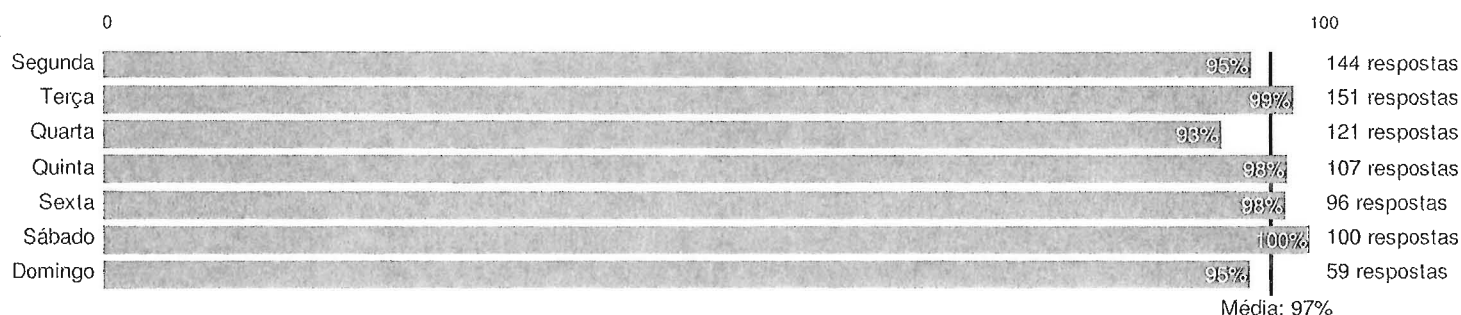
Demais indicadores

Resumo dos Índices



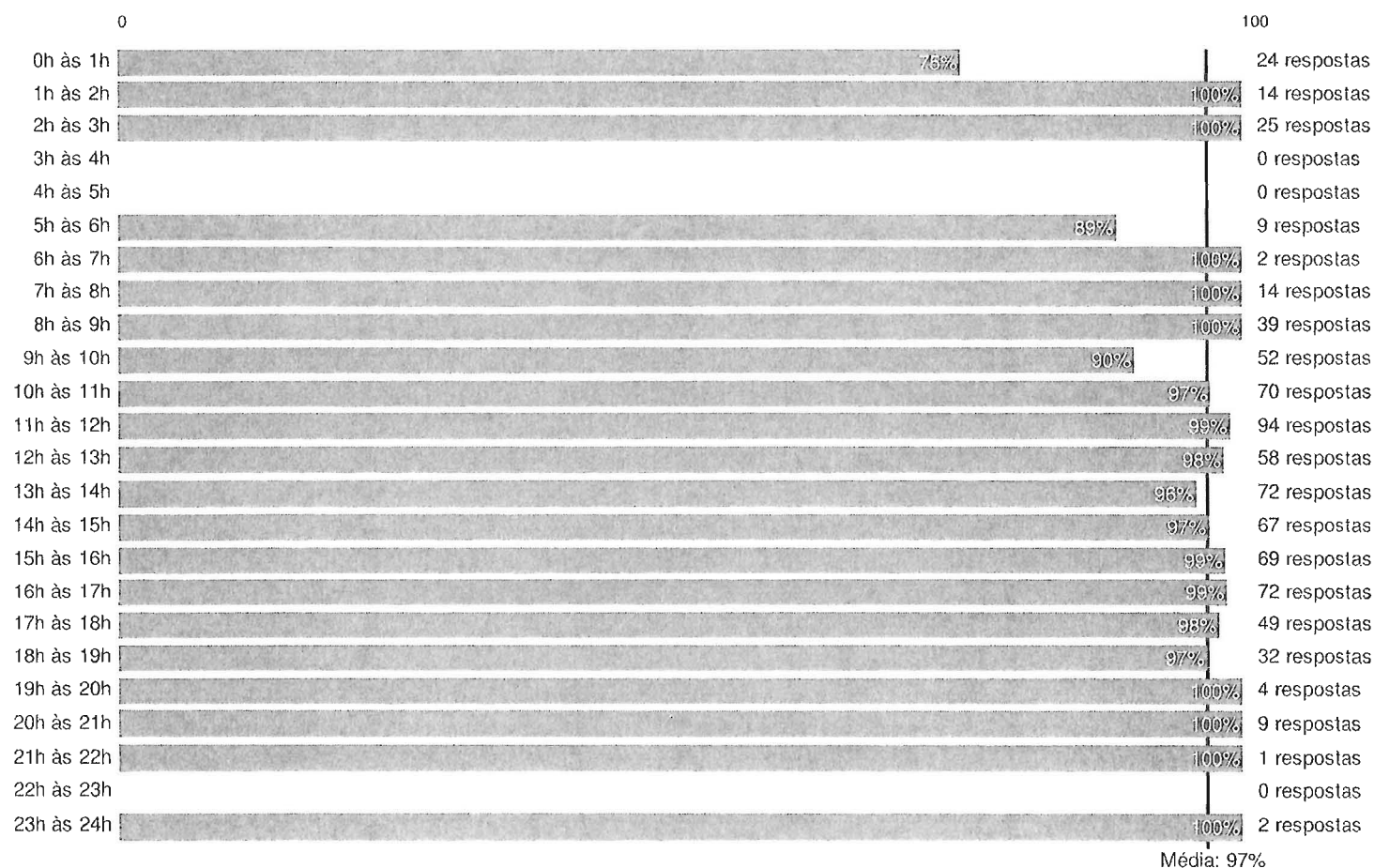
Comparativo por dia da semana

15. De forma geral, como você avalia a unidade?



Comparativo por horário

15. De forma geral, como você avalia a unidade?



Wordcloud - palavras mais citadas

23. Teria alguma sugestão, crítica, reclamação ou elogio a fazer?



Top 10 palavras	Frequência	Top 10 co-ocorrências de palavras	Frequência
1. atendimento	40 (29,9%)	1. ótimo, atendimento	11 (8,2%)
2. bom	16 (11,9%)	2. tempo, espera	9 (6,7%)
3. ótimo	15 (11,2%)	3. bom, atendimento	8 (6,0%)
4. médico	11 (8,2%)	4. atendimento, todos	6 (4,5%)
5. todos	11 (8,2%)	5. recepcionista, isabella	5 (3,7%)
6. tempo	11 (8,2%)	6. atendimento, geral	4 (3,0%)
7. espera	10 (7,5%)	7. toda, equipe	4 (3,0%)
8. equipe	9 (6,7%)	8. atendimento, recepcionista	4 (3,0%)
9. camila	9 (6,7%)	9. demora, atendimento	3 (2,2%)
10. demora	7 (5,2%)	10. gostou, atendimento	3 (2,2%)

Relatório Mensal - Novembro de 2019

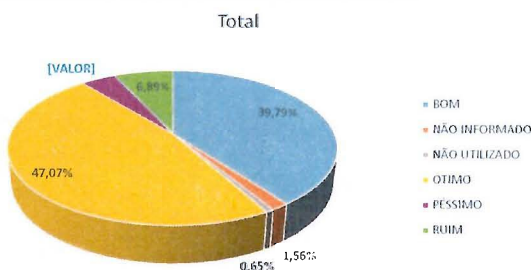
UPA - Dr. Thelmo de Almeida Cruz

Medidor - Evolução SAU

SAU - Item 01 Tempo de Espera Recepção
PESQUISA DE 01/11/2019 À 30/11/2019 COM 769 USUÁRIOS

Rótulos de Linha	% Satisfação do Usuário
BOM	39,79%
NÃO INFORMADO	1,56%
NÃO UTILIZADO	0,65%
ÓTIMO	47,07%
PÉSSIMO	4,03%
RUIM	6,89%
Total Geral	100,00%

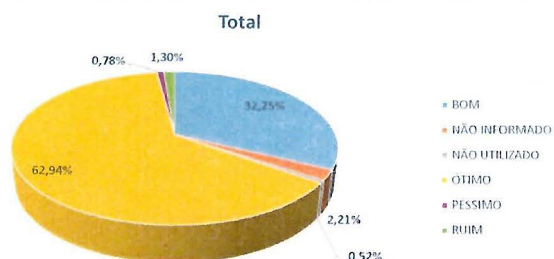
ALA ADULTA



SAU - Item 02 Atendimento Portaria
PESQUISA DE 01/11/2019 À 30/11/2019 COM 769 USUÁRIOS

Rótulos de Linha	% Satisfação do usuário
BOM	32,25%
NÃO INFORMADO	2,21%
NÃO UTILIZADO	0,52%
ÓTIMO	62,94%
PÉSSIMO	0,78%
RUIM	1,30%
Total Geral	100,00%

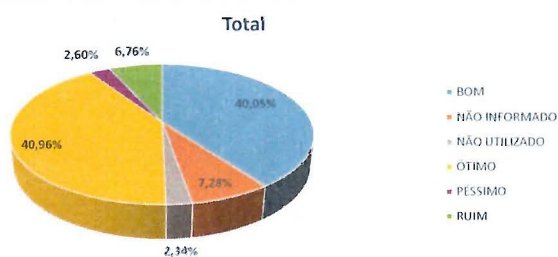
ALA ADULTA



SAU - Item 03 Tempo de Espera para ser atendido para Classificação de Risco
PESQUISA DE 01/11/2019 À 30/11/2019 COM 769 USUÁRIOS

Rótulos de Linha	% Satisfação do usuário
BOM	40,05%
NÃO INFORMADO	7,28%
NÃO UTILIZADO	2,34%
ÓTIMO	40,96%
PÉSSIMO	2,60%
RUIM	6,76%
Total Geral	100,00%

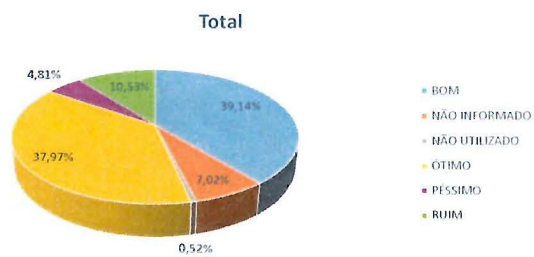
ALA ADULTA



SAU - Item 04 Tempo de espera para ser atendido pelo Médico
PESQUISA DE 01/11/2019 À 30/11/2019 COM 769 USUÁRIOS

Rótulos de Linha	% Satisfação do usuário
BOM	39,14%
NÃO INFORMADO	7,02%
NÃO UTILIZADO	0,52%
ÓTIMO	37,97%
PÉSSIMO	4,81%
RUIM	10,53%
Total Geral	100,00%

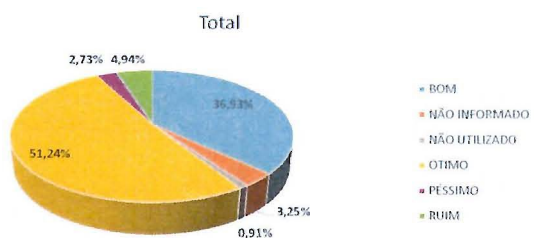
ALA ADULTA



SAU - Item 05 Atendimento Médico
PESQUISA DE 01/11/2019 À 30/11/2019 COM 769 USUÁRIOS

Rótulos de Linha	% Satisfação do usuário
BOM	36,93%
NÃO INFORMADO	3,25%
NÃO UTILIZADO	0,91%
ÓTIMO	51,24%
PÉSSIMO	2,73%
RUIM	4,94%
Total Geral	100,00%

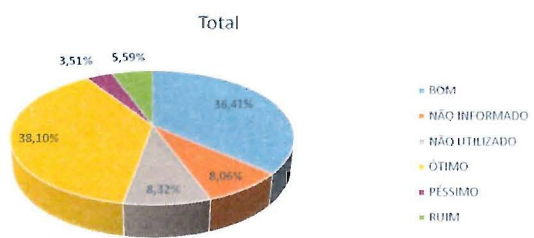
ALA ADULTA



SAU - Item 06 Tempo de espera para ser atendido pela enfermagem
PESQUISA DE 01/11/2019 À 30/11/2019 COM 769 USUÁRIOS

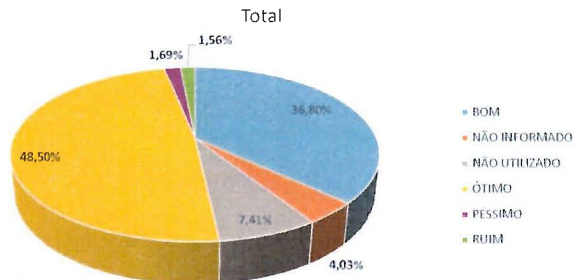
Rótulos de Linha	% Satisfação do usuário
BOM	36,41%
NÃO INFORMADO	8,06%
NÃO UTILIZADO	8,32%
ÓTIMO	38,10%
PÉSSIMO	3,51%
RUIM	5,59%
Total Geral	100,00%

ALA ADULTA

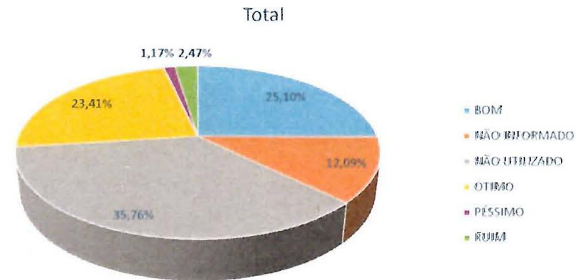


SAU - Item 07 Atendimento da enfermagem
PESQUISA DE 01/11/2019 À 30/11/2019 COM 769 USUÁRIOS

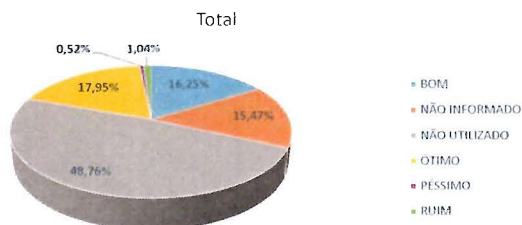
Rótulos de Linha	% Satisfação do usuário
BOM	36,80%
NÃO INFORMADO	4,03%
NÃO UTILIZADO	7,41%
ÓTIMO	48,50%
PÉSSIMO	1,69%
RUIM	1,56%
Total Geral	100,00%

ALA ADULTA

SAU - Item 08 Serviço prestado pelo Laboratório
PESQUISA DE 01/11/2019 À 30/11/2019 COM 769 USUÁRIOS

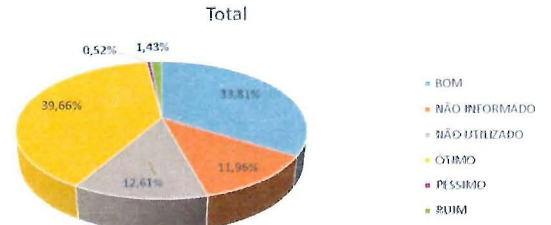
Rótulos de Linha	% Satisfação do usuário
BOM	25,10%
NÃO INFORMADO	12,09%
NÃO UTILIZADO	35,76%
ÓTIMO	23,41%
PÉSSIMO	1,17%
RUIM	2,47%
Total Geral	100,00%

ALA ADULTA

SAU - Item 09 Serviço prestado pelo Raio X
PESQUISA DE 01/11/2019 À 30/11/2019 COM 769 USUÁRIOS

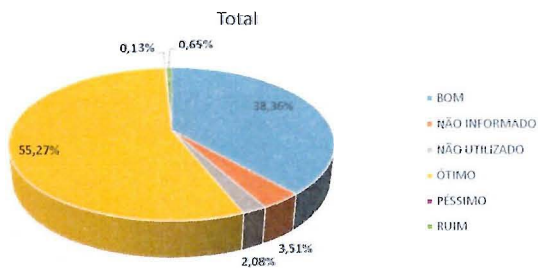
Rótulos de Linha	% Satisfação do usuário
BOM	16,25%
NÃO INFORMADO	15,47%
NÃO UTILIZADO	48,76%
ÓTIMO	17,95%
PÉSSIMO	0,52%
RUIM	1,04%
Total Geral	100,00%

ALA ADULTA

SAU - Item 10 Instalações e acomodações na unidade
PESQUISA DE 01/11/2019 À 30/11/2019 COM 769 USUÁRIOS

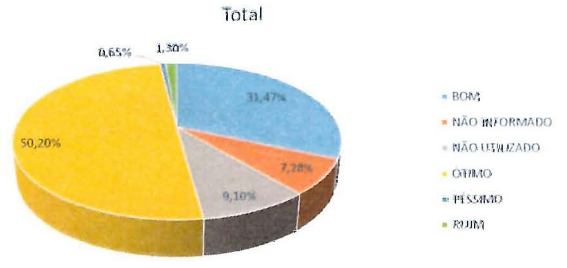
Rótulos de Linha	% Satisfação do usuário
BOM	33,81%
NÃO INFORMADO	11,96%
NÃO UTILIZADO	12,61%
ÓTIMO	39,66%
PÉSSIMO	0,52%
RUIM	1,43%
Total Geral	100,00%

ALA ADULTA

SAU - Item 11 Limpeza da unidade
PESQUISA DE 01/11/2019 À 30/11/2019 COM 769 USUÁRIOS

Rótulos de Linha	% Satisfação do usuário
BOM	38,36%
NÃO INFORMADO	3,51%
NÃO UTILIZADO	2,08%
ÓTIMO	55,27%
PÉSSIMO	0,13%
RUIM	0,65%
Total Geral	100,00%

ALA ADULTA

SAU - Item 12 Atendimento da portaria
PESQUISA DE 01/11/2019 À 30/11/2019 COM 769 USUÁRIOS

Rótulos de Linha	% Satisfação do usuário
BOM	31,47%
NÃO INFORMADO	7,28%
NÃO UTILIZADO	9,10%
ÓTIMO	50,20%
PÉSSIMO	0,65%
RUIM	1,30%
Total Geral	100,00%

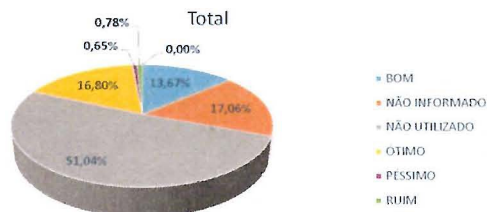
ALA ADULTA


PESQUISA DE 01/11/2019 A 30/11/2019 COM 769 USUÁRIOS

PESQUISA DE 01/11/2019 A 30/11/2019 COM 769 USUÁRIOS

Rótulos de Linha	% Satisfação do usuário
BOM	13,67%
NÃO INFORMADO	17,06%
NÃO UTILIZADO	51,04%
ÓTIMO	16,80%
PÉSSIMO	0,65%
RUIM	0,78%
Total Geral	100,00%

ALA ADULTA

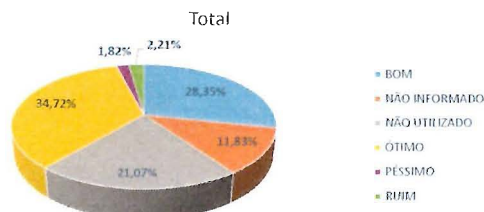


SAU - Item 14 Informações ao Paciente / Acompanhante

PESQUISA DE 01/11/2019 A 30/11/2019 COM 769 USUÁRIOS

Rótulos de Linha	% Satisfação do usuário
BOM	28,35%
NÃO INFORMADO	11,83%
NÃO UTILIZADO	21,07%
ÓTIMO	34,72%
PÉSSIMO	1,82%
RUIM	2,21%
Total Geral	100,00%

ALA ADULTA

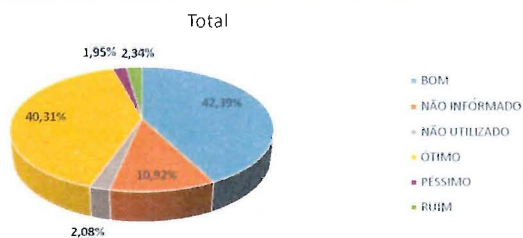


SAU - Item 15 Como Avalia a unidade de forma geral

PESQUISA DE 01/11/2019 A 30/11/2019 COM 769 USUÁRIOS

Rótulos de Linha	% Satisfação do Usuário
BOM	42,39%
NÃO INFORMADO	10,92%
NÃO UTILIZADO	2,08%
ÓTIMO	40,31%
PÉSSIMO	1,95%
RUIM	2,34%
Total Geral	100,00%

ALA ADULTA

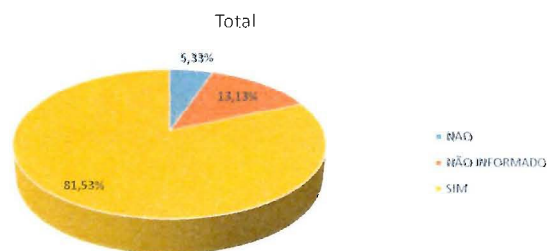


SAU - Item 16 Recomendação da Unidade

PESQUISA DE 01/11/2019 A 30/11/2019 COM 769 USUÁRIOS

Rótulos de Linha	% Satisfação do usuário
NÃO	5,33%
NÃO INFORMADO	13,13%
SIM	81,53%
Total Geral	100,00%

ALA ADULTA

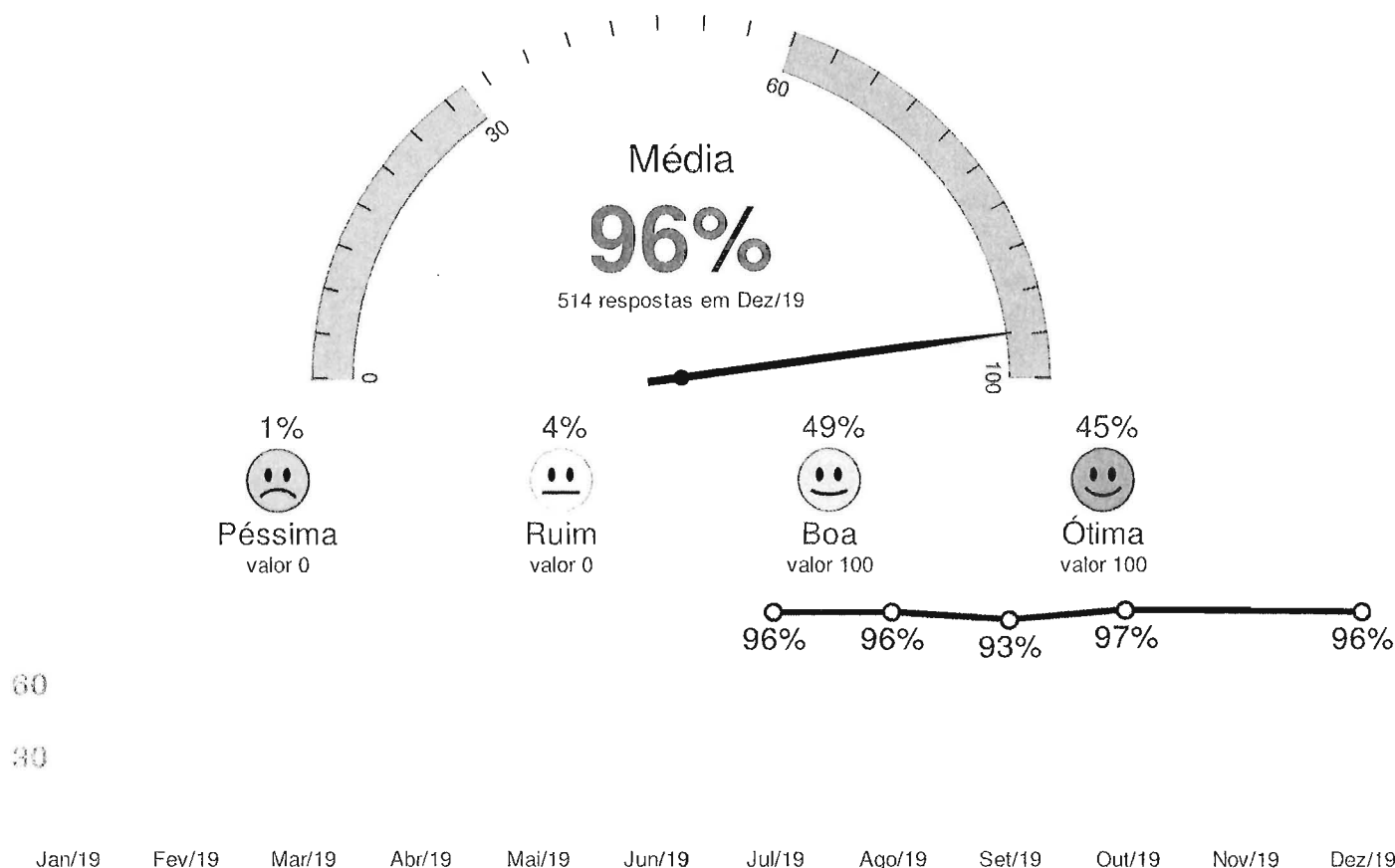


Relatório Mensal - Dezembro de 2019

UPA - Dr. Thelmo de Almeida Cruz

Medidor - Evolução últimos 12 meses

15. De forma geral, como você avalia a unidade?



Consolidado do mês

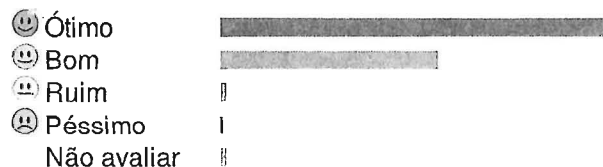
1. Como você avalia o ATENDIMENTO da: (Avalie os serviços utilizados)

Portaria

Ótimo	<div></div>	374	69,9%	Média 98%
Bom	<div></div>	141	26,4%	
Ruim	<div></div>	7	1,3%	
Péssimo	<div></div>	1	0,2%	
Não avaliar	<div></div>	12	2,2%	

535 respostas

2. Recepção

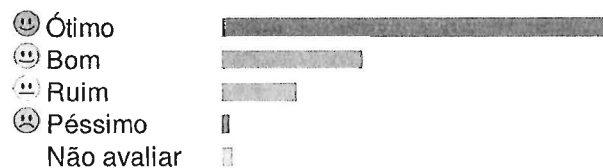


334	62,4%
189	35,3%
5	0,9%
2	0,4%
5	0,9%

Média
99%

535 respostas

3. Equipe de Enfermagem

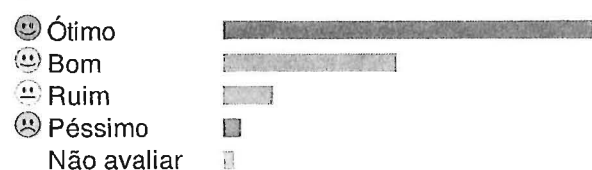


334	62,4%
122	22,8%
64	12,0%
6	1,1%
9	1,7%

Média
87%

535 respostas

4. Equipe Médica

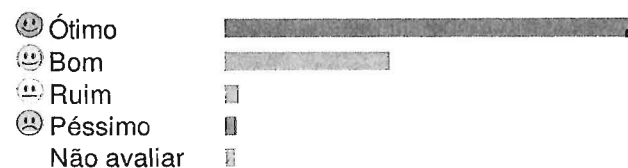


321	60,0%
150	28,0%
42	7,9%
14	2,6%
8	1,5%

Média
89%

535 respostas

5. Avalie o TEMPO DE ESPERA: Na Recepção

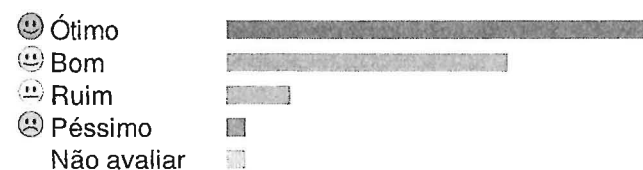


351	67,4%
143	27,4%
12	2,3%
8	1,5%
7	1,3%

Média
96%

521 respostas

6. para ser atendido na classificação de risco

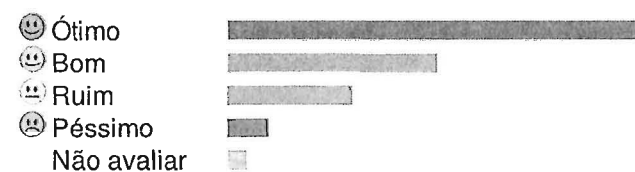


273	52,4%
183	35,1%
41	7,9%
12	2,3%
12	2,3%

Média
90%

521 respostas

7. para ser atendido pelo médico



267	51,2%
136	26,1%
80	15,4%
26	5,0%
12	2,3%

Média
79%

521 respostas

8. para ser atendido pela equipe de Enfermagem



521 respostas

9. Como você avalia: Instalação e acomodação



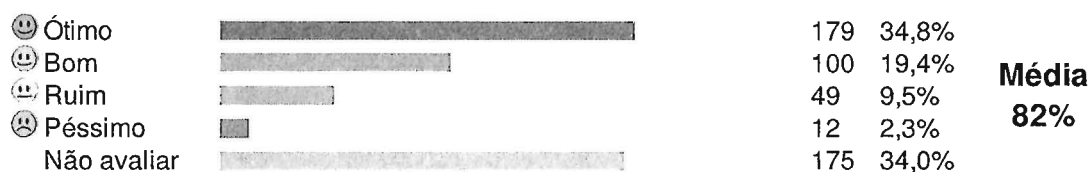
515 respostas

10. Limpeza da unidade



515 respostas

11. Serviço prestado pelo Laboratório



515 respostas

12. Serviço prestado pelo Raio X



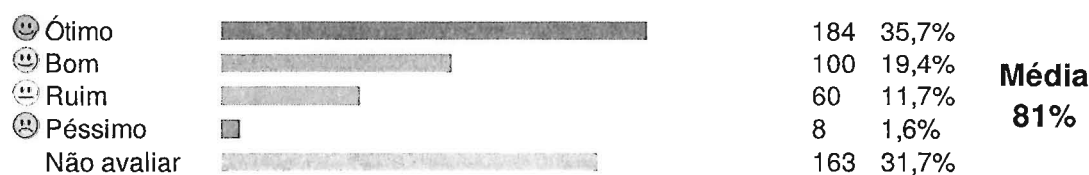
515 respostas

13. Alimentação fornecida



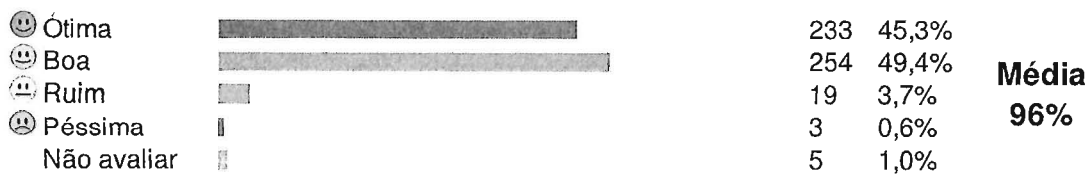
515 respostas

14. Informações ao paciente / acompanhante



515 respostas

15. De forma geral, como você avalia a unidade?



514 respostas

16. Você recomendaria a unidade?



514 respostas

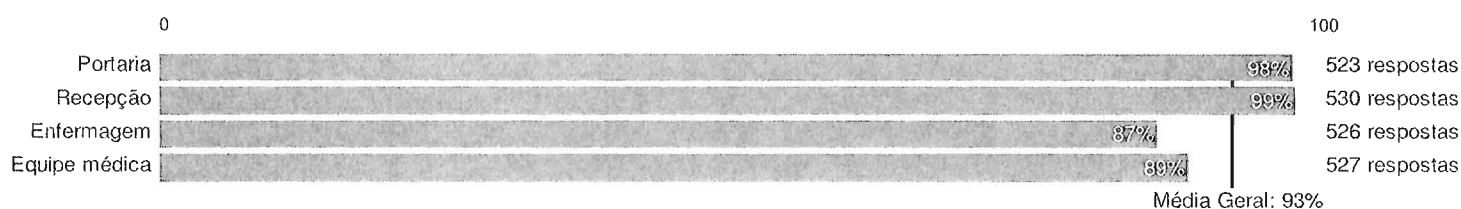
17. Realiza acompanhamento do paciente na UBS?



514 respostas

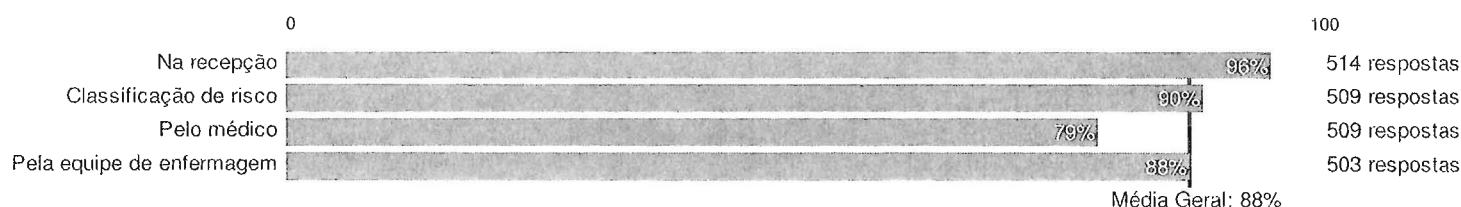
Indicadores de atendimento

Resumo dos Índices



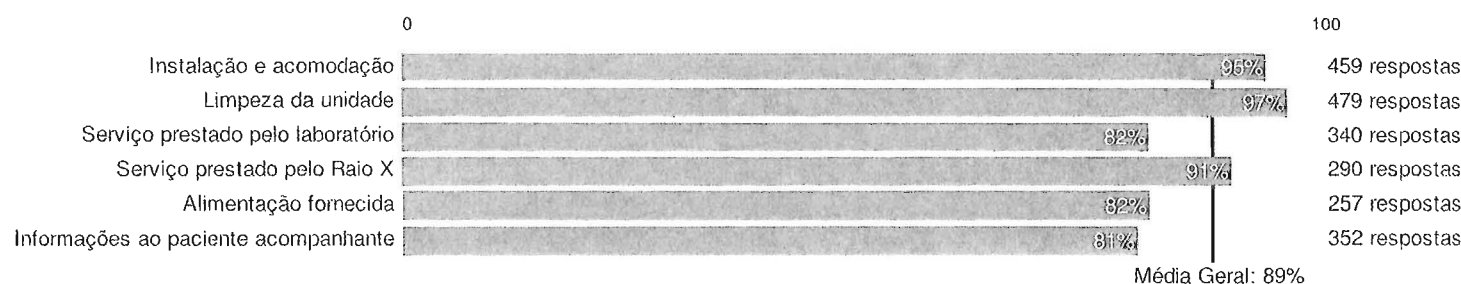
Indicadores de tempo de espera

Resumo dos Índices



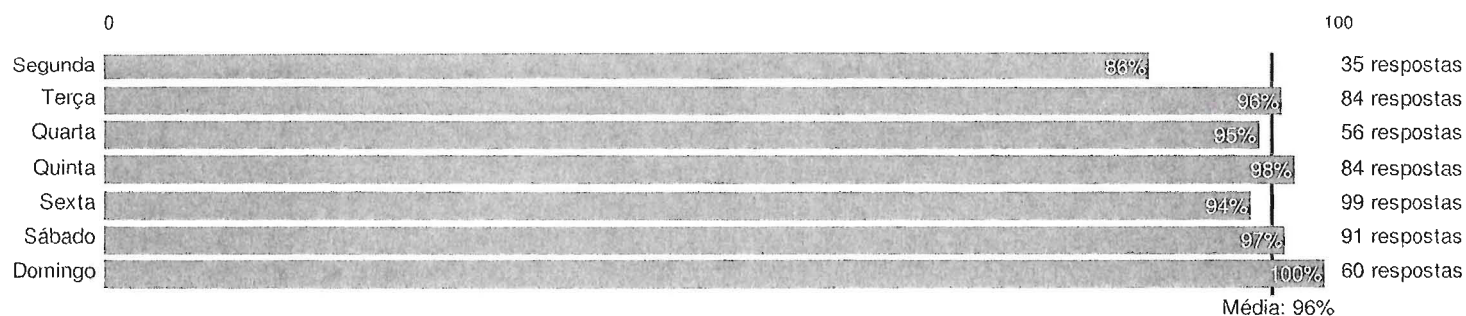
Demais indicadores

Resumo dos Índices



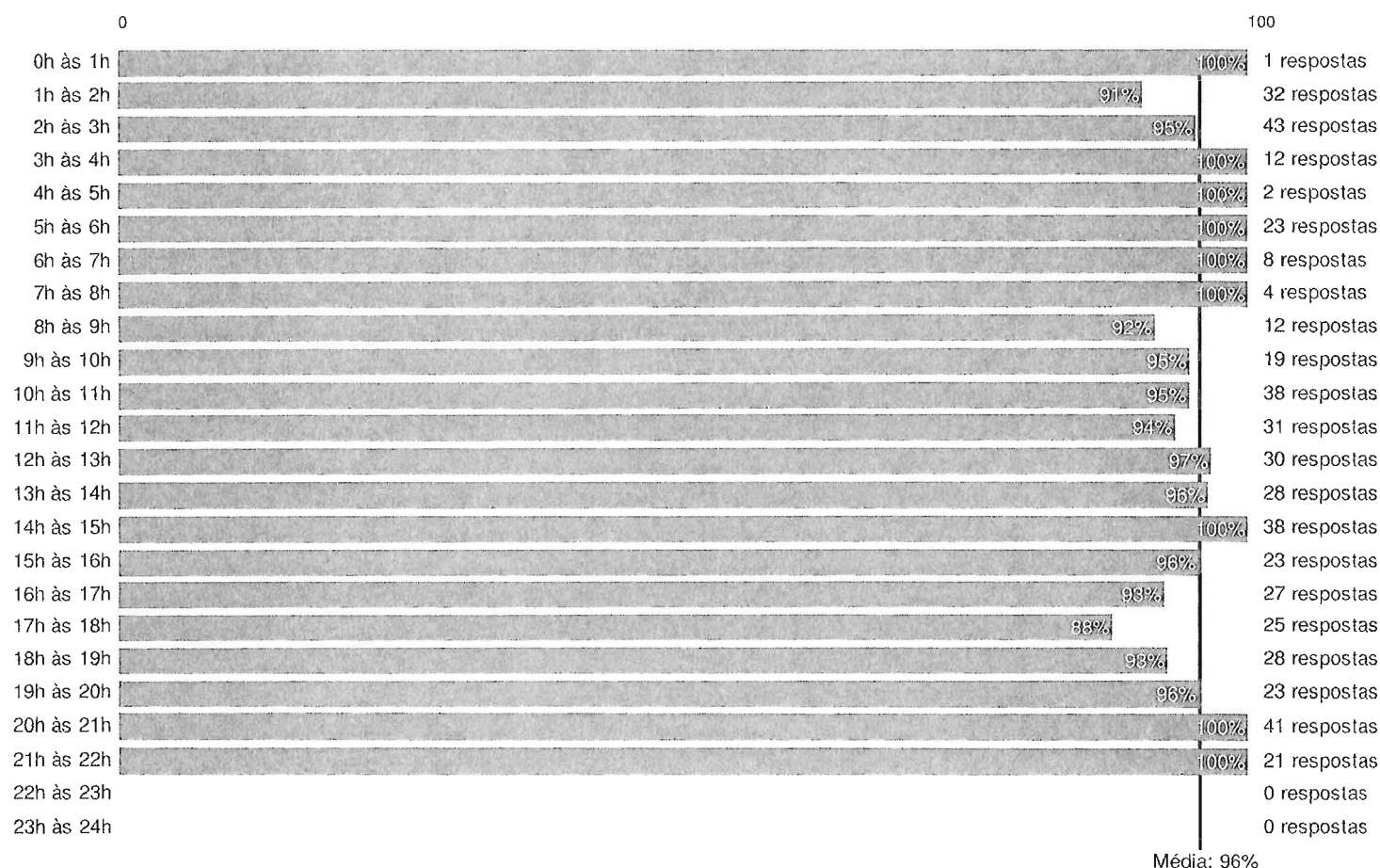
Comparativo por dia da semana

15. De forma geral, como você avalia a unidade?



Comparativo por horário

15. De forma geral, como você avalia a unidade?



Wordcloud - palavras mais citadas

23. Teria alguma sugestão, crítica, reclamação ou elogio a fazer?



Top 10 palavras	Frequência
1. atendimento	21 (16,4%)
2. ótimo	9 (7,0%)
3. tudo	5 (3,9%)
4. bom	5 (3,9%)
5. parabéns	5 (3,9%)
6. melhorar	5 (3,9%)
7. tempo	5 (3,9%)
8. equipe	4 (3,1%)
9. dra	4 (3,1%)
10. todo	4 (3,1%)

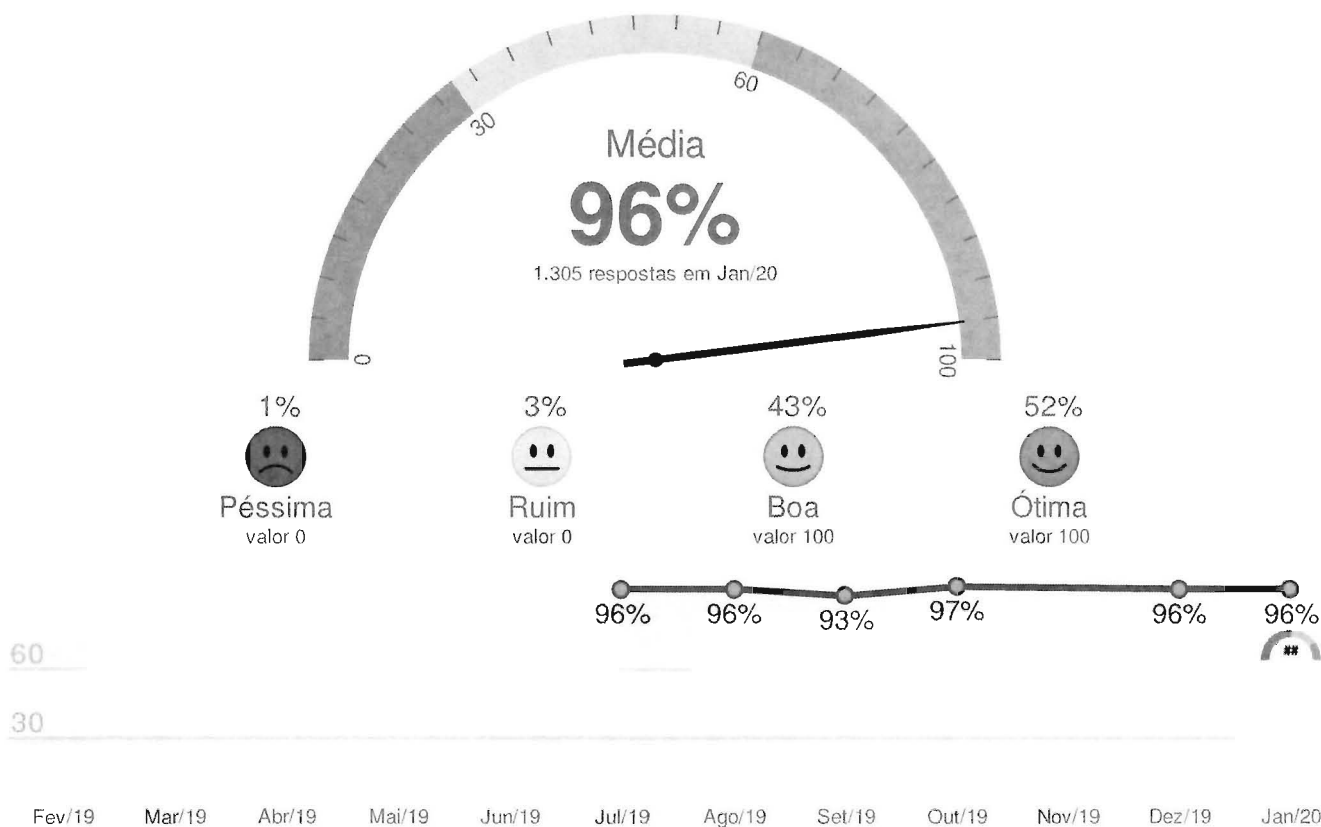
Top 10 co-ocorrências de palavras	Frequência
1. ótimo, atendimento	6 (4,7%)
2. atendimento, bom	4 (3,1%)
3. tempo, espera	4 (3,1%)
4. toda, equipe	3 (2,3%)
5. melhorar, tempo	3 (2,3%)
6. melhorar, espera	3 (2,3%)
7. tudo, ótimo	3 (2,3%)

Relatório Mensal - Janeiro de 2020

UPA - Dr. Thelmo de Almeida Cruz

Medidor - Evolução últimos 12 meses

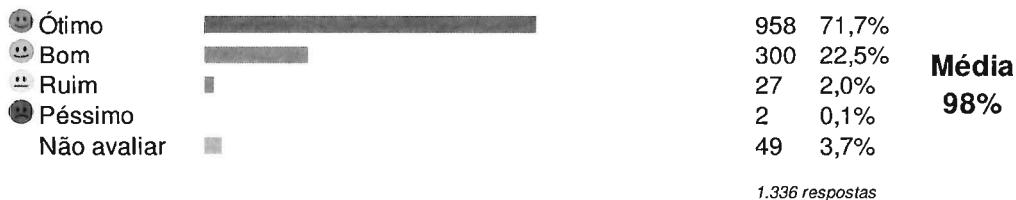
15. De forma geral, como você avalia a unidade?



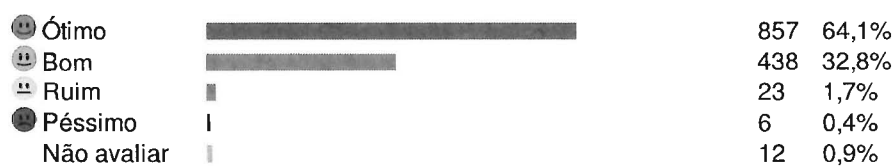
Consolidado do mês

1. Como você avalia o ATENDIMENTO da: (Avalie os serviços utilizados)

Portaria



2. Recepção



Média
98%

1.336 respostas

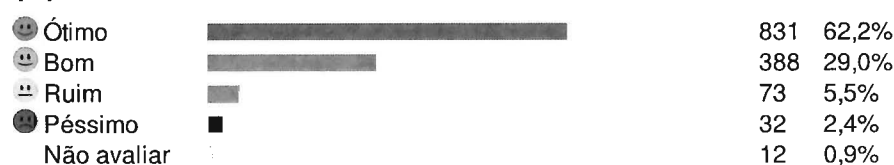
3. Equipe de Enfermagem



Média
86%

1.336 respostas

4. Equipe Médica

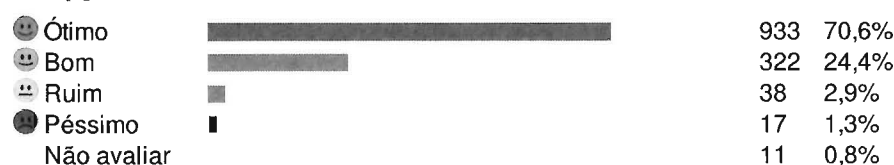


Média
92%

1.336 respostas

5. Avalie o TEMPO DE ESPERA:

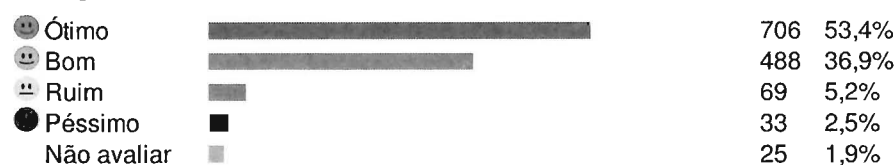
Na Recepção



Média
96%

1.321 respostas

6. para ser atendido na classificação de risco



Média
92%

1.321 respostas

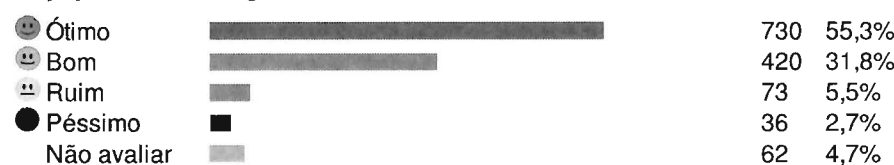
7. para ser atendido pelo médico



Média
80%

1.321 respostas

8. para ser atendido pela equipe de Enfermagem



Média
91%

1.321 respostas

9. Como você avalia:

Instalação e acomodação

😊 Ótimo		835	63,8%
🙂 Bom		337	25,7%
😐 Ruim		29	2,2%
😞 Péssimo		4	0,3%
Não avaliar		104	7,9%

Média
97%

1.309 respostas

10. Limpeza da unidade

😊 Ótimo		782	59,7%
🙂 Bom		438	33,5%
😐 Ruim		26	2,0%
😞 Péssimo		3	0,2%
Não avaliar		60	4,6%

Média
98%

1.309 respostas

11. Serviço prestado pelo Laboratório

😊 Ótimo		481	36,7%
🙂 Bom		248	18,9%
😐 Ruim		136	10,4%
😞 Péssimo		10	0,8%
Não avaliar		434	33,2%

Média
83%

1.309 respostas

12. Serviço prestado pelo Raio X

😊 Ótimo		350	26,7%
🙂 Bom		287	21,9%
😐 Ruim		43	3,3%
😞 Péssimo		4	0,3%
Não avaliar		625	47,7%

Média
93%

1.309 respostas

13. Alimentação fornecida

😊 Ótimo		283	21,6%
🙂 Bom		209	16,0%
😐 Ruim		84	6,4%
😞 Péssimo		18	1,4%
Não avaliar		715	54,6%

Média
83%

1.309 respostas

14. Informações ao paciente / acompanhante

😊 Ótimo		525	40,1%
🙂 Bom		332	25,4%
😐 Ruim		63	4,8%
😞 Péssimo		11	0,8%
Não avaliar		378	28,9%

Média
92%

1.309 respostas

15. De forma geral, como você avalia a unidade?

😊 Ótima		682	52,3%
🙂 Boa		565	43,3%
😐 Ruim		41	3,1%
😞 Péssima		10	0,8%
Não avaliar		7	0,5%

Média
96%

1.305 respostas

16. Você recomendaria a unidade?

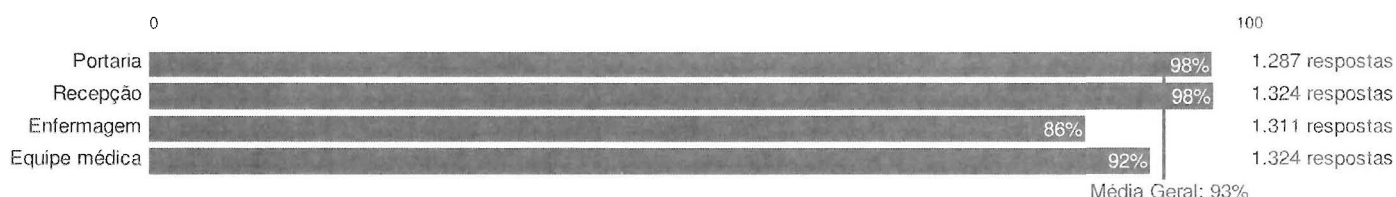


17. Realiza acompanhamento do paciente na UBS?



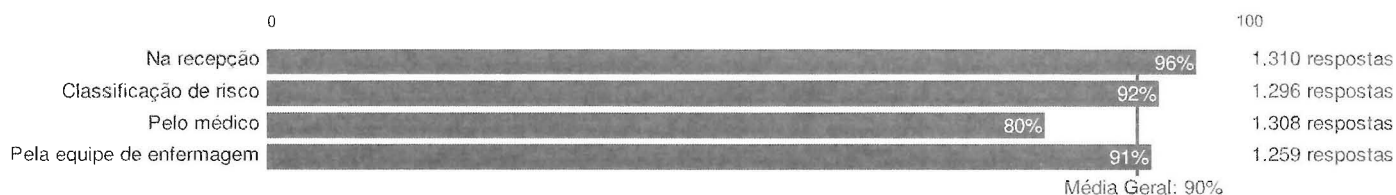
Indicadores de atendimento

Resumo dos Índices



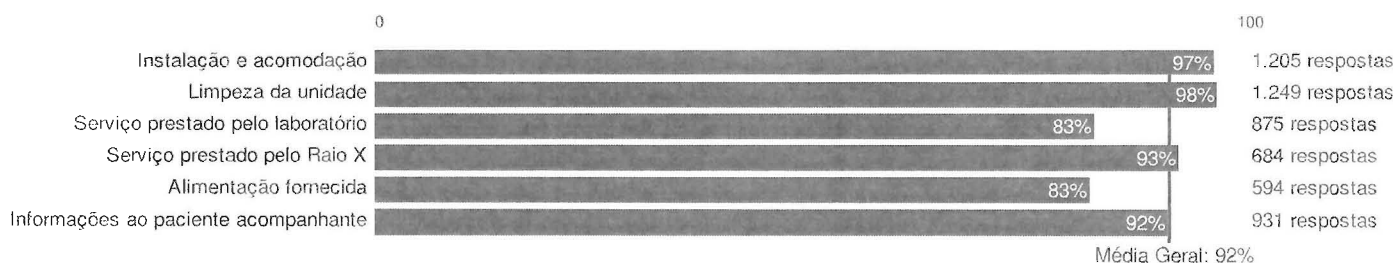
Indicadores de tempo de espera

Resumo dos Índices



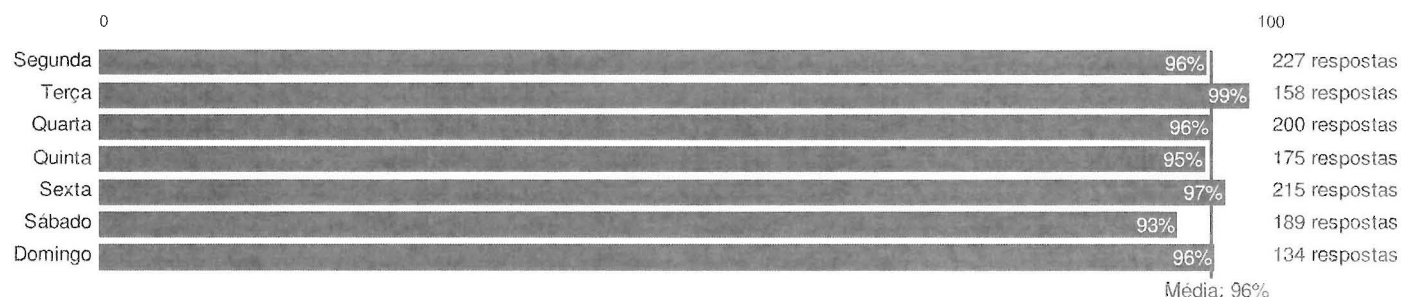
Demais indicadores

Resumo dos Índices



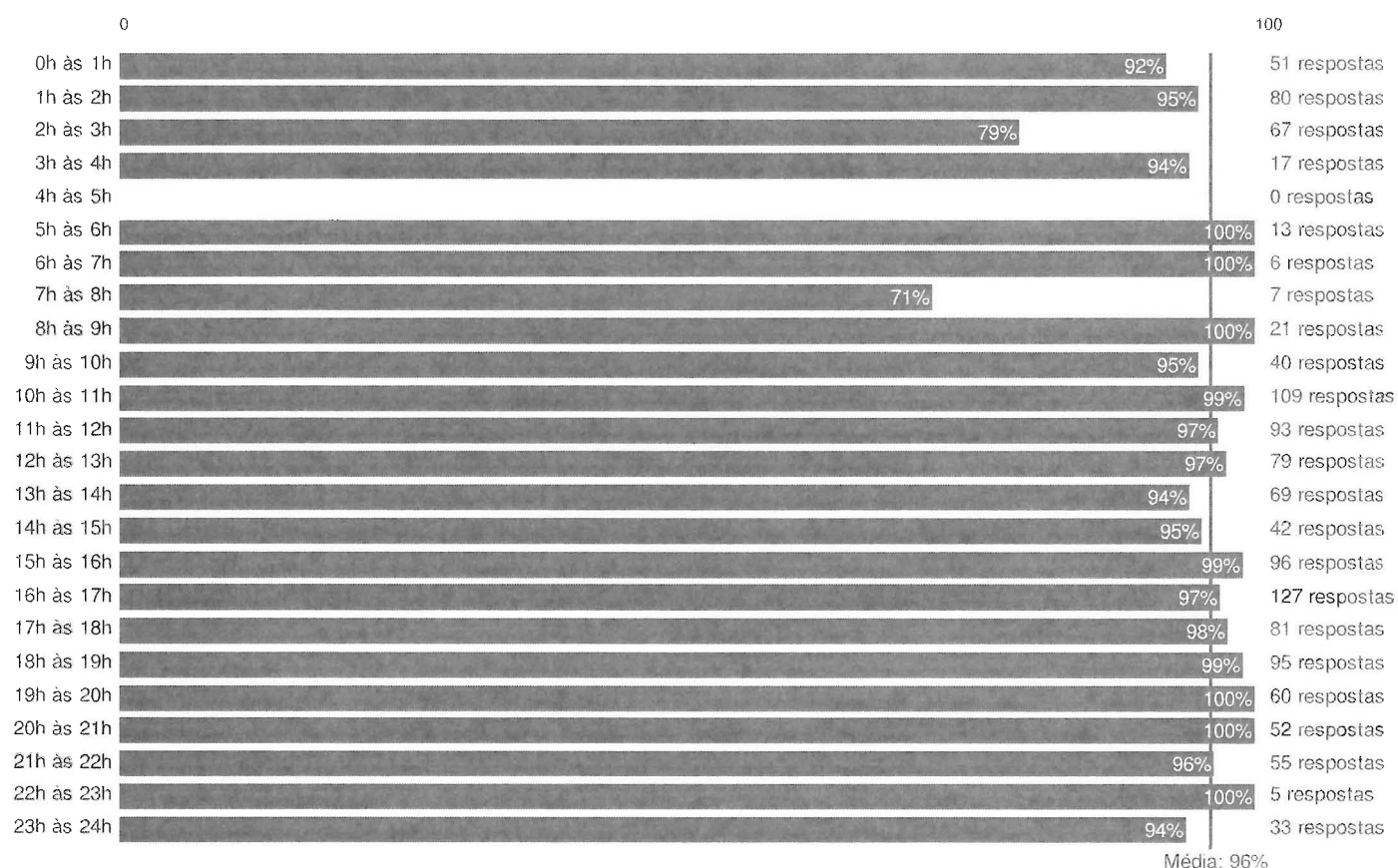
Comparativo por dia da semana

15. De forma geral, como você avalia a unidade?



Comparativo por horário

15. De forma geral, como você avalia a unidade?



Wordcloud - palavras mais citadas

23. Teria alguma sugestão, crítica, reclamação ou elogio a fazer?



Top 10 palavras	Frequência
1. atendimento	39 (20,3%)
2. ótimo	29 (15,1%)
3. camila	23 (12,0%)
4. médico	16 (8,3%)
5. parabéns	14 (7,3%)
6. tudo	11 (5,7%)
7. todos	11 (5,7%)
8. recep	11 (5,7%)
9. tempo	11 (5,7%)
10. paciente	10 (5,2%)

Top 10 co-ocorrências de palavras	Frequência
1. ótimo, atendimento	14 (7,3%)
2. recep, camila	11 (5,7%)
3. recp, camila	8 (4,2%)
4. atendimento, médico	7 (3,6%)
5. tempo, espera	7 (3,6%)
6. tudo, ótimo	5 (2,6%)
7. parabéns, atendimento	5 (2,6%)
8. atendimento, excelente	4 (2,1%)
9. passou, medicacao	3 (1,6%)
10. parabéns, ótimo	3 (1,6%)