



**SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE**



*Superintendência de Controle, Avaliação e Gerenciamento das Unidades de Saúde
Gerência de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- SCAGES
Coordenação de Monitoramento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- GEFIC*

Rua: SC- 1, N° 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO, CEP: 74.860-270

E-mail: gefic.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

**RELATÓRIO Nº 025/2016
MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DE CONTRATO DE GESTÃO
CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE**

Goiânia, Agosto de 2016



*Superintendência de Controle, Avaliação e Gerenciamento das Unidades de Saúde
Gerência de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- SCAGES
Coordenação de Monitoramento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- GEFIC*
Rua: SC- 1, Nº 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO, CEP: 74.860-270
E-mail: gefic.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

Secretário de Estado da Saúde

Leonardo Moura Vilela

Superintendente de Controle, Avaliação e Gerenciamento das Unidades de Saúde – SCAGES

Maria Christina de Azeredo Costa Reis

Gerência de Fiscalização dos Contratos de Gestão- GEFIC

Natal de Castro

Coordenação de Monitoramento e Fiscalização dos Contratos de Gestão

Bruna Vieira Campos

Equipe COMACG/SES

Ana Lúvia Soares Teixeira Bahia – COMFIC/GEFIC/SCAGES/SES

Bruna Vieira Campos – COMFIC/GEFIC/SCAGES/SES

Maria Caroline de Souza Rodrigues – COMFIC/GEFIC/SCAGES/SES

Mônica Miranda Carvalho – COMFIC/GEFIC/SCAGES/SES

Thaís de Oliveira Mesquita – COMFIC/GEFIC/SCAGES/SES

Elaboração

Bruna Vieira Campos – COMFIC/GEFIC/SCAGES/SES

*Superintendência de Controle, Avaliação e Gerenciamento das Unidades de Saúde
Gerência de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- SCAGES
Coordenação de Monitoramento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- GEFIC*
Rua: SC- 1, N° 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO, CEP: 74.860-270
E-mail: gefic.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

1. Identificação do Contrato de Gestão, da Organização Social e Unidade de Saúde

Termo de Transferência de Gestão n° 003/2013, firmado entre o Estado de Goiás, por meio da Secretaria de Estado da Saúde, e a Organização Social Instituto Sócrates Guanaes- ISG, em virtude de integração de Unidades da SES/GO conforme Decreto Estadual n° 7.807 de 21/02/2013, integrando assim ao Contrato de Gestão n° 091/2012, firmado com o Hospital de Doenças Tropicais – HDT.

1.2. Organização Social

Instituto Sócrates Guanaes – ISG

Rua Saldanha Marinho, 77A – Bairro Caixa d' Água
40.323-010 – Salvador - BA
CNPJ: 03.969.808/0001-70

1.3. Unidade de Saúde

Condomínio Solidariedade – ISG

Avenida Veneza Qd. 62 lotes 01/10, Jardim Europa
Goiânia - GO
Diretora Geral: Anamaria Arruda de Souza Hidalgo

1.4. Período monitorado

De 01/01/2016 a 30/06/2016

2. Apresentação

O presente documento refere-se aos resultados obtidos pelo monitoramento no período supracitado, do Termo de Transferência de Gestão n° 003/2013 do Condomínio Solidariedade –CS gerenciado pela Organização Social Instituto Sócrates Guanaes – ISG, em cumprimento da Portaria n° 415/2012 GAB/SES-GO, de 19/12/2012.

O monitoramento e fiscalização da execução do Contrato de Gestão é permanente e de responsabilidade da Secretaria de Estado da Saúde – SES/GO, realizado através da Comissão de Monitoramento e Avaliação dos Contratos de Gestão – COMACG, de acordo com o Art. 3° da

*Superintendência de Controle, Avaliação e Gerenciamento das Unidades de Saúde
Gerência de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- SCAGES
Coordenação de Monitoramento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- GEFIC*
Rua: SC- 1, N° 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO, CEP: 74.860-270
E-mail: gefic.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

Portaria 089/2012 GAB/SES-GO de 15/03/2012.

2.1 – Caracterização da Unidade Hospitalar

Casa de Apoio tipo II, para atendimento de baixa complexidade as pessoas portadoras de doenças infectocontagiosas, sendo que o setor de alojamento da unidade é referencia para pacientes portadores de HIV/AIDS do Estado de Goiás, com funcionamento 24 horas/dia, 7 dias/semanas ininterruptas.

2.2 – Da Comissão de Monitoramento e Avaliação dos Contratos de Gestão- COMACG

A atribuição da COMACG é acompanhar e avaliar os indicadores de produção e desempenho dos compromissos assumidos pelas organizações sociais nas diversas cláusulas contratuais.

No que concerne à verificação dos serviços de saúde das unidades hospitalares, restou constituída em setembro de 2015, por meio da Portaria nº 734/2015 GAB/SES-GO de 16 de dezembro de 2015, nova Comissão de Monitoramento e Avaliação dos Contratos de Gestão – COMACG, composta por representantes técnicos da SES/GO.

Este relatório conclusivo tem como objetivo apresentar, em um único documento, os registros encontrados no período monitorado e subsidiará o Poder Público na tomada de decisões durante e no final do contrato de gestão.

3. Metodologia

A COMACG utilizou a aplicação do roteiro do Manual de Monitoramento e Avaliação do Contrato de Gestão instituído pela Portaria nº 404/2012 GAB/SES-GO, análise dos resultados das metas de produção mensal, visita *in loco* no dia 18 de Agosto de 2016 e documentos comprobatórios.

4. Relatório de Monitoramento e Avaliação do Termo de Transferência de Gestão nº 003/2013 do Condomínio Solidariedade- CS

4.1 - Obrigações da Contratante- SES/GO

Conforme previsto na CLÁUSULA QUARTA, a Secretaria Estadual de Saúde tem como

*Superintendência de Controle, Avaliação e Gerenciamento das Unidades de Saúde
Gerência de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- SCAGES
Coordenação de Monitoramento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- GEFIC*
Rua: SC- 1, Nº 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO, CEP: 74.860-270
E-mail: gefic.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

obrigações: “I. Oferecer adequada estrutura física e operacional ao CONTRATADO, tais como materiais permanentes, equipamentos e instrumentos, com vistas ao fiel cumprimento das obrigações assumidas no presente ajuste.”

São obrigações consideradas como de apoio necessário e indispensável para a execução deste Contrato de Gestão: estrutura física da Unidade; recursos financeiros; materiais permanentes; equipamentos e instrumentos para a organização, administração e gerenciamento da Unidade.

4.1.1- Estrutura física

No período monitorado pela COMACG de Janeiro a Junho/2016 não foi realizado nenhuma reforma, porém foi realizado a substituição de algumas tomadas de 10 amperes para 20 amperes do Núcleo Hospitalar para adequar a amperagem necessária das camas elétricas.

4.1.2- Recursos financeiros

O repasse dos recursos financeiros previstos no TTG é realizado com regularidade entre a data de previsão e sua efetiva transferência para a Organização Social.

4.1.3- Materiais Permanentes e Equipamentos

Conforme a Portaria 404/2012-GAB/SES, o monitoramento da gestão de equipamentos de saúde é de responsabilidade da Gerência de Engenharia Clínica – GEC/SUNAS/SES.

4.1.4- Instrumentos para a organização, administração e gerenciamento da Unidade

O Sistema de Gestão Hospitalar por ser um instrumento que permite o gerenciamento de mais de uma unidade, o controle de compras e estoque do Condomínio Solidariedade é realizado pelo MV instalado no HDT.

4.1.2 - Obrigações da Contratada

4.1.2.1 – Alimentação dos Sistemas de Informação do SUS

Devido ao perfil diferenciado da unidade, por ser casa de apoio tipo II não realiza internações, funcionamento apenas como alojamento para pacientes portadores de HIV/AIDS, não

*Superintendência de Controle, Avaliação e Gerenciamento das Unidades de Saúde
Gerência de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- SCAGES
Coordenação de Monitoramento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- GEFIC*
Rua: SC- 1, Nº 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO, CEP: 74.860-270
E-mail: gefic.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

são realizados registros no SIH/SUS e ou SIA/SUS, não possui também CNES.

4.1.2.2 - Contratação de Serviços

Contratos – Condomínio Solidariedade	
Prestadores	Objeto
Águia relógio de pontos e catracas- manutenção	Catracas
BR GAAP assessoria	Prestação de serviço de desenvolvimento de Software de integração de manutenção mensal financeiros evidenciados as movimentações.
CELG	Energia
Computadores e sistemas Ltda	Serviço data center
ARGOS	Consultoria e Gestão EIRELINE
ASG Resíduos e Serviços Ltda	Resíduos hospitalares
Fonseca e Martins	Água Mineral e Gás de Cozinha
BRZEZINSKI Advogados Associados	Prestação de serviços advocatícios
Grupo Buriti portaria	Serviço de portaria
Grupo Buriti portaria	Serviço de segurança
João Batista	Confecção de carimbos e chaves
Executiva Comércio de Máquinas e Equipamentos	
Mandalas	Manutenção predial
Meta Limpeza	Limpeza e higienização
MV Informática Nordeste Ltda	Manutenção do sistema MV
PERFIL	Locação e Eventos
NUTRYMAX Alimentos Ltda	Alimentação
N1 Publicidade e Propaganda Eireli- ME	Serviços de endomarketing
Planisa planejamento	Implantação do sistema de custos
Ponciano centro automotivo ltda	Prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva dos veículos oficiais lotados
STAR Segurança	Serviços de Segurança predial e patrimonial
Pwca apriori serviços	Contabilidade
SANEAGO	Água
STERIFORT- Serviços de esterilização Goiânia	Prestação de serviços de esterilização dos

*Superintendência de Controle, Avaliação e Gerenciamento das Unidades de Saúde
Gerência de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- SCAGES
Coordenação de Monitoramento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- GEFIC*
Rua: SC- 1, Nº 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO, CEP: 74.860-270
E-mail: gefic.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

	produtos médicos- hospitalares
Telemax telefonia ltda	Manutenção da rede de telefonia fixa
GVT	Telefonia fixa

4.1.2.3 - Documentos de Regularidade Fiscal, Licenças e Alvarás atualizados

Ressalta-se que não havia documentos de regularidade/licenças/alvarás quando da gestão de Condomínio Solidarietàade pela Organização das Voluntárias de Goiás- OVG/SES. Visando a regularidade, abaixo posição com relação aos documentos:

- Uso de Solo;
- Alvará de Corpo de Bombeiro: encontra-se com projeto aprovado pelo CB, onde foi exigida algumas adequações, que estão sendo trabalhadas pelo setor de manutenção e contratos;
- Alvará da Vigilância Sanitário: projeto foi encaminhado no mês de 06/2016 para aprovação após algumas retificações, protocolo nº: 63700452/2015.

4.1.2.4 - Pesquisa de satisfação do usuário na alta hospitalar e Serviço de Atendimento ao Usuário- SAU

O Condomínio Solidarietàade ainda realiza a Pesquisa de Satisfação através de formulário elaborado que ficam em duas urna localizada no interior da unidade, apresentando um **índice de satisfação de 90,1%**.

4.1.2.5 Registro de Usuários atendidos

O Condomínio Solidarietàade recebe apenas hóspedes que atendam aos pré- requisitos da unidade. A recepção dos hóspedes é feita pelo Serviço Social, que realiza o preenchimento de um cadastro com todos os dados do hóspede, documentação e tratamento a ser realizado em Goiânia.

Todos os hóspedes possui um dossiê, com evolução multidisciplinares diária e registro das medicações utilizadas com cópias das receitas médicas.

4.1.2.6- Núcleo de Manutenção Geral, Engenharia Clínica e Gerenciamento de Riscos e Resíduos.

A manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos está vinculada ao Núcleo de Manutenção Geral do HDT.

*Superintendência de Controle, Avaliação e Gerenciamento das Unidades de Saúde
Gerência de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- SCAGES
Coordenação de Monitoramento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- GEFIC*
Rua: SC- 1, N° 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO, CEP: 74.860-270
E-mail: gefic.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

O Plano de Gerenciamento de Resíduos de Saúde do Condomínio Solidarietàade foi elaborado em 2014, a unidade não possui SESMT próprio possui apenas uma enfermeira do trabalho e utiliza o SEST do HDT para admissão, atendimento, exames periódico de funcionários e notificações de acidentes profissionais.

4.1.2.7- Regulamento de recursos humanos e regulamento de aquisição de bens e serviços

Os regulamentos contábeis, compras e seleção de pessoal da ISG estão publicados no <http://isgsaude.org/index.php>, no link “transparência”.

5.9 - Percentual de servidores efetivos da SES na Unidade

Para execução do Contrato de Gestão verifica-se no período avaliado que a unidade cumpriu a cláusula sexta do TTG n°003/2013 “O CONTRATADO utilizará os recursos humanos necessários e suficientes à realização das ações previstas neste ajuste, de acordo com plano de gestão de pessoas que adotará modelo misto de trabalhadores, na qual uma parcela será composta de servidores próprios mantidos pela CONTRATANTE, e outra parcela, de empregados contratados mediante processo seletivo”.

O Condomínio Solidarietàade conta hoje com um percentual de 49,3% de servidores estatutários e 50,7% de servidores celetistas.

4.1.2.10 - Programa de Saúde no Serviço Público

A unidade mantém a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA instituída e em funcionamento responsável pela elaboração e divulgação de Mapa de Risco, realização de SIPAT, bem como a realização de exames periódicos dos trabalhadores, campanhas de vacinação, campanhas antitabagismo, medidas de prevenção de doenças e acidentes de trabalho, melhoria das condições de trabalho, fornecimento de materiais e EPI's necessários e incentivos a confraternização.

4.1.2.11 - Programa de Capacitação de RH

O ISG mantém programa de educação continuada, promovendo capacitações a seus

*Superintendência de Controle, Avaliação e Gerenciamento das Unidades de Saúde
Gerência de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- SCAGES
Coordenação de Monitoramento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- GEFIC*

Rua: SC- 1, N° 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO, CEP: 74.860-270

E-mail: gefic.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

colaboradores frequentemente, em todos os níveis. Promove ainda capacitações técnicas e outras pontuais, fora do programa, conforme a necessidade da Unidade.

4.1.2.12 - Prestação de Contas

Em cumprimento ao que estabelece o Art. 2º, da Lei nº 17.268, de 04/02/2011, “*Compete à AGR, no âmbito das competências do Estado de Goiás e no cumprimento do disposto no § 5º do art. 136 da Constituição Estadual:*

XXIV – “promover a regulação, o controle e a fiscalização dos contratos de concessão, permissão, autorização, parceria público-privada, contrato de gestão com organização social (OS) e termo de parceria com organização da sociedade civil de interesse público (OSCIP), inclusive da prestação do serviço público por estas realizados”, a prestação de contas dos recursos financeiros repassados ao ISG para execução do Contrato de Gestão nº 002/2013 tem sido encaminhada à AGR.

4.1.2.13- Cumprimento dos princípios e diretrizes do SUS

O cumprimento aos princípios do SUS quanto à garantia da universalidade, integridade, resolutividade e qualidade do serviço ofertado pode ser observado durante a visita.

A unidade oferece oficinas de trabalho artesanais e manuais, voltadas à capacitação dos hóspedes, todo artesanato é vendido ou doados aos participantes em bazar com valor simbólico destinado para compra dos materiais.

4.1.2.14- Direitos do usuário

Dentre os itens que constituem os “*direitos dos usuários*” no Contrato de Gestão, os princípios básicos de cidadania, o ISG vem cumprindo regularmente.

5. Plano de Metas de Produção e Indicadores de Desempenho e Qualidade

5.1.1 Metas de Produção:

Quadro I – Demonstrativo de metas de produção do alojamento e resultados apresentados pelo CS no período de Janeiro/16 a Junho/16:

*Superintendência de Controle, Avaliação e Gerenciamento das Unidades de Saúde
Gerência de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- SCAGES
Coordenação de Monitoramento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- GEFIC*
Rua: SC- 1, N° 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO, CEP: 74.860-270
E-mail: gefic.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

Alojamento	Capacidade Instalada	Leitos/Dia	Meta Contratada		Meta Realizada	
			Mensal	Semestral	Mensal	Semestral
	28	840	42	252	41	247

Fonte: Monitoramento mensal de metas de produção Condomínio Solidariedade, COMFIC/GEFIC/SCSGES/SES 2016.

Quadro II – Demonstrativo de metas de atos multidisciplinares e resultados apresentados pelo CS no período de Janeiro/16 a Junho/16:

PROCEDIMENTO	Meta Contratada		Meta Realizada	
	Mensal	Semestral	Mensal	Semestral
Enfermagem	1630	9.780	961	5.767
Psicologia	85	510	310	1.864
Fisioterapia	133	798	131	789
Serviço Social	218	1.308	404	2.422
Total	2.066	12.396	1.806	10.842

Fonte: Monitoramento mensal de metas de produção Condomínio Solidariedade, COMFIC/GEFIC/SCSGES/SES 2016.

5.1.2. Indicadores de Desempenho e Qualidade

Quadro III – Demonstrativo dos resultados dos Indicadores de Desempenho e Qualidade no período de Janeiro/16 a Junho/16:

INDICADOR		Meta Contratada	Meta Realizada	Nota
Média de Permanência	Alojamento	10%	3,3%	10
Taxa de Ocupação	Alojamento	50%	15,6%	4

Fonte: Monitoramento mensal de metas de produção/Condomínio Solidariedade- COMFIC/GEFIC/SCGAES/SES 2016.

5.1.3. Demonstrativo da aplicação das fórmulas de cálculo dos Indicadores:

a) Taxa de ocupação hospitalar por setor de internação:

$$\text{Taxa} = \frac{\text{Total de pacientes/dia no período de 1 mês} \times 100}{\text{Total de leitos operacionais/dia do período}}$$

b) Média de permanência hospitalar por setor de internação:

$$\text{Taxa} = \frac{\text{Total de pacientes/dia no período de 1 mês} \times 100}{\text{Total de pacientes saídos do mesmo período}}$$

c) Taxa de Densidade de Incidência de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde por setor de internação:

$$\text{Taxa} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de IRAS no Setor} \times 1000}{\text{Total de leitos operacionais/dia do período}}$$

*Superintendência de Controle, Avaliação e Gerenciamento das Unidades de Saúde
Gerência de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- SCAGES
Coordenação de Monitoramento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- GEFIC*
Rua: SC- 1, N° 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO, CEP: 74.860-270
E-mail: gefic.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

Total de Paciente- dia/Setor

d) Taxa de Mortalidade Global:

Taxa MG: $\frac{\text{Total de óbitos ocorridos no período} \times 100}{\text{Total de saídas no mesmo período}} = 10\%$

e) Índice de Resultado Financeiro:

IRS: $\frac{\text{Receita total no período Janeiro/16 a Junho/16}}{\text{Despesa total no mesmo período Jan/16 a Jun/2016}}$
IRS: $\frac{4.780.177,8}{5.489.510,84} = 0,87$

Sistemática de Avaliação de Desempenho Institucional

A avaliação será feita semestralmente e obedecerá aos seguintes critérios:

- Análise dos Resultados de Metas Estabelecidas
- Análise dos Indicadores de Desempenho
- Análise dos Indicadores de Qualidade
- Análise dos Relatórios e dos Quadros da Ouvidoria
- Monitoramento da Produção e Faturamento

Para cada uma das metas que compõem os indicadores acima será atribuída uma nota variando de 0 a 10, em função do grau de consecução da meta acordada. Para tanto será observada a escala constante da tabela abaixo:

RESULTADO OBTIDO DA META	NOTA ATRIBUÍDA A META
>90% até 100%	10
> 80% até 89%	9
> 70% até 79%	8
> 60% até 69%	7
> 50% até 59%	6
> 40% até 49%	5
> 30% até 39%	4
> 20% até 29%	3
> 10% até 19%	2
> 05% até 09%	1
< 05%	ZERO

Superintendência de Controle, Avaliação e Gerenciamento das Unidades de Saúde
Gerência de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- SCAGES
Coordenação de Monitoramento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- GEFIC
Rua: SC- 1, N° 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO, CEP: 74.860-270
E-mail: gefic.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

Cada um dos Indicadores de Desempenho receberá um peso específico, variando de 1 a 4, em função da sua importância relativa no contexto da sistemática de avaliação, conforme a seguinte distribuição:

INDICADOR	PESO
IN1- Cumprimento das Metas Estabelecidas	4
IN2 - Indicadores de Desempenho	3
IN3 - Indicadores de Qualidade	3

PONTUAÇÃO GLOBAL – CONCEITO – VALOR A RECEBER DO VARIÁVEL

PONTUAÇÃO GLOBAL	CONCEITO	VALOR A RECEBER DO VARIÁVEL
9,0 a 10,0 pontos	A – MUITO BOM	100%
7,1 a 8,9 pontos	B – BOM	80%
6,1 a 7,0 pontos	C – REGULAR	60%
5,0 a 6,0 pontos	D – RUIM	30%
< 5,0	E - INSUFICIENTE	ZERO

5.1.4. Pontuação dos Resultados apresentados:

De acordo com a sistemática de monitoramento e avaliação instituída pela Secretaria de Estado da Saúde de Goiás, os resultados apresentados pelo Condomínio Solidariedade obtiveram a seguinte pontuação:

Quadro VI – Demonstrativo da Pontuação dos Resultados obtidos pelo Condomínio Solidariedade, no período de Janeiro/2016 a Junho/2016:

Meta		Nota	Média (a)	Peso (b)	Total (c) = (a) x (b)
1	Metas de hospedagem	10	9,5	4	38
	Meta de Atos Multidisciplinares	9			
2	Indicadores de Desempenho e Qualidade	Média de Permanência	7,6	3	22,8
		Taxa de Ocupação			
	Índice de Resultado Financeiro	9			
3	Índice de Satisfação da Clientela	10	10	3	30
TOTAL DE PONTOS DOS INDICADORES					90,8
NOTA GLOBAL DA AVALIAÇÃO = $\Sigma (c)/10 =$					9,0

Fonte: Monitoramento mensal de metas de produção/CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE- COMFIC/GEFIC/SCAGES/SES 2016.

*Superintendência de Controle, Avaliação e Gerenciamento das Unidades de Saúde
Gerência de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- SCAGES
Coordenação de Monitoramento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- GEFIC*
Rua: SC- 1, N° 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO, CEP: 74.860-270
E-mail: gefic.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

Considerações Finais e Recomendações

Todos os dados mencionados foram apresentados pelo hospital e sistematizados neste Relatório os quais demonstram que a Organização Social ISG vem cumprindo satisfatoriamente, as obrigações assumidas no Termo de Transferência de Gestão n°003/2013 no gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde no Condomínio Solidarietà, tendo atingido a nota global de **9,0 (nove)** que corresponde ao conceito “**Muito Bom**”, de acordo com a Sistemática de Avaliação de Desempenho Institucional estabelecida pela Portaria n° 404/2012-GAB/SES.

A aplicação da metodologia de monitoramento e avaliação das metas de produção e indicadores de desempenho e qualidade permite constatar seu cumprimento, entretanto, durante o período avaliado, a Secretaria de Estado de Saúde contratou uma consultoria a fim de viabilizar o estudo das adequações nos contratos de gestão.

Goiânia, 08 de Agosto de 2016

COMACG/Condomínio Solidarietà- SES/GO

<u>REPRESENTANTE</u>	<u>UNIDADE</u>	<u>ASSINATURA</u>
Ana Livia Soares Teixeira Bahia	COMFIC/GEFIC/SCAGES/SES	Ana Livia S. Teixeira Bahia
Bruna Vieira Campos	COMFIC/GEFIC/SCAGES/SES	Bruna Vieira Campos
Maria Caroline de Souza Rodrigues	COMFIC/GEFIC/SCAGES/SES	Maria Caroline de Souza Rodrigues.
Mônica Miranda Carvalho	COMFIC/GEFIC/SCAGES/SES	Mônica Miranda Carvalho
Thaís de Oliveira Mesquita	COMFIC/GEFIC/SCAGES/SES	Licença Maternidade

*Superintendência de Controle, Avaliação e Gerenciamento das Unidades de Saúde
Gerência de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- SCAGES
Coordenação de Monitoramento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- GEFIC*
Rua: SC- 1, Nº 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO, CEP: 74.860-270
E-mail: gefic.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

Roteiro de Monitoramento e avaliação do Contrato de Gestão- Condomínio Solidarietàade
a) Obrigações da Contratante:

ITEM DO CONTRATO	SITUAÇÃO			
	SIM	NÃO	Ñ se aplica	OBS.
Adequada estrutura física		X		
Recursos financeiros	X			
Materiais permanentes	X			
Equipamentos	X			
Instrumentos para a organização, administração e gerenciamento da Unidade.		X		

b) Obrigações da Contratada:

ITEM DO CONTRATO	SITUAÇÃO			
	SIM	NÃO	Ñ se aplica	OBS.
Alimentação dos Sistemas de Informação do SUS	X			
Contratação de serviço de Anestesiologia		X		
Alimentação do SIA/SUS e SIH/SUS		X		
Registro atualizado dos atendimentos realizados na Unidade		X		
Documentos de Regularidade Fiscal		X		
Licenças e alvarás atualizados		X		
Registro de dados dos usuários atendidos	X			
Notificação de queixas técnicas e eventos adversos	X			
Pesquisa de Satisfação do Usuário na alta hospitalar	X			
Atendimento a sugestões, queixas e reclamações de usuários	X			
Serviço de Atendimento ao Usuário	X			
Comissão de Controle de Infecção Hospitalar	X			
Núcleo de Manutenção Geral	X			
Serviço de Gerenciamento de Riscos e Resíduos	X			
Regulamento de Recursos Humanos publicados	X			
Regulamento de Aplicação de Recursos Financeiros publicados	X			
Regulamento de Aquisição de bens e serviços publicados	X			
Segurança patrimonial e pessoal na Unidade	X			
% de recursos públicos repassados com folha de pagamento	X			
Programa de Capacitação de RH	X			

c) Da Prestação de Contas:

ITEM DO CONTRATO	SITUAÇÃO			
	SIM	NÃO	Ñ se aplica	OBS.
Comparativo de metas propostas e resultados alcançados	X			
Demonstrativos financeiros: receitas e despesas realizadas	X			

*Superintendência de Controle, Avaliação e Gerenciamento das Unidades de Saúde
Gerência de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- SCAGES
Coordenação de Monitoramento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- GEFIC*

Rua: SC- 1, Nº 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO, CEP: 74.860-270

E-mail: gefic.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

a) Relatórios Contábeis e Financeiros	X			
b) Relatórios de cumprimento de metas	X			
c) Relatórios referentes aos indicados de desempenho e qualidade	X			
d) Relatório de custos	X			
e) Censo de origem dos usuários atendidos	X			
f) Pesquisa de satisfação de usuários e acompanhantes	X			
h) Relatório sobre os bens constantes do Termo de Permissão de Uso	X			

d) Princípios e Diretrizes do SUS:

ITEM DO CONTRATO	SITUAÇÃO			
	SIM	NÃO	Ñ se aplica	OBS.
Atendimento exclusivo aos usuários SUS	X			
a) Universalidade de acesso aos serviços de saúde prestados x regulação	X			
b) Integralidade da assistência x capacidade instalada	X			
c) Política Nacional de Humanização: acolhimento com classificação de risco	X			
d) Resolubilidade do serviço ofertado ao usuário do SUS	X			
e) Índices de satisfação dos usuários	X			
f) Gestão baseada em sistema de metas e indicadores de desempenho e qualidade	X			
g) Habilitação de novos serviços no Ministério da Saúde		X		
h) Certificação da qualidade em saúde		X		

e) Direitos do Usuário:

ITEM DO CONTRATO	SITUAÇÃO			
	SIM	NÃO	Ñ se aplica	OBS.
3.2.1 Manter atualizado o prontuário médico dos usuários e o arquivo médico, considerando os prazos previstos em lei.	X			
3.2.2 Não utilizar nem permitir que terceiros utilizem o paciente para fins de experimentação.	X			
3.2.3 Permitir a visita ao usuário internado, diariamente, conforme diretrizes da Política Nacional de Humanização – PNH.	X			
3.2.4 Esclarecer aos usuários sobre seus direitos e assuntos pertinentes aos serviços oferecidos.	X			
3.2.5 Respeitar a decisão do usuário ao consentir ou recusar prestação de serviços de saúde, salvo nos casos de iminente perigo de vida ou obrigação legal.	X			



*Superintendência de Controle, Avaliação e Gerenciamento das Unidades de Saúde
Gerência de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- SCAGES
Coordenação de Monitoramento e Fiscalização dos Contratos de Gestão- GEFIC*
Rua: SC- 1, N° 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO, CEP: 74.860-270
E-mail: gefic.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3808

3.2.6 Garantir a confidencialidade dos dados e informações relativas aos usuários.	X			
3.2.7 Assegurar aos usuários o direito de serem assistidos religiosa e espiritualmente por ministro de qualquer culto religioso.	X			
3.2.8 Assegurar a presença de um acompanhante, em tempo integral, na Unidade, nas internações de crianças, adolescentes, gestantes e idosos.	X			
3.2.9 Garantir atendimento indiferenciado aos usuários, exceto nos casos previstos em lei.	X			

f) Relatório de Alta Hospitalar: (NÃO É PERFIL DA UNIDADE)

ITEM DO CONTRATO	SITUAÇÃO			
	SIM	NÃO	Ñ se aplica	OBS.
a) Nome do usuário.		X		
b) Nome da Unidade.		X		
c) Motivo da internação (CID-10).		X		
d) Data de admissão e data da alta.		X		
e) Procedimentos realizados e tipo de órtese, prótese e/ou materiais empregados, quando for o caso.		X		
f) Diagnóstico principal de alta e diagnóstico secundário de alta.		X		
g) O cabeçalho do documento deverá conter o seguinte esclarecimento: "Esta conta deverá ser paga com recursos públicos".		X		
h) Ciência do usuário, ou de seus representantes legais, na segunda via no informe de alta hospitalar.		X		
i) Informe hospitalar arquivado no prontuário do usuário, observando-se as exceções previstas em lei.		X		



**SECRETARIA
DE ESTADO DA SAÚDE**



*Superintendência de Controle, Avaliação e Gerenciamento das Unidades de Saúde
Gerência de Acompanhamento e Fiscalização dos Contratos de Gestão
Coordenação de Monitoramento e Fiscalização dos Contratos de Gestão*

Rua: SC - 1, N.º 299, Sala 099, Parque Santa Cruz, Goiânia-GO., CEP.: 74.860-270

E-mail: gefic.ses@gmail.com Telefone: (62) 3201-3474

ANEXO II

CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE – 2016

Monitoramento da Produção – Leitos operacionais

SECRETARIA DE SAÚDE
 CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE

Leitos por Especialidade	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho	
	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado
Alojamento	42	47	42	37	42	34	42	40	42	41	42	48
TOTAL	42	47	42	37	42	34	42	40	42	41	42	48

Leitos por Especialidade	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro	
	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado
Alojamento	42		42		42		42		42		42	
TOTAL	42		42		42		42		42		42	

Ura. Airlaine Nobre da Costa
 Diretora Técnica
 Condomínio Solidariedade-CS

CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE - 2016

Monitoramento da Produção - Desempenho Geral

Atos multidisciplinares	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho	
	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado
Total	2066	2037	2066	1561	2066	2089	2066	1474	2066	1445	2066	2236
Enfermagem	1630	1236	1630	635	1630	1105	1630	696	1630	801	1630	1294
Psicologia	85	325	85	322	85	363	85	303	85	226	85	325
Fisioterapia	133	173	133	122	133	98	133	97	133	127	133	172
Serviço social	218	303	218	482	218	523	218	378	218	291	218	445

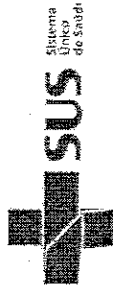
Atos multidisciplinares	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro	
	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado
Total	2066		2066		2066		2066		2066		2066	
Enfermagem	1630		1630		1630		1630		1630		1630	
Psicologia	85		85		85		85		85		85	
Fisioterapia	133		133		133		133		133		133	
Serviço social	218		218		218		218		218		218	

Dra. Analizara Nobrega Costa
Diretora Técnica
Condomínio Solidarietà de CS



CONDOMÍNIO
SOLIDARIEDADE

GOVERNO DE
GOIÁS



CONDOMÍNIO SOLIDARIEDADE -- 2016

Monitoramento da Produção -- Leitos operacionais

Leitos por Especialidade	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho	
	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado
Alojamento	42	47	42	37	42	34	42	40	42	41	42	48
TOTAL	42	47	42	37	42	34	42	40	42	41	42	48

3

Leitos por Especialidade	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Dezembro	
	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado
Alojamento	42		42		42		42		42		42	
TOTAL	42		42		42		42		42		42	

Dr. Aracilene Nobre da Costa
Diretora Técnica
Condomínio Solidariedade-CS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO
JANEIRO DE 2016

Nº de controle dos questionários	30
----------------------------------	----

Meta - 0

Média Geral	3,16
Índice Geral de Satisfação	79%

Tabela 2. Quantitativo de reclamações, sugestões e elogios feitos pelos usuários

Críticas	1
Sugestões	
Elogios	1

Gráfico 2. Quantitativo de reclamações, sugestões e elogios feitos pelos usuários

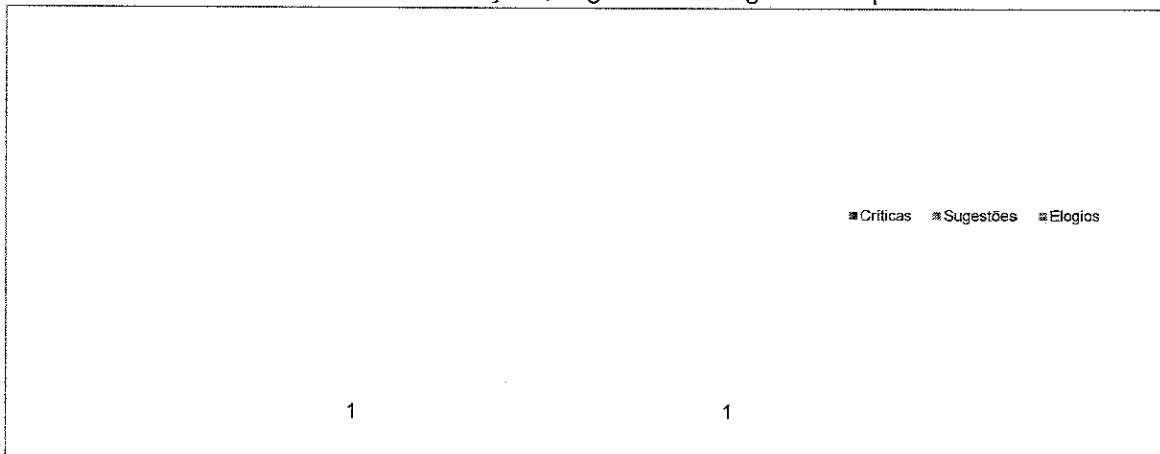


Tabela 3. Médias dos serviços avaliados

Serviço	Atendimento	Tempo de espera	Informações Fornecidas
Recepção	3,25	3,50	3,33
Enfermagem	3,50	3,43	3,38
Serviço Social	3,13	2,63	2,71
Psicologia	3,11	0,00	2,86
Nutrição	3,11	3,14	3,14
Reabilitação	2,83	0,00	0,00
Média Total	3,16	2,12	2,57
Média %	79	53	64

* O Serviço de Psicologia não possui o quesito "Tempo de espera" contemplado na pesquisa.

* O serviço de Nutrição e Reabilitação não possuem os quesitos "Tempo de espera" e "Informações fornecidas" contemplados na Pesquisa de Satisfação.

*Na Nutrição após atendimento, se tem atendimento das copeiras e qualidade dos alimentos.

* O serviço de Reabilitação contempla apenas os atendimento de Fisioterapia. Terapia Ocupacional e Fonoaudiologia não temos na unidade.

Tabela 4. Médias extraídas das notas atribuídas aos serviços avaliados

Serviço	Média
Recepção	3,36
Enfermagem	3,43
Serviço Social	2,82
Psicologia	2,98
Nutrição	3,13
Reabilitação	2,83
Média Total	3,1
Média %	77

Gráfico 3. Médias extraídas das notas atribuídas aos serviços avaliados

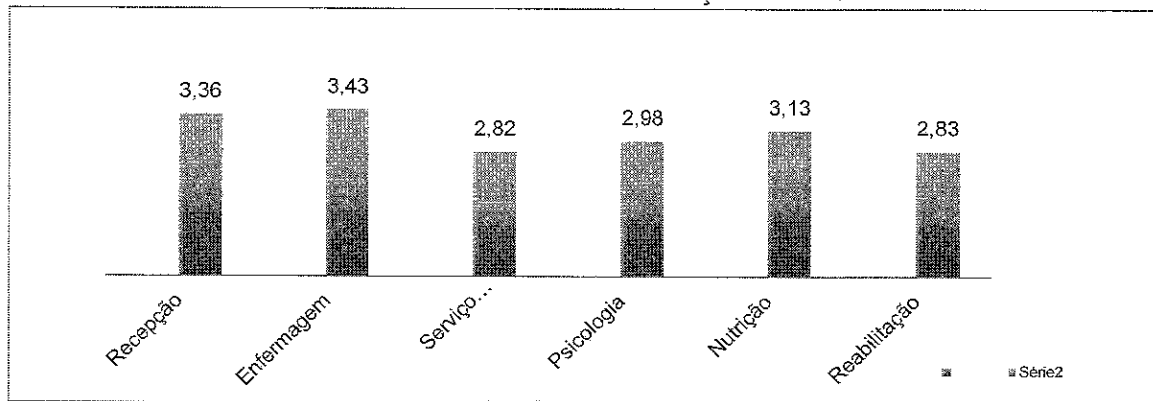


Tabela 5. Médias da Infraestrutura avaliada

Infraestrututa	Médias
Recepção	3,00
Consultórios	2,78
Banheiros	2,89
Segurança	3,22
Enxoval	3,33
Equipamentos	3,00
Limpeza	3,33
Média total	3,08
Média %	77

Gráfico 4. Médias da Infraestrutura avaliada

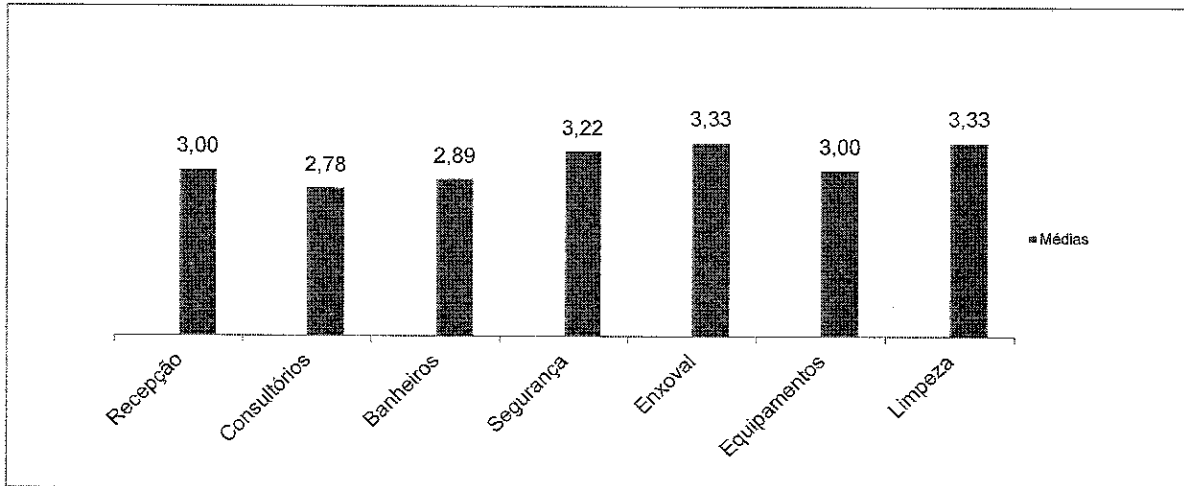


Tabela 6. Comparativo de médias obtidas de Outubro de 2015 a Janeiro de 2016.

	outubro	novembro	dezembro	jan/16
Enfermagem	3,80	2,75	3,77	3,80
Psicologia	3,56	3,75	3,67	3,56
Serviço Social	3,60	2,75	3,83	3,60
Reabilitação	3,67	3,33	3,73	3,67
Nutrição	3,29	3,25	4,00	3,29

Gráfico 5. Comparativo de médias obtidas de Outubro de 2015 a Janeiro de 2016.

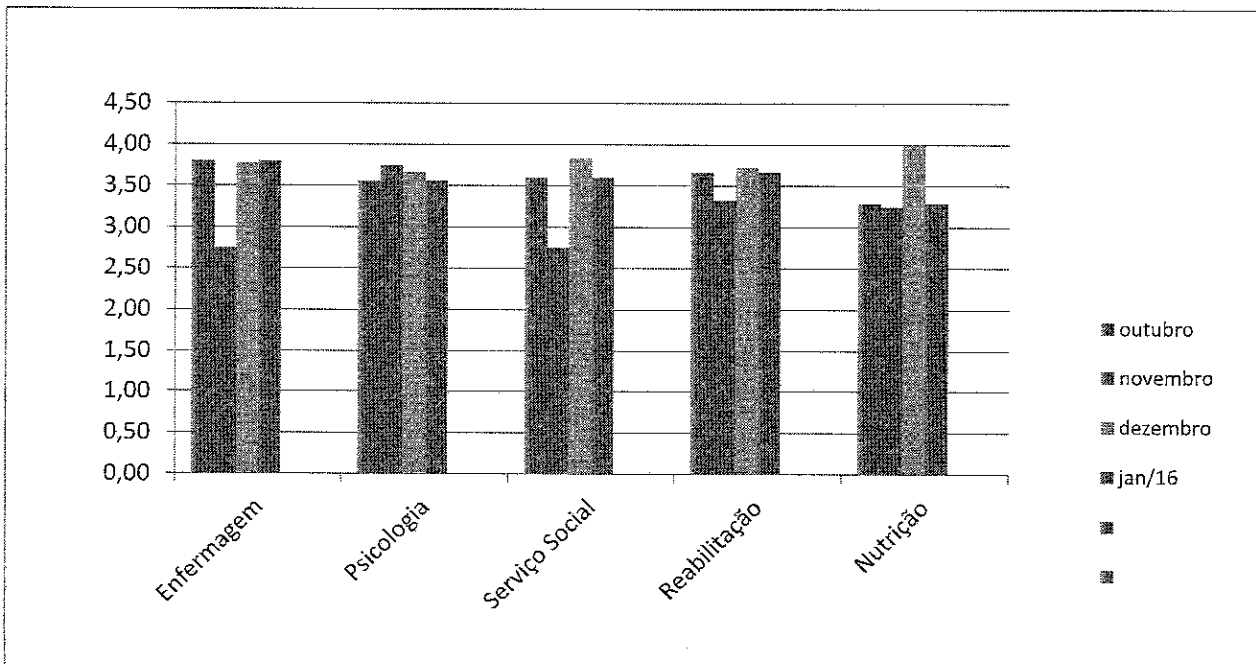


Tabela 7. Comparativo das médias obtidas de Outubro de 2015 a Janeiro de 2016

	outubro	novembro	dezembro	janeiro
Reabilitação	3,67	3,33	3,73	3,67
Serviço Social	3,60	2,75	3,83	3,6
Psicologia	3,56	3,75	3,67	3,56
Recepção	3,56	3,25	2,5	3

Gráfico 6. Comparativo das médias obtidas de Outubro de 2015 a de 2015

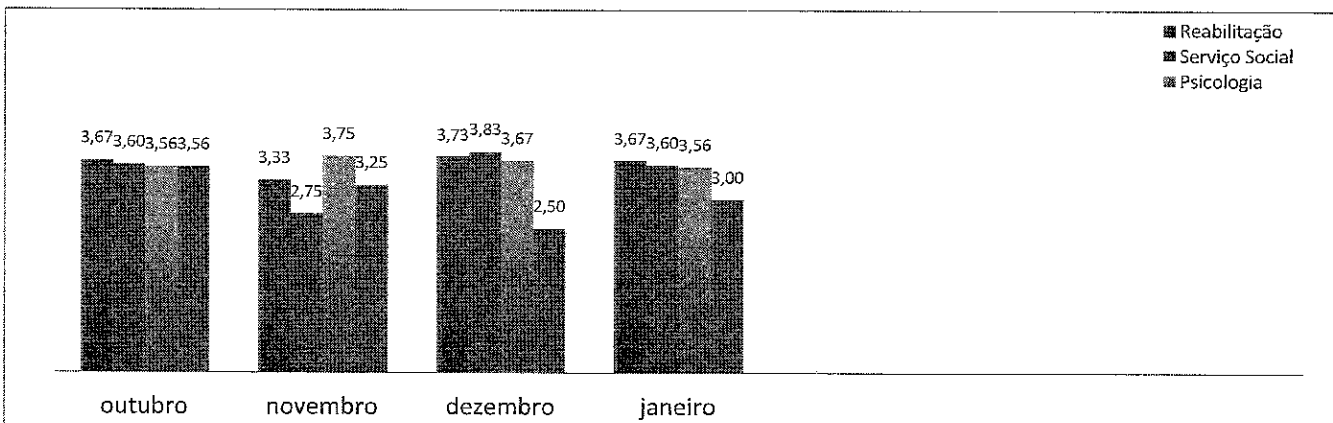
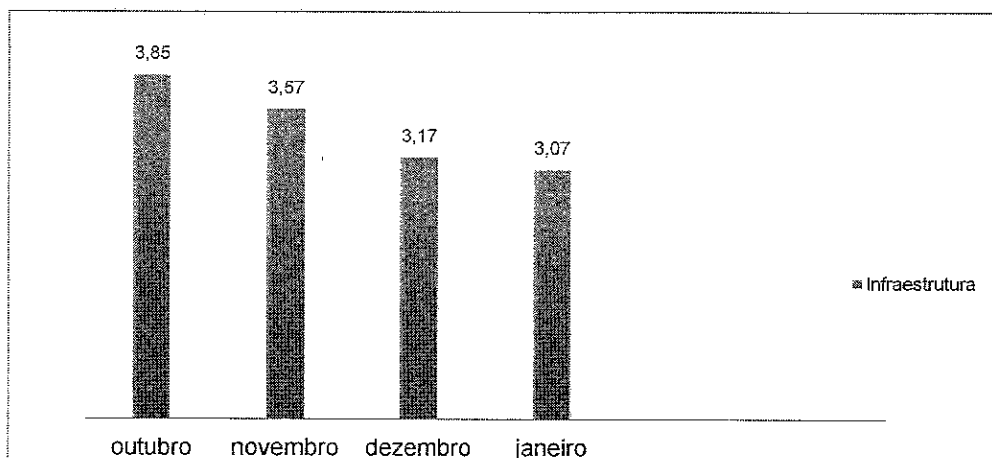


Tabela 8. Comparativo das médias obtidas em infraestrutura de Outubro de 2015 a Janeiro de 2016

	outubro	novembro	dezembro	janeiro
Infraestrutura	3,85	3,57	3,17	3,07

Gráfico 7. Comparativo das médias obtidas em infraestrutura de Janeiro a Junho de 2015



**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO
FEVEREIRO DE 2016**

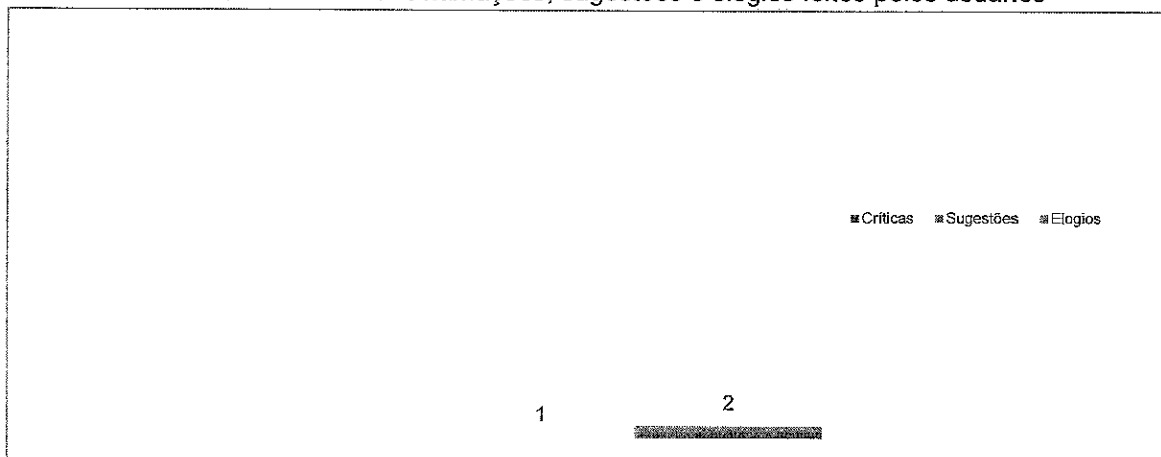
Nº de controle dos questionários	30
----------------------------------	----

Meta - 0

Média Geral	3,79
Índice Geral de Satisfação	95%

Tabela 2. Quantitativo de reclamações, sugestões e elogios feitos pelos usuários

Críticas	
Sugestões	1
Elogios	2

Gráfico 2. Quantitativo de reclamações, sugestões e elogios feitos pelos usuários

Tabela 3. Médias dos serviços avaliados

Serviço	Atendimento	Tempo de espera	Informações Fornecidas
Recepção	3,78	3,56	3,67
Enfermagem	3,78	3,67	3,78
Serviço Social	3,89	3,67	3,89
Psicologia	3,89		3,78
Nutrição	3,50		
Reabilitação	3,78		
Média Total	3,77	3,63	3,78
Média %	94	91	95

* O Serviço de Psicologia não possui o quesito "Tempo de espera" contemplado na pesquisa.

* O serviço de Nutrição e Reabilitação não possuem os quesitos "Tempo de espera" e "Informações fornecidas" contemplados na Pesquisa de Satisfação.

*Na Nutrição após atendimento, se tem atendimento das copeiras e qualidade dos alimentos.

* O serviço de Reabilitação contempla apenas os atendimento de Fisioterapia. Terapia Ocupacional e Fonoaudiologia não temos na unidade.

Tabela 4. Médias extraídas das notas atribuídas aos serviços avaliados

Serviço	Média
Recepção	3,67
Enfermagem	3,74
Serviço Social	3,81
Psicologia	3,83
Nutrição	3,58
Reabilitação	3,78
Média Total	3,7
Média %	93

Gráfico 3. Médias extraídas das notas atribuídas aos serviços avaliados

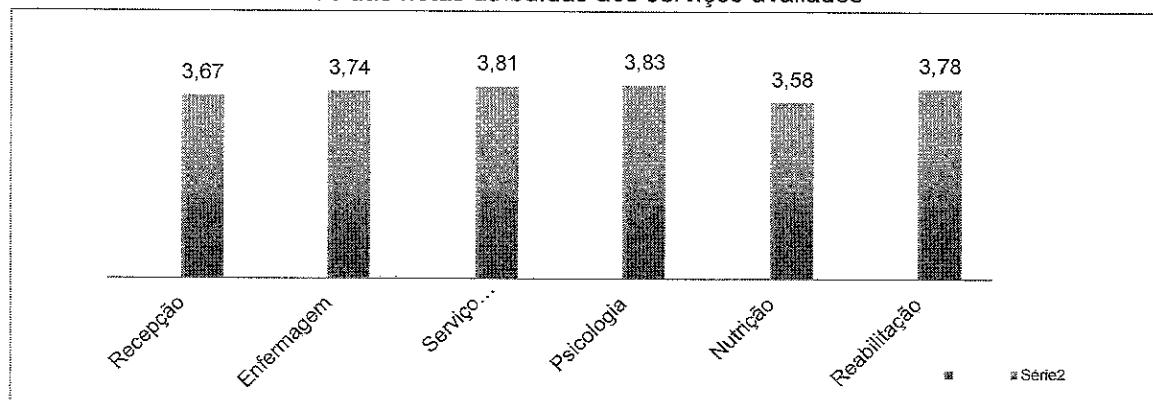


Tabela 5. Médias da Infraestrutura avaliada

Infraestrututa	Médias
Recepção	3,89
Consultórios	4,00
Banheiros	3,89
Segurança	3,89
Enxoval	4,00
Equipamentos	3,89
Limpeza	4,00
Média total	3,94
Média %	98

Gráfico 4. Médias da Infraestrutura avaliada

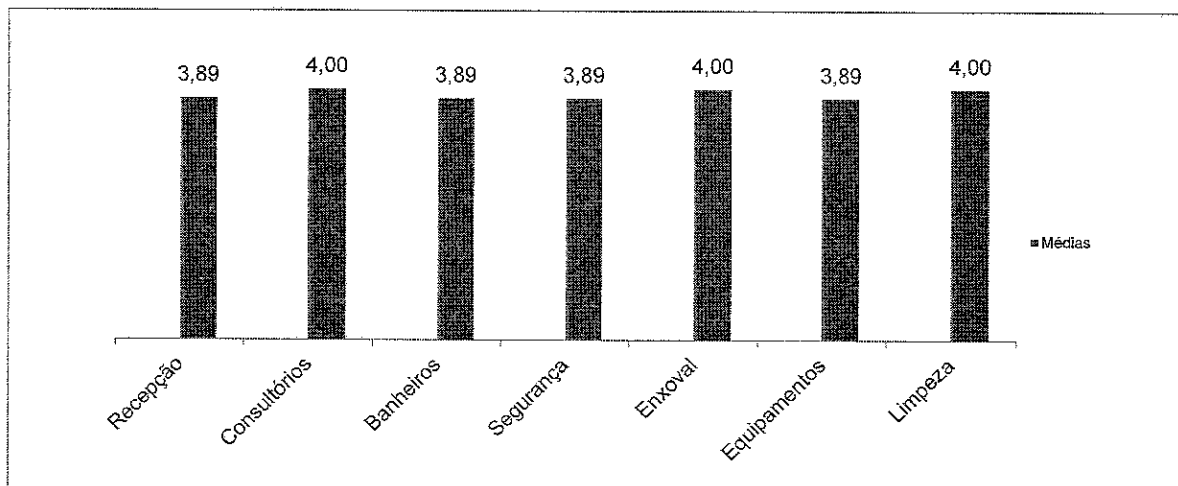


Tabela 6. Comparativo de médias obtidas de Janeiro a Fevereiro de 2016.

	Janeiro	Fevereiro				
Enfermagem	3,80	3,74				
Psicologia	3,56	3,83				
Serviço Social	3,60	3,81				
Reabilitação	3,67	3,78				
Nutrição	3,29	3,58				

Gráfico 5. Comparativo de médias obtidas de Janeiro a Fevereiro de 2016.

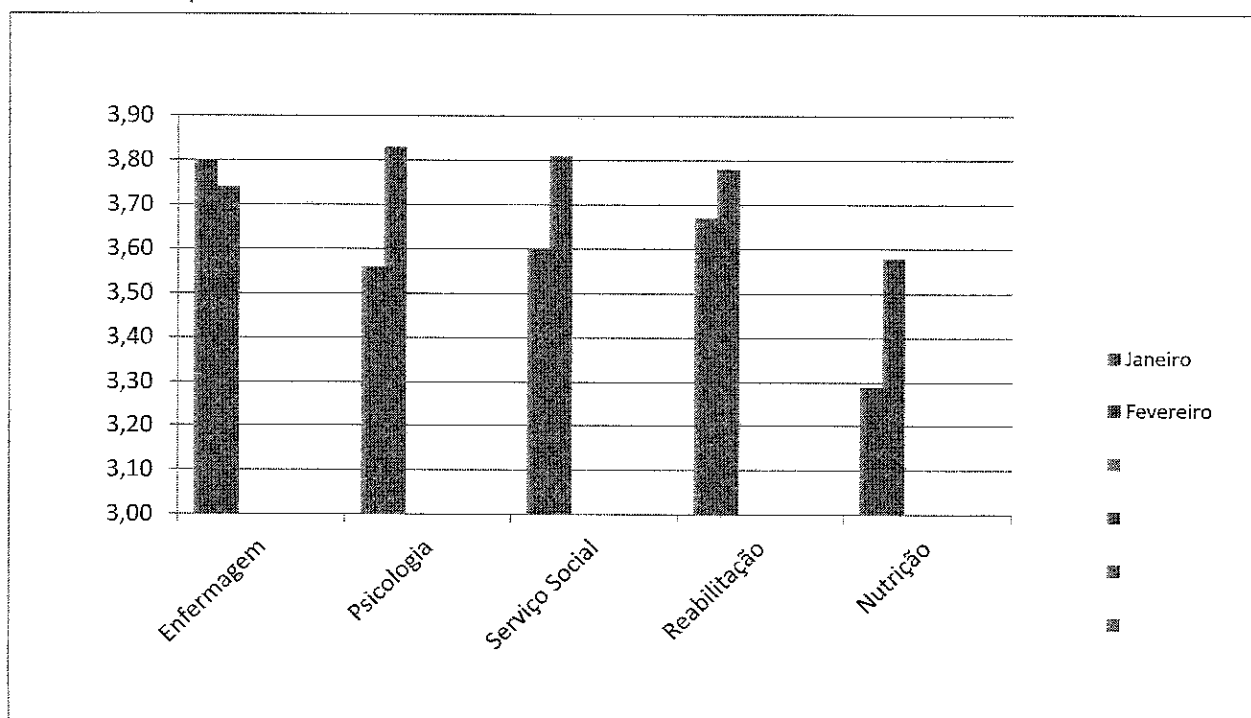


Tabela 7. Comparativo das médias obtidas de Janeiro a Fevereiro de 2016.

	Janeiro	Fevereiro				
Reabilitação	3,67	3,78				
Serviço Social	3,60	3,81				
Psicologia	3,56	3,83				
Recepção	3,00	3,89				

Gráfico 6. Comparativo das médias obtidas de Janeiro a Fevereiro de 2016.

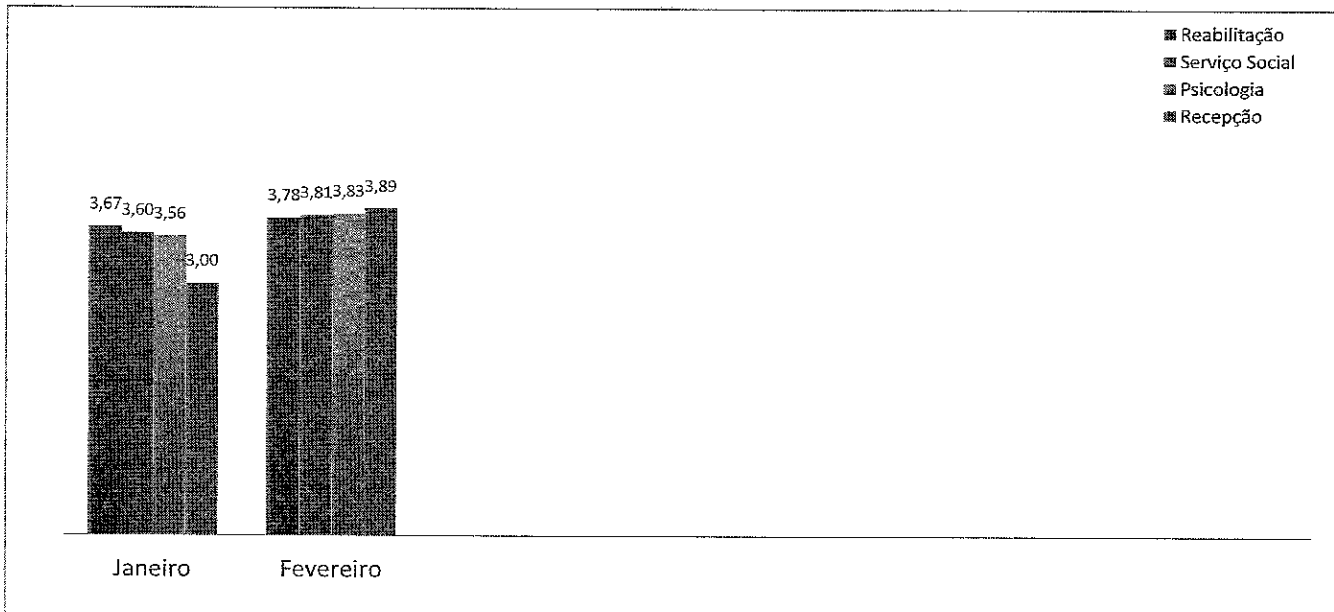
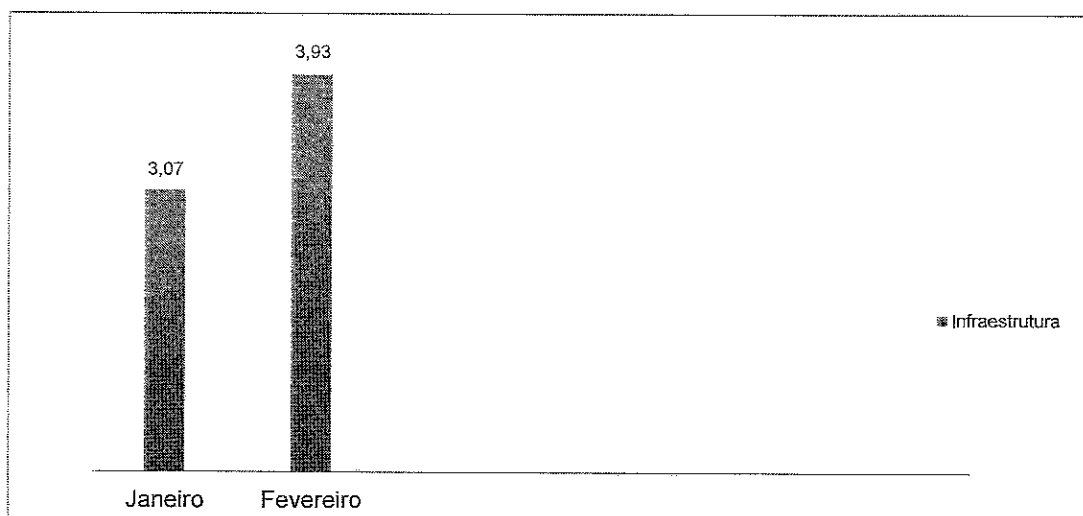


Tabela 8. Comparativo das médias obtidas em infraestrutura de Janeiro a Fevereiro de 2016

	Janeiro	Fevereiro				
Infraestrutura	3,07	3,93				

Gráfico 7. Comparativo das médias obtidas em infraestrutura de Janeiro a Fevereiro de 2016



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO
MARÇO DE 2016

Nº de controle dos questionários	30
----------------------------------	----

Meta - 0

Média Geral	3,54
Índice Geral de Satisfação	88%

Tabela 2. Quantitativo de reclamações, sugestões e elogios feitos pelos usuários

Críticas	2
Sugestões	5
Elogios	3

Gráfico 2. Quantitativo de reclamações, sugestões e elogios feitos pelos usuários

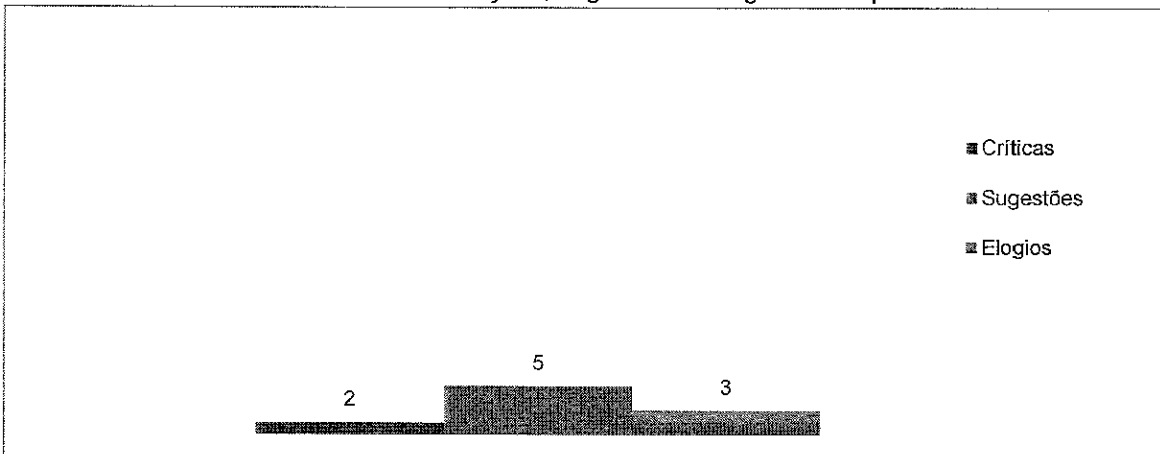


Tabela 3. Médias dos serviços avaliados

Serviço	Atendimento	Tempo de espera	Informações Fornecidas
Recepção	3,56	3,25	3,56
Enfermagem	3,29	3,33	3,47
Serviço Social	3,60	3,27	3,53
Psicologia	3,53		3,47
Nutrição	3,54		
Reabilitação	3,78		
Média Total	3,55	3,28	3,51
Média %	89	82	88

* O Serviço de Psicologia não possui o quesito "Tempo de espera" contemplado na pesquisa.

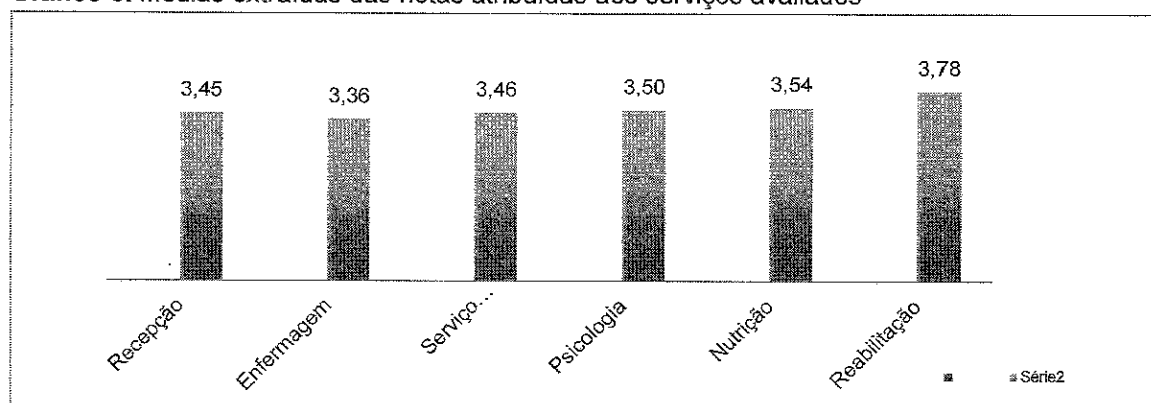
* O serviço de Nutrição e Reabilitação não possuem os quesitos "Tempo de espera" e "Informações fornecidas" contemplados na Pesquisa de Satisfação.

*Na Nutrição após atendimento, se tem atendimento das copeiras e qualidade dos alimentos.

* O serviço de Reabilitação contempla apenas os atendimento de Fisioterapia. Terapia Ocupacional e Fonoaudiologia não temos na unidade.

Tabela 4. Médias extraídas das notas atribuídas aos serviços avaliados

Serviço	Média
Recepção	3,45
Enfermagem	3,36
Serviço Social	3,46
Psicologia	3,50
Nutrição	3,54
Reabilitação	3,78
Média Total	3,5
Média %	88

Gráfico 3. Médias extraídas das notas atribuídas aos serviços avaliados

Tabela 5. Médias da Infraestrutura avaliada

Infraestrututa	Médias
Recepção	3,53
Consultórios	3,62
Banheiros	3,60
Segurança	3,63
Enxoval	3,67
Equipamentos	3,64
Limpeza	3,80
Média total	3,64
Média %	91

Gráfico 4. Médias da Infraestrutura avaliada

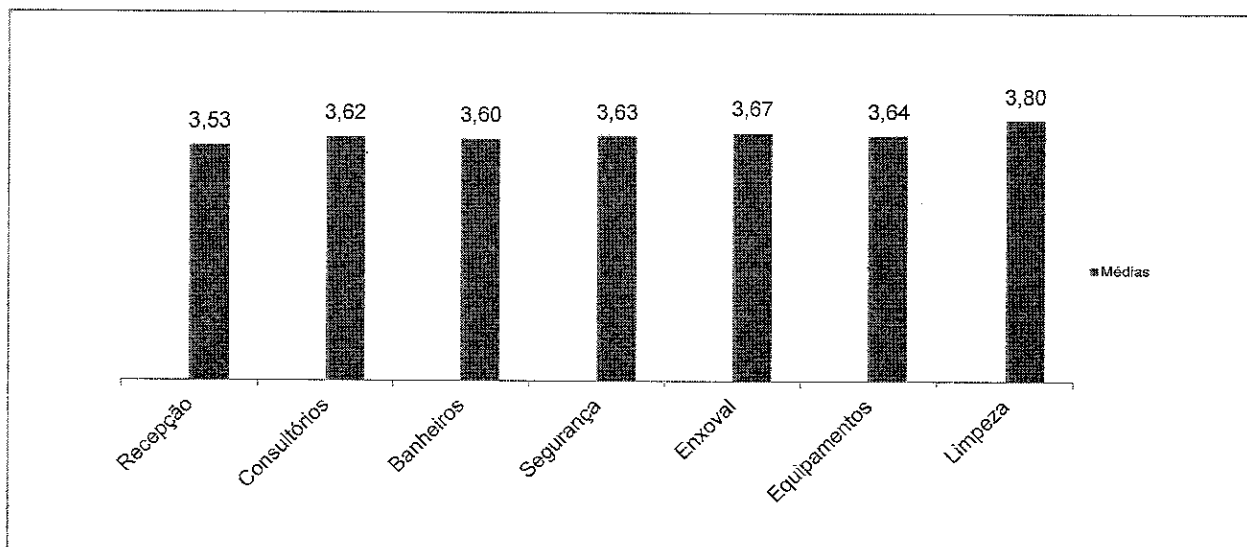


Tabela 6. Comparativo de médias obtidas de Janeiro a Março de 2016.

	Janeiro	Fevereiro	Março
Enfermagem	3,80	3,74	3,36
Psicologia	3,56	3,83	3,50
Serviço Social	3,60	3,81	3,46
Reabilitação	3,67	3,78	3,78
Nutrição	3,29	3,58	3,54

Gráfico 5. Comparativo de médias obtidas de Janeiro a Março de 2016.

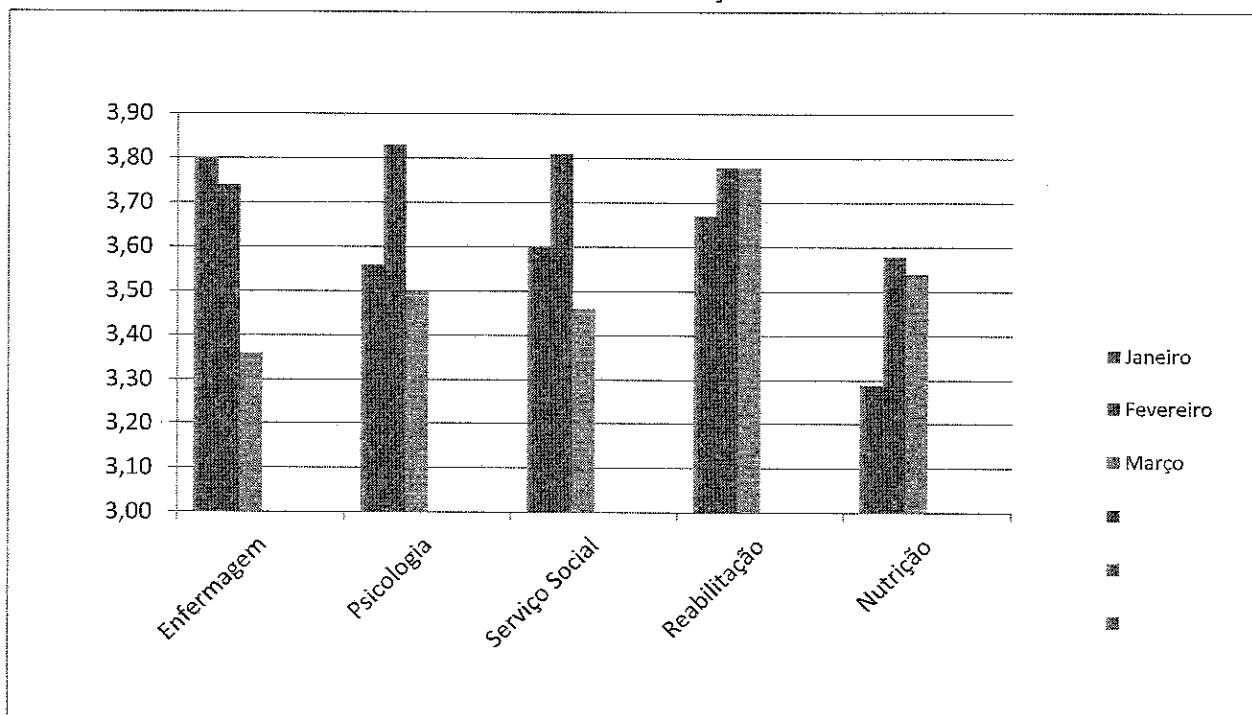


Tabela 7. Comparativo das médias obtidas de Janeiro a Março de 2016.

	Janeiro	Fevereiro	Março
Reabilitação	3,67	3,78	3,78
Serviço Social	3,60	3,81	3,46
Psicologia	3,56	3,83	3,5
Recepção	3,00	3,89	3,45

Gráfico 6. Comparativo das médias obtidas de Janeiro a Março de 2016.

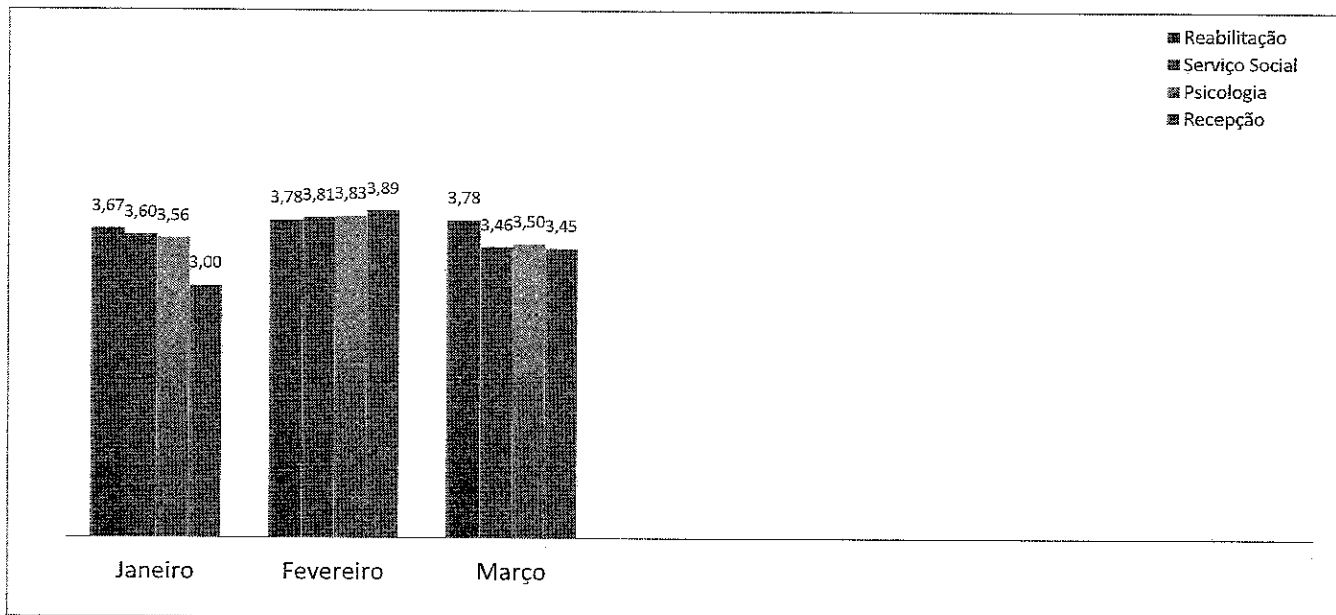
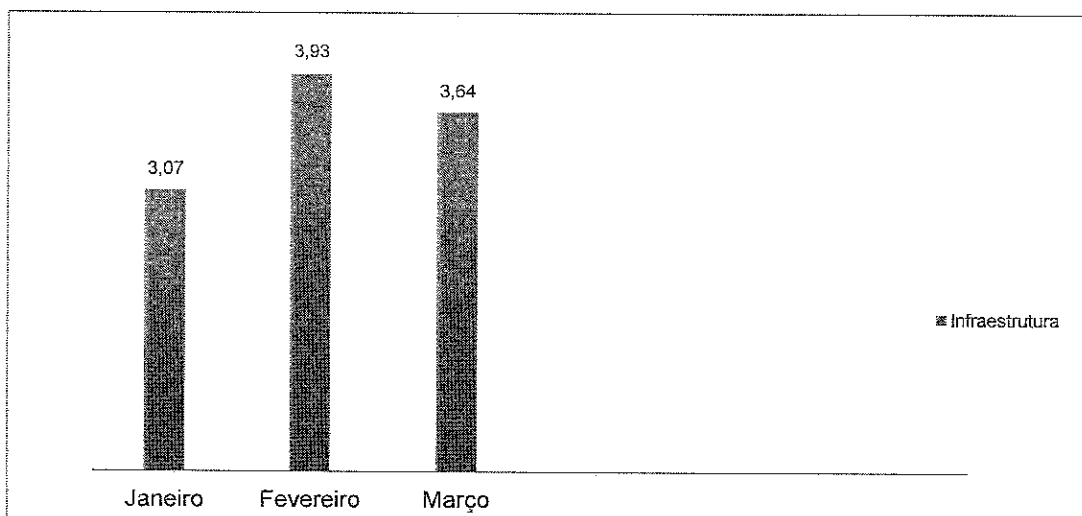


Tabela 8. Comparativo das médias obtidas em infraestrutura de Janeiro a Março de 2016

	Janeiro	Fevereiro	Março
Infraestrutura	3,07	3,93	3,64

Gráfico 7. Comparativo das médias obtidas em infraestrutura de Janeiro a Março de 2016



**PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO
ABRIL DE 2016**

Nº de controle dos questionários	30
---	-----------

Meta - 0

Média Geral	3,85
Índice Geral de Satisfação	96%

Tabela 2. Quantitativo de reclamações, sugestões e elogios feitos pelos usuários

Críticas	3
Sugestões	2
Elogios	1

Gráfico 2. Quantitativo de reclamações, sugestões e elogios feitos pelos usuários

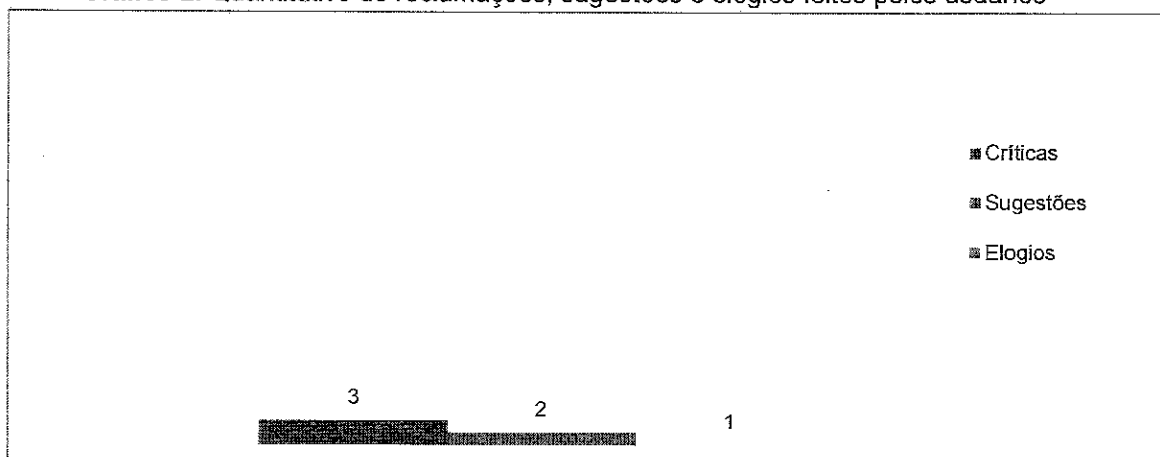


Tabela 3. Médias dos serviços avaliados

Serviço	Atendimento	Tempo de espera	Informações Fornecidas
Recepção	3,89	3,65	3,74
Enfermagem	3,89	3,85	3,92
Serviço Social	3,86	3,94	4,00
Psicologia	3,90		3,92
Nutrição	3,79		
Reabilitação	3,75		
Média Total	3,85	3,81	3,90
Média %	96	95	97

* O Serviço de Psicologia não possui o quesito "Tempo de espera" contemplado na pesquisa.

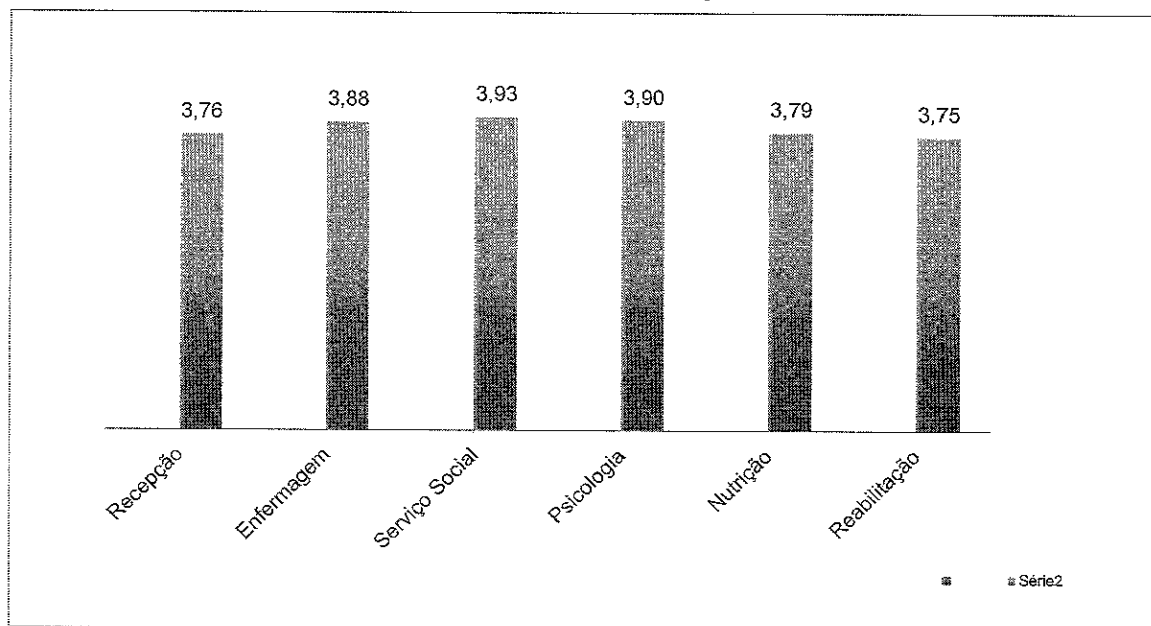
* O serviço de Nutrição e Reabilitação não possuem os quesitos "Tempo de espera" e "Informações fornecidas" contemplados na Pesquisa de Satisfação.

*Na Nutrição após atendimento, se tem atendimento das copeiras e qualidade dos alimentos.

* O serviço de Reabilitação contempla apenas os atendimento de Fisioterapia. Terapia Ocupacional e Fonoaudiologia não temos na unidade.

Tabela 4. Médias extraídas das notas atribuídas aos serviços avaliados

Serviço	Média
Recepção	3,76
Enfermagem	3,88
Serviço Social	3,93
Psicologia	3,90
Nutrição	3,79
Reabilitação	3,75
Média Total	3,8
Média %	96

Gráfico 3. Médias extraídas das notas atribuídas aos serviços avaliados

Tabela 5. Médias da Infraestrutura avaliada

Infraestrututa	Médias
Recepção	3,86
Consultórios	3,82
Banheiros	3,71
Segurança	3,89
Enxoval	3,67
Equipamentos	3,78
Limpeza	3,84
Média total	3,80
Média %	95

Gráfico 4. Médias da Infraestrutura avaliada

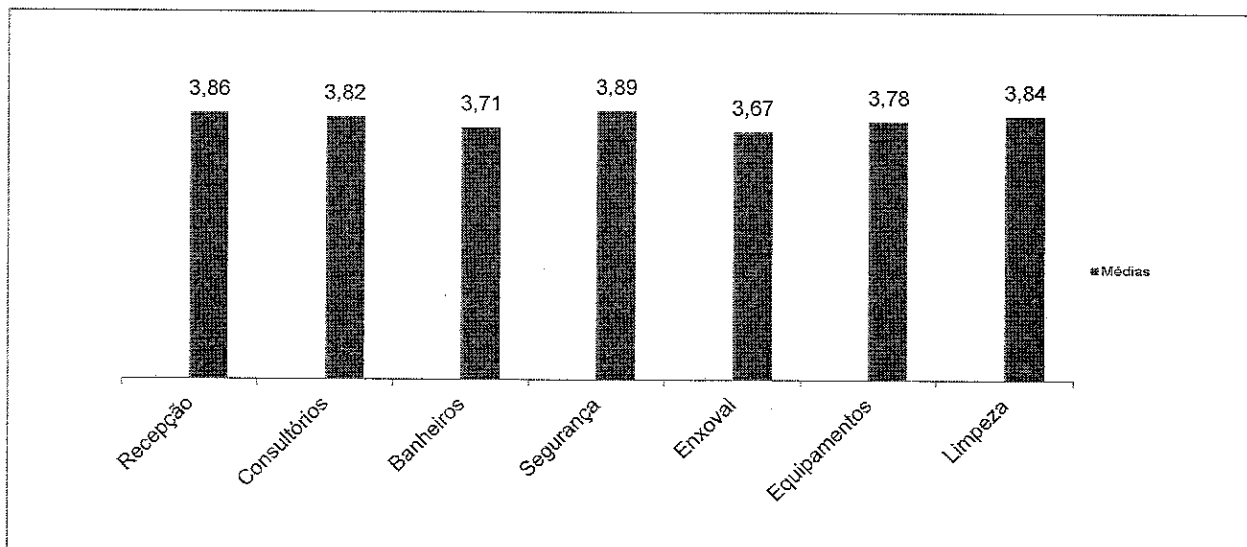


Tabela 6. Comparativo de médias obtidas de Janeiro a Abril de 2016.

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
Enfermagem	3,80	3,74	3,36	3,88
Psicologia	3,56	3,83	3,50	3,90
Serviço Social	3,60	3,81	3,46	3,93
Reabilitação	3,67	3,78	3,78	3,75
Nutrição	3,29	3,58	3,54	3,79

Gráfico 5. Comparativo de médias obtidas de Janeiro a Abril de 2016.

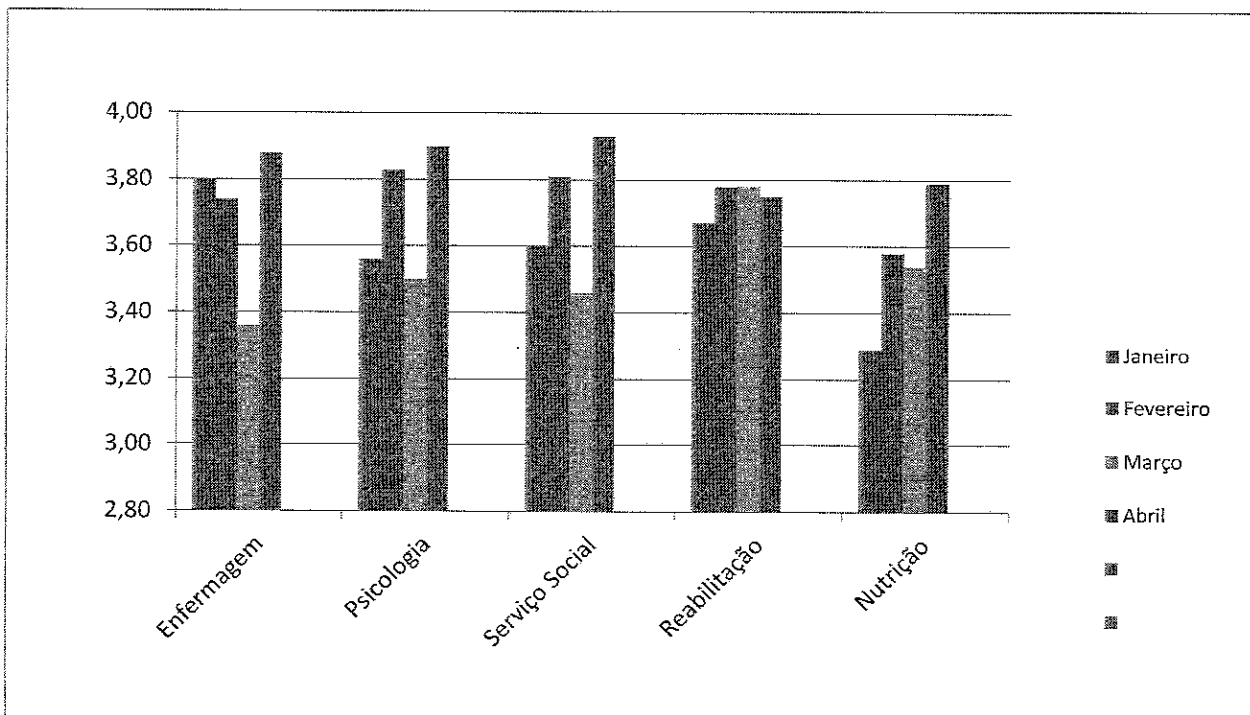


Tabela 7. Comparativo das médias obtidas de Janeiro a Abril de 2016.

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
Reabilitação	3,67	3,78	3,78	3,75
Serviço Social	3,60	3,81	3,46	3,93
Psicologia	3,56	3,83	3,5	3,9
Recepção	3,00	3,89	3,45	3,76

Gráfico 6. Comparativo das médias obtidas de Janeiro a Março de 2016.

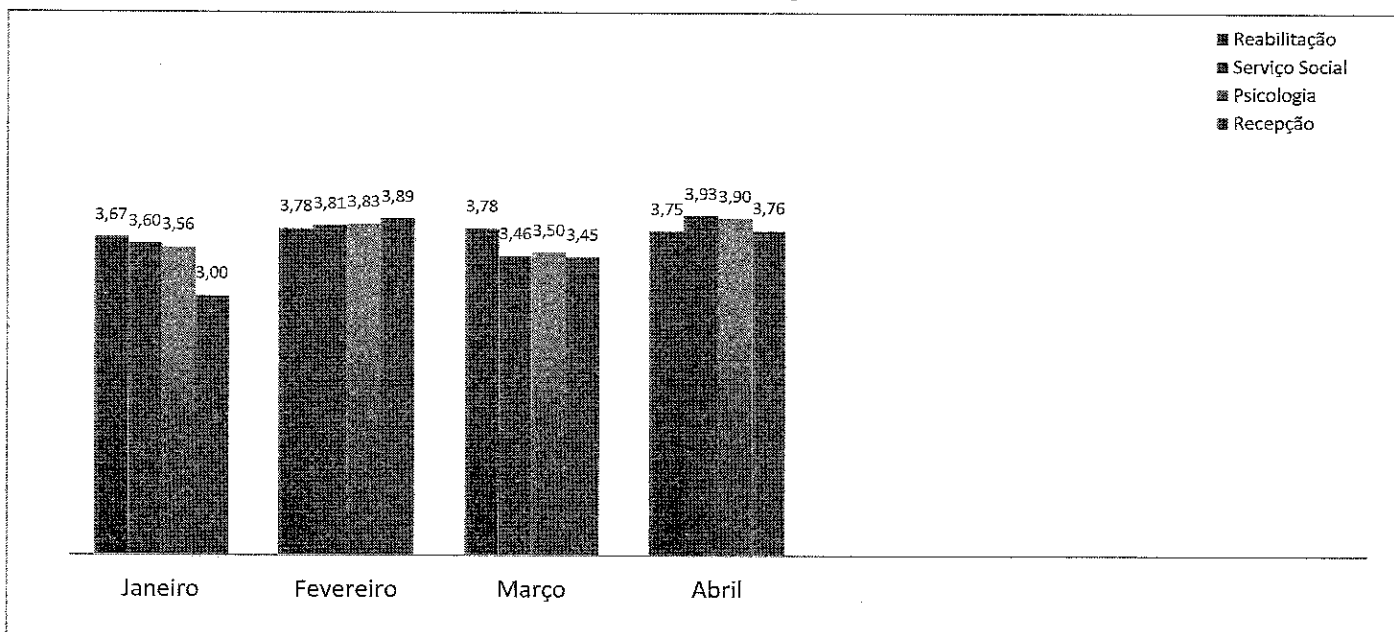
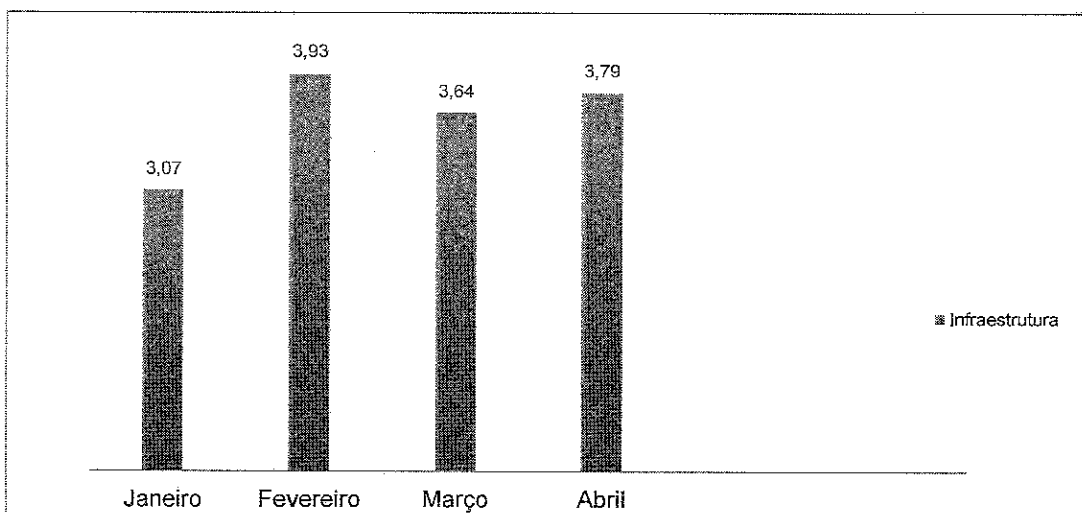


Tabela 8. Comparativo das médias obtidas em infraestrutura de Janeiro a Abril de 2016

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
Infraestrutura	3,07	3,93	3,64	3,79

Gráfico 7. Comparativo das médias obtidas em infraestrutura de Janeiro a Abril de 2016



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO
JUNHO DE 2016

Nº de controle dos questionários	60
----------------------------------	----

Meta - 0

Média Geral	3,76
Índice Geral de Satisfação	94%

Tabela 2. Quantitativo de reclamações, sugestões e elogios feitos pelos usuários

Críticas	0
Sugestões	3
Elogios	5

Gráfico 2. Quantitativo de reclamações, sugestões e elogios feitos pelos usuários

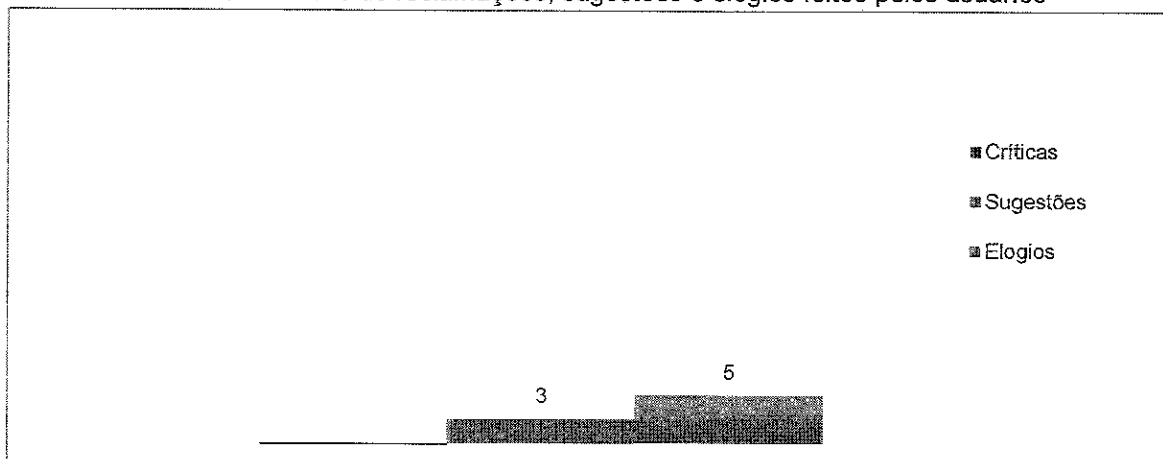


Tabela 3. Médias dos serviços avaliados

Serviço	Atendimento	Tempo de espera	Informações Fornecidas
Recepção	3,89	3,75	3,92
Enfermagem	3,88	3,91	3,75
Serviço Social	3,68	3,50	3,45
Psicologia	3,78		3,75
Nutrição	3,76		
Reabilitação	3,86		
Média Total	3,81	3,72	3,72
Média %	95	93	93

* O Serviço de Psicologia não possui o quesito "Tempo de espera" contemplado na pesquisa.

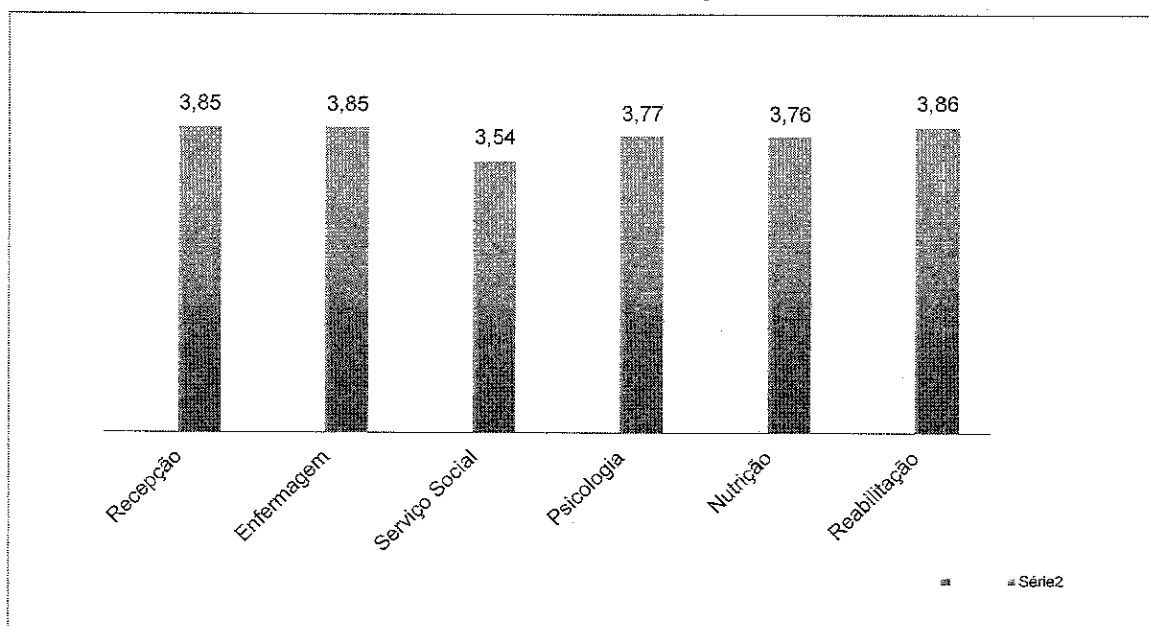
* O serviço de Nutrição e Reabilitação não possuem os quesitos "Tempo de espera" e "Informações fornecidas" contemplados na Pesquisa de Satisfação.

*Na Nutrição após atendimento, se tem atendimento das copeiras e qualidade dos alimentos.

* O serviço de Reabilitação contempla apenas os atendimento de Fisioterapia. Terapia Ocupacional e Fonoaudiologia não temos na unidade.

Tabela 4. Médias extraídas das notas atribuídas aos serviços avaliados

Serviço	Média
Recepção	3,85
Enfermagem	3,85
Serviço Social	3,54
Psicologia	3,77
Nutrição	3,76
Reabilitação	3,86
Média Total	3,8
Média %	94

Gráfico 3. Médias extraídas das notas atribuídas aos serviços avaliados

Tabela 5. Médias da Infraestrutura avaliada

Infraestrututa	Médias
Recepção	4,00
Consultórios	3,93
Banheiros	3,00
Segurança	3,93
Enxoval	3,71
Equipamentos	3,93
Limpeza	3,94
Média total	3,78
Média %	94

Gráfico 4. Médias da Infraestrutura avaliada

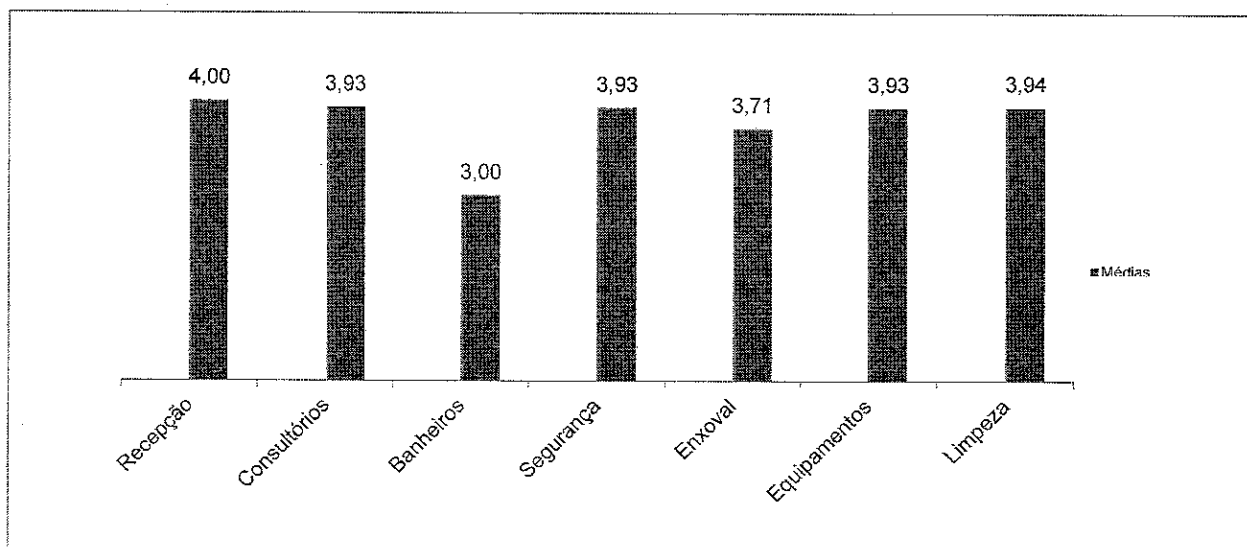


Tabela 6. Comparativo de médias obtidas de Janeiro a Junho de 2016.

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho
Enfermagem	3,80	3,74	3,36	3,88	3,52	3,85
Psicologia	3,56	3,83	3,50	3,90	3,53	3,58
Serviço Social	3,60	3,81	3,46	3,93	3,30	3,77
Reabilitação	3,67	3,78	3,78	3,75	3,71	3,76
Nutrição	3,29	3,58	3,54	3,79	3,58	3,86

Gráfico 5. Comparativo de médias obtidas de Janeiro a Abril de 2016.

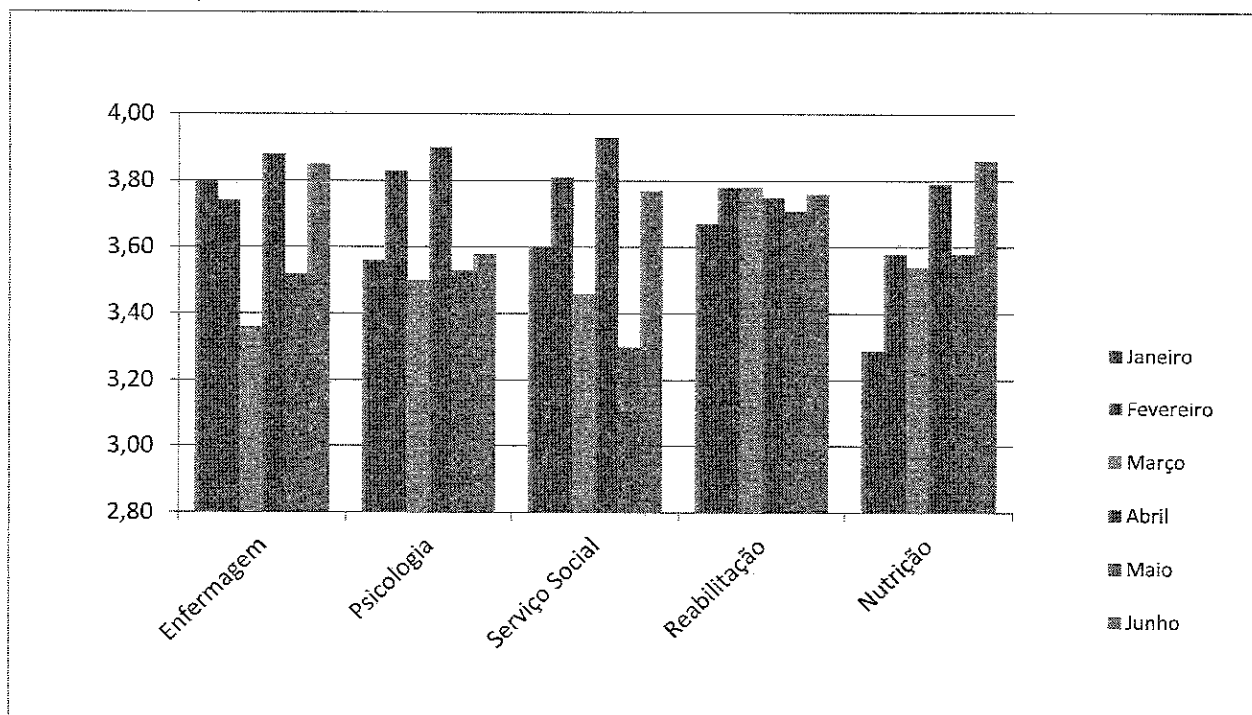


Tabela 7.Comparativo das médias obtidas de Janeiro a Junho de 2016.

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
Reabilitação	3,67	3,78	3,78	3,75	3,71	3,86
Serviço Social	3,60	3,81	3,46	3,93	3,30	3,58
Psicologia	3,56	3,83	3,5	3,9	3,53	3,77
Recepção	3,00	3,89	3,45	3,76	3,62	3,85

Gráfico 6.Comparativo das médias obtidas de Janeiro a Maio de 2016.

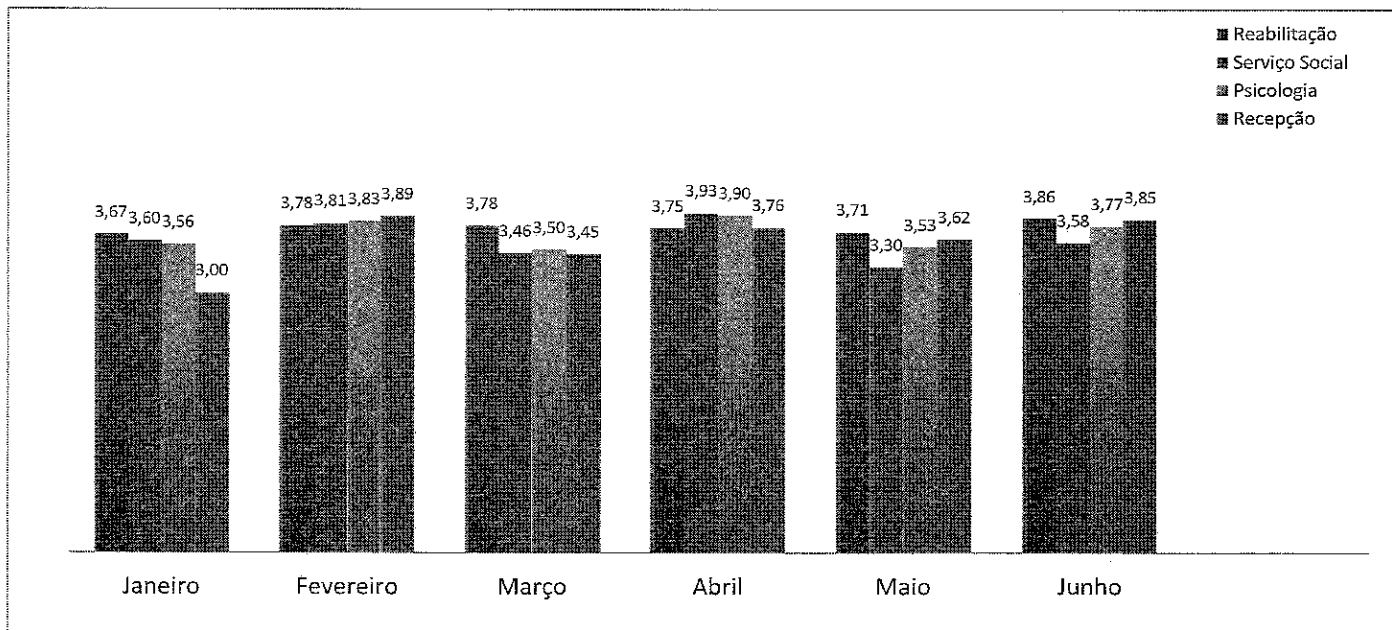


Tabela 8. Comparativo das médias obtidas em infraestrutura de Janeiro a Junho de 2016

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho
Infraestrutura	3,07	3,93	3,64	3,79	3,74	3,77

Gráfico 7. Comparativo das médias obtidas em infraestrutura de Janeiro a Junho de 2016

