

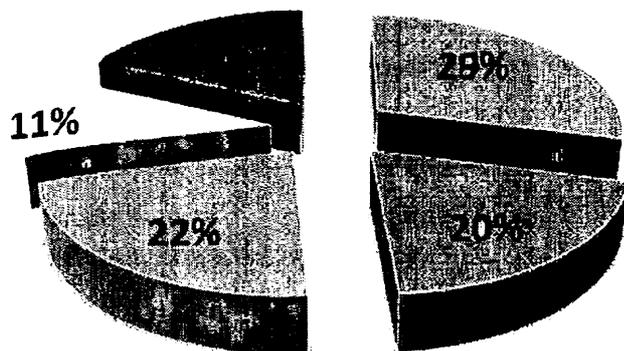


## 8 – Pesquisa de Satisfação

Janeiro a Abril 2019	Total de Pesquisas Realizadas:					1977
	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	
Atendimento de Recepção	737	378	345	281	236	
Atendimento do Acolhimento	567	413	388	163	446	
Atendimento de Enfermagem	570	477	381	219	330	
Atendimento Médico	577	438	388	190	384	
Tempo de Espera Médico	274	225	844	206	428	
Condições de Higiêne e Limpeza	712	432	327	193	313	
<b>Total</b>	<b>3437</b>	<b>2363</b>	<b>2673</b>	<b>1252</b>	<b>2137</b>	

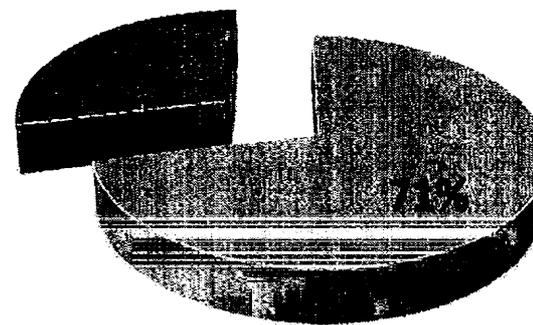
### Pesquisa de Satisfação

■ Excelente ■ Ótimo ■ Bom ■ Regular ■ Ruim



### Grau de Satisfação Geral

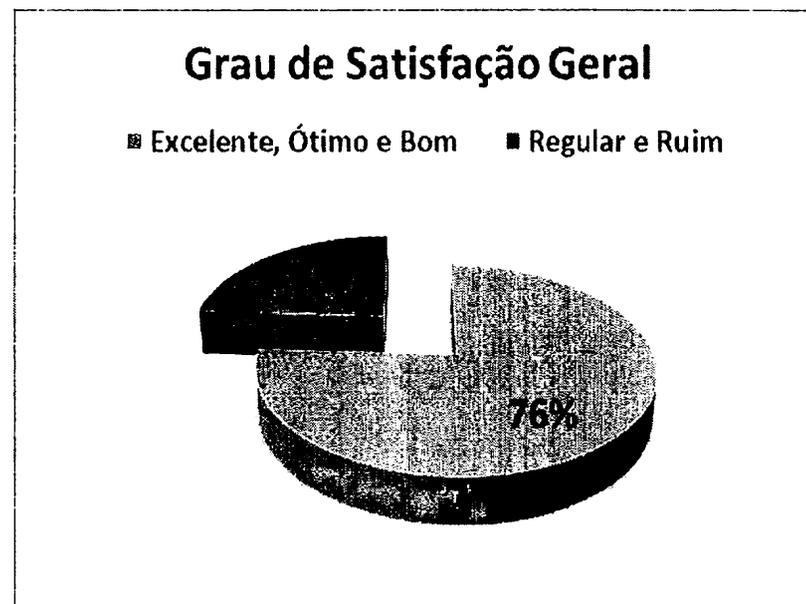
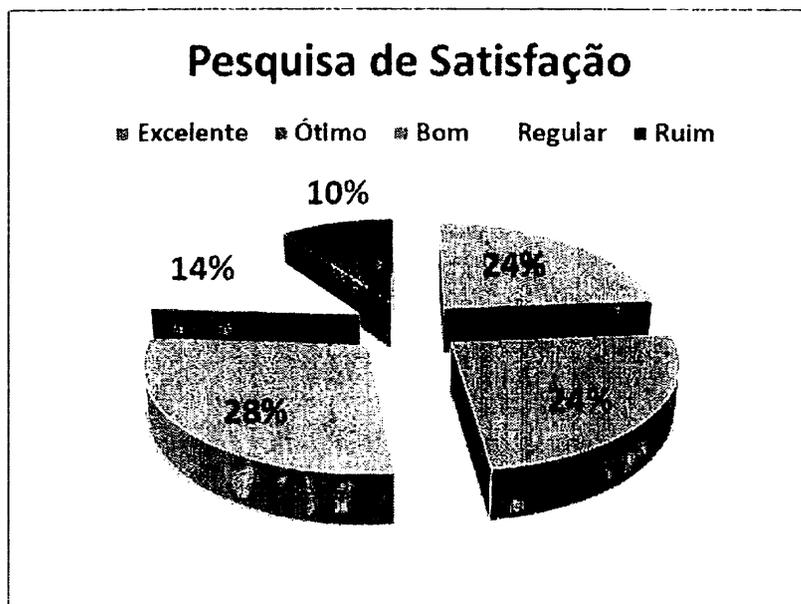
■ Excelente, Ótimo e Bom ■ Regular e Ruim





## 8 – Pesquisa de Satisfação

Setembro a Dezembro 2019	Total de Pesquisas Realizadas:				2068
	Excelente	Ótimo	Bom	Regular	
Atendimento de Recepção	587	591	523	180	187
Atendimento do Acolhimento	451	499	557	364	197
Atendimento de Enfermagem	553	550	552	301	112
Atendimento Médico	409	509	469	339	342
Tempo de Espera Médico	268	368	908	215	309
Condições de Higiêne e Limpeza	668	503	463	343	91
<b>Total</b>	<b>2936</b>	<b>3020</b>	<b>3472</b>	<b>1742</b>	<b>1238</b>



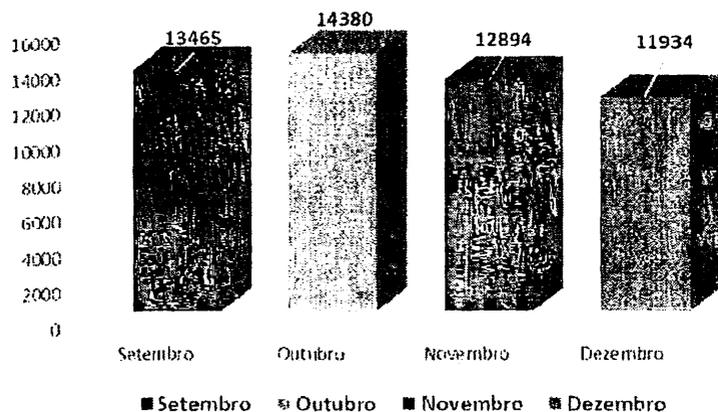


## 1 – Atendimentos

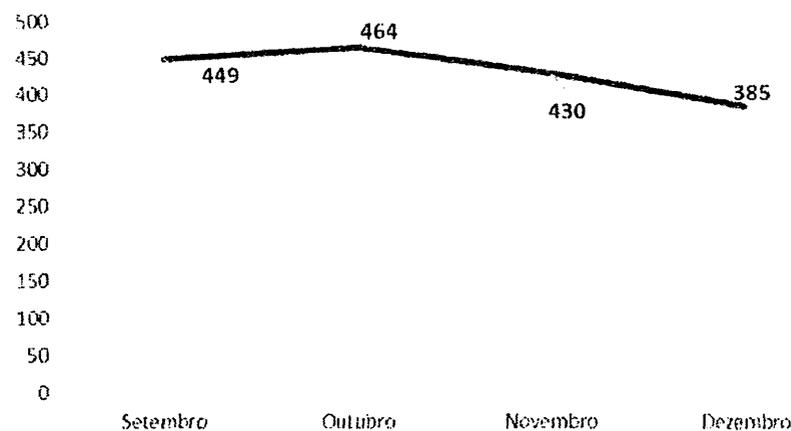
No período entre Setembro e Dezembro de 2019, foram atendidos na Unidade de Pronto Atendimento do Alto da Ponte um total de **52.673** pacientes, sendo **34.990 (66%)** pacientes da clínica médica, **12.931 (25 %)** pacientes da pediatria e **4.752 (9%)** pacientes de USG.

Mês	Total	Clínico	Pediatria	USG	Media
Setembro	13465	8793	3649	1023	449
Outubro	14380	9267	3823	1290	464
Novembro	12894	8456	3168	1270	430
Dezembro	11934	8474	2291	1169	385

Evolução de Atendimento



Média de Atendimentos





## Anexo - DOCUMENTOS CONTINUIDADE PROCESSO

4655 - SS/DCLS/SUPERVISÃO DE LICITAÇÃO

ch001 estudo de vantajosidade.pdf

[http://sipexp.sjc.sp.gov.br:8082/Flipimg/anexo?id=KdtUbq2yQTA=&onde=HbGj\\_BurPlo=](http://sipexp.sjc.sp.gov.br:8082/Flipimg/anexo?id=KdtUbq2yQTA=&onde=HbGj_BurPlo=)

28999/2017

20/03/2017

Folha nº 45



(média mensal) para a administração direta, ou seja, haveria uma diferença de aproximadamente R\$ 218.738,56 mensal para a administração direta fazer a gestão do hospital, acarretando em um dispêndio de capital anual no valor de R\$ 2.624.862,68 (25,5% a mais). Essa diferença ocorre principalmente devido à diferença de horas da equipe de enfermagem (técnicos, assistentes e enfermeiros) que na OSS tem uma jornada de 220 horas mensais e na administração direta de 150 horas mensais e da equipe de médicos que acarreta em uma diferença de aproximadamente R\$ 85.000,00 mensais.

Tabela 01. Comparativo de custo e número de funcionários entre a OSS e Administração Direta

Forma de Gestão	Custo Médio Mês	Custo Médio Anual
OSS	857.921,49	10.295.057,91
Administração Direta	1.076.660,05	12.919.920,56
Diferença	218.738,56	2.624.862,68

Fonte: Secretaria da Saúde da Prefeitura de São José dos Campos (valores com encargos)

## 5.2. Demais Processos Administrativos

Assim como maior flexibilidade na contratação e gestão dos recursos humanos, as OSS apresentam vantagem em relação à administração direta nas demais áreas gerenciais, como na área de compras, área jurídica, área financeira entre outras.

A área de compras pode negociar melhor os seus contratos junto ao fornecedor, obtendo melhores benefícios tanto na contratação dos serviços como na compra dos materiais e equipamentos médicos, uma vez que possuem regimentos de compras próprios, tendo margem para negociação, além de possuir fluxo de processos mais curtos e menos burocráticos, em relação à administração direta. Dessa forma, o processo exige que as unidades tenham menos estoques.

Nas áreas jurídica e financeira, o atual contrato de gestão revelou um melhor aproveitamento dos recursos, em relação à execução direta, pois não exige que o hospital tenha todas as especialidades no local. No caso da OSS da UPA Alto da Ponte, o escritório central da atual entidade gestora é responsável por todo o processo de gestão, sendo o custo administrativo rateado entre as suas demais unidades. Conforme levantamento, o custo com a realização da contabilidade da UPA Alto da Ponte é de R\$ 160,00 mensais, caso fosse realizado por um