UNISAU
União pela Beneficência Comunitária e Saúde

PROJETO "EDUCAÇÃO EM COMPANHIA COM A SUA SAÚDE EM SÃO JOÃO DA BOA VISTA

União pela Beneficência Comunitária e Saúde – UNISAU

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160 – Sala 01 - Centro – CEP: 08675-170 – Suzano/SP
Tel: 11 4742-4175
www.unisau.org.br
contato@unisau.org.br

RELATÓRIO DE CONCLUSÃO ANUAL DO CONTRATO DE GESTÃO Nº 01/2017

UNIÃO PELA BENEFOCÊNCIA COMUNITÁRIA E SAÚDE – UNISAU

CENTRO UNIVERSITÁRIO DAS FACULDADES ASSOCIADAS DE ENSINO FAE

MUNICÍPIO DE SÃO JOÃO DA BOA VISTA

PERÍODO

JANEIRO A DEZEMBRO DE 2019

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160 – Sala 01 - Centro – CEP: 08675-170 – Suzano/SP
Tel: 11 4742-4175
www.unisau.org.br
contato@unisau.org.br

UNISAU
União pela Beneficência Comunitária e Saúde

Sumário

IDENTIFICAÇÃO 4
INTRODUÇÃO 5
Contrato de Gestão 5
DO OBJETO DO CONTRATO 7
OBJETIVOS DA PARCERIA 8
AÇÕES DA PARCERIA 10
UNIDADES ATENDIDAS 11
Ambulatório Médico de Especialidades – UNIFAE 11
Fluxo de Pacientes 13
Unidade de Saúde Dr. Benedito Carlos Rocha Westin 16
Unidade de Saúde Dr. Paulo Emílio de Oliveira Azevedo 17
Unidade de Saúde Dr. Geraldo Pradela 18
Unidade de Saúde Dr. Sebastião José Rodrigues 19
Unidade de Saúde Dr. Raul de Oliveira Andrade 20
Unidade de Pronto Atendimento Dr. Oscar Pirajá Martins Filho 21
Unidade de Saúde Dr. Antenor José Bernardes 21
CAPS II - Centro de Atenção Psicossocial 22
Lar São Vicente de Paulo 23
INDICADORES E METAS DA PARCERIA 24
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO 25
Quantitativas 25
Qualitativas 26
Satisfação 26

Rua Francisco Quadra Castro, nº 160 – Sala 01 - Centro – CEP: 08675-170 – Suzano/SP
Tel: 11 4742-4175
www.unisau.org.br
contato@unisau.org.br

IDENTIFICAÇÃO

Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino - FAE

Reitor: Francisco de Assis Carvalho Arten

Endereço: Largo Engenheiro Paulo de Almeida Sandeville, nº 15

Vila Westin – São João da Boa Vista/SP -CEP 13870-377

Telefone: (19) 3623-3020

E-mail: secretaria@fae.br

União Pela Beneficência Comunitária e Saúde - UNISAU

Presidente: Luiz Carlos de Jesus Ferreira

Endereço: Rua Francisco Quadra Castro, nº 160 – Sala 01

Centro – Suzano/SP – CEP 08675-170

Telefone: (11) 4742-4175

E-mail: contato@unisau.org.br

UNISAU
União pela Beneficência Comunitária e Saúde

INTRODUÇÃO

Contrato de Gestão

O Contrato de Gestão justificou-se visando a modernização, a eficiência e a economia no gerenciamento dos recursos públicos, além da melhoria quali-quantitativa nos resultados e na qualidade do atendimento à população.

O Programa foi criado tendo como base, unificar as possibilidades de ensino com necessidades de saúde pública, fitando a construção de um modelo orgânico-institucional de cogestão ou de gestão compartilhada que possibilite descentralizar e qualificar o desempenho gerencial na prestação de serviços públicos de saúde com maior agilidade, maior alcance e, pois, maior utilidade social, através de entidades públicas não estatais competitivas, autônomas e flexíveis e que disponham de uma organização interna qualificada, responsável e com condições de fiscalização e auditorias próprias, sem prejuízo do constante controle e fiscalização estatal.

E esse modelo foi identificado como sendo o de parceria com as Organizações Sociais (OS's), visando garantir, durante esse período, a continuidade e regularidade dos serviços públicos essenciais de saúde de salutar, bem como levantar e assim contar com indicação precisa de indicadores e metas.

Por meio dessa parceria a UNISAU absorveu a gestão e execução das atividades, proporcionando um ambiente de ensino-aprendizado para os alunos da FAE, com o fornecimento de Preceptores de ensino, tendo como propósito a gestão de serviços, sempre objetivando a vantajosidade e efetividade para a FAE, o Município e a população, promovendo a prestação de assistência à saúde gratuita aos usuários do Sistema Único de Saúde – SUS, observado o disposto no artigo 198, da Constituição Federal, inciso I; e no artigo 7º, da Lei Federal nº 8.080/1990, que fixa os princípios do Sistema Único de Saúde, bem como a **Lei Municipal nº 4.088/2017** e suas posteriores alterações, em especial a **Lei**

Municipal nº 4.127/2017, bem como o disposto na **Resolução nº 001/2017,** desta mesma Autarquia, e as demais normas incidentes sobre a matéria.

UNISAU
União pela Beneficência Comunitária e Saúde

DO OBJETO DO CONTRATO

Realização de ações e atividades relacionadas ao programa de desenvolvimento de habilidades profissionais, com preceptores e alunos, proporcionando, em meio ao processo de ensino e aprendizado prático, atendimento de qualidade e humanizado à população, nas unidades de saúde municipais sob gestão autárquica, de modo pleno ou compartilhado.

OBJETIVOS DA PARCERIA

a) Realizar todo o Gerenciamento do Programa de Desenvolvimento de Habilidades fomentando o processo de ensino aprendizagem com enfoque pedagógico enfatizando aspectos formativos, em parceria com a UNIFAE;

b) Realizar todo o Gerenciamento do Ambulatório de Especialidades Médicas e demais unidades que em termo de cooperação a UNIFAE manter;

c) Administrar e manter a contratação e gestão de profissionais de todas as áreas concernentes ao Programa de Desenvolvimento de Habilidades, bem como, à operação das unidades de Saúde necessárias para a execução do programa;

d) Acompanhar, mensurar e apresentar relatórios e adequações sempre que necessário, com indicadores de produção e eficiência, acordados com a UNIFAE, bem como, os de acordo com a legislação federal e municipal;

e) Acompanhar, monitorar e supervisionar o desenvolvimento do ensino e formação aos alunos e exames especializados promovendo o acesso universal, cobertura integral e efetividade na gestão resolutiva com foco no cidadão e excelência nos resultados, integrando-os por meio da vivência na comunidade, visando à integralidade da atenção à saúde;

f) Desenvolver o processo de ensino e aprendizado prático unificando-as com as necessidades da saúde pública promovendo os serviços de assistência à saúde;

g) Enfoque na formação dos profissionais para o sistema de saúde;

h) Desenvolvimento de linhas de trabalho que permitam avançar no desenvolvimento organizacional, na integralidade da assistência e do acesso da população local aos serviços e ações de saúde;

i) Prestação gratuita e universal dos serviços de atenção à saúde aos usuários, no âmbito do SUS e conforme este Edital;

j) Operacionalização do atendimento integral, multiprofissional e interdisciplinar dos usuários dos equipamentos;

k) Avaliação do desempenho de cada profissional contratado pela Organização Social. Estes devem ter incentivos aferidos para atividades específicas, que devem criar condições para o desenvolvimento de ambientes de motivação dos profissionais e atribuir às equipes melhorias nas unidades de saúde, nomeadamente no contexto físico do seu exercício, no reforço de competências, decorrente da facilitação do acesso a ações de formação, e ao atribuir aos profissionais recompensas associadas ao desempenho.

AÇÕES DA PARCERIA

Na perspectiva de atingir os objetivos propostos, algumas ações deveriam ser desenvolvidas no sentido de atingir as metas pactuadas, dentre elas:

1 - Realização de um diagnóstico situacional, levantando dos profissionais, cumprimento de carga horária, qualidade do atendimento ao usuário, resolutividade das ações entre outros;

2 - Recrutamento e seleção dos profissionais necessários para execução das atividades;

3 - Avaliação e análise mensal dos dados gerados, para elaboração de programas/projetos e ações condizentes para a melhoria do programa.

4 - Aprimoramento do gerenciamento e estabelecimento de indicadores de avaliação e acompanhamento de resultados;

5 - Elaboração mensal de relatórios gerenciais com todas as metas alcançadas e problemas ocorridos que forneçam subsídios para os gestores, gerentes e profissionais, no sentido de qualificar as ações necessárias para a melhoria do Programa;

6 - Implementação de reuniões para o planejamento das ações a serem realizadas no Programa;

Implantação de pesquisa de satisfação para os usuários e preceptores.

UNISAU
União pela Beneficência Comunitária e Saúde

UNIDADES ATENDIDAS

Ambulatório Médico de Especialidades – UNIFAE

O Ambulatório Médico fica situado na Rua Da Saudade, nº 25 – Jardim Conrado, na cidade de São João da Boa Vista/SP.

O Horário de atendimento: segunda feira à sexta feira das 07 às 17:30hs, tendo seu CNES – Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde nº 9064818.

Procedimentos ofertados na Unidade: Cadastro, aferição de sinais vitais, avaliação antropométrica, acompanhamento do programa SISVAN, retirada de pontos, acompanhamento de pré-natal de baixo risco da mulher e do homem, consultas médicas, encaminhamentos para especialidades.

Exames ofertados na Unidade: Teste rápido para detecção de HIV e Sífilis, glicemia capilar, Papanicolau, Colposcopia (Lesões do Colo do Útero), Lavagem Auditiva e Ultrassonografia.

Participação em programas ministeriais: SIS Pré-natal.

População atendida: todos os bairros do município de São João da Boa Vista.

Quadro de funcionários: 01 Enfermeira, 01 Técnica de Enfermagem, 01 Recepcionista, 02 Auxiliares de limpeza, 01 segurança, 02 estagiárias (IPEFAE), 01 Recepcionista para USG.

Obs.: A responsabilidade da UNIFAE sobre o serviço de ultrassonografia é apenas as segundas-feiras no período vespertino (13h30min às 17h30min) e quintas-feiras no período matutino (07h30min às 11h30min). Fora deste período, o serviço é de responsabilidade da Prefeitura.

Laboratório Municipal: tem sua instalação no mesmo local do ambulatório UNIFAE, porém a gestão deste é realizada pela Prefeitura.

O Número total de consultas ofertadas pelo Ambulatório Médico UNIFAE para cada especialidade é de 10, sendo 05 vagas de primeira consulta e 05 vagas de retorno. Este número é igual para todas as especialidades.

ESPECIALIDADES	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA
Cardiologia	10	10			
Cirurgia Geral	10	10			10
Clinica Geral	10			10	
Endocrinologia			20		
Ginecologia/Obstetrícia					
Neurologia				10	
Ortopedia			10		20
Pneumologia			10		10
Ultrassonografia	10				
Dermatologista					
Mastologia					

As especialidades médicas oferecidas à população no ambulatório médico UNIFAE, variam de acordo com as diretrizes do projeto pedagógico do curso de medicina, estando todas elas

previstas dentro das especialidades médicas reconhecidas pelo CFM conforme Resolução Nº 2.116/2015.

Todos os atendimentos serão realizados pelos discentes do curso de medicina da UNIFAE, sempre acompanhado de seu preceptor.

Fluxo de Pacientes

Todos os pacientes do Ambulatório Médico UNIFAE, vêm encaminhados da rede básica de saúde do município de São João da Boa Vista, sendo os agendamentos realizados via departamento municipal de saúde, com base na demanda reprimida do município. Todos estes agendamentos são realizados online, através do sistema informatizado, SALUTE, que é utilizado por toda a rede pública do município.

Todos os pacientes do Ambulatório Médico UNIFAE, vêm encaminhados da rede básica de saúde do município de São João da Boa Vista, sendo os agendamentos realizados via departamento municipal de saúde, com base na demanda reprimida do município. Todos estes agendamentos são realizados online, através do sistema informatizado, SALUTE, que é utilizado por toda a rede pública do município.

Acupuntura	Alergia e Imunologia	Anestesiologia	Angiologia	Cancerologia
Cardiologia	Cirurgia Cardiovascular	Cirurgia da Mão	Cirurgia de Cabeça e Pescoço	Cirurgia do Aparelho Digestivo
Cirurgia Geral	Cirurgia Pediátrica	Cirurgia Plástica	Cirurgia Torácica	Cirurgia Vascular
Clínica Médica	Coloproctologia	Dermatologia	Endocrinologia e Metabologia	Endoscopia

Gastrenterologia	Genética Médica	Geriatria	Ginecologia e Obstetrícia	Hematologia e Hemoterapia
Homeopatia	Infectologia	Mastologia	Medicina de Família e Comunidade	Medicina do Trabalho
Medicina de Trafego	Medicina Esportiva	Medicina Física e Reabilitação	Medicina Intensiva	Medicina Legal e Perícia Médica
Medicina Nuclear	Medicina Preventiva e Social	Nefrologia	Neurocirurgia	Neurologia
Nutrologia	Oftalmologia	Ortopedia e Traumatologia	Otorrinolaringologia	Patologia
Patologia Clínica/Medicina Laboratorial	Pediatria	Pneumologia	Psiquiatria	Radiologia e Diagnóstico por Imagem
Radioterapia	Reumatologia	Urologia		

A unidade também conta com serviços de apoio que poderão ser exigidos, conforme a seguir referidos:

Serviços de Limpeza (2 posto dia) - Material Incluso
Serviços de Segurança/ Portaria (1 posto dia)
Serviços de Manutenção Predial Elétrica e Hidráulica

Material e Medicamento
Coleta de Lixo Infectante
Sistema de Gestão (software)
Telefone
Internet
Oxigênio
Manutenção Mobiliário e Equipamentos
Suporte de Informática
Investimentos, reformas e manutenção predial

Os serviços de apoio estão sobre vigência contratual entre as partes e a UNIFAE; a medida que houver necessidade pode ser inclusa no plano operacional, para tanto devem ser estimados.

Todos os pacientes do Ambulatório Médico vêm encaminhados da rede básica de saúde do município de São João da Boa Vista, sendo os agendamentos realizados via departamento municipal de saúde, com base na demanda reprimida do município. Todos estes agendamentos são realizados online, através do sistema informatizado, SALUTE, que é utilizado por toda a rede pública do município.

UNISAU
União pela Beneficência Comunitária e Saúde

Unidade de Saúde Dr. Benedito Carlos Rocha Westin

A Unidade de Saúde Dr. Benedito Carlos Rocha Westin, fica situada na Av. Santo Pelózio, S/N, Jardim Azaleias, na cidade de São João da Boa Vista/SP.

O prédio possui capacidade para atender 13.500 pessoas de bairros como o Parque dos Resedás I e II, Jardim das Rosas, Jardim Jacarandás, Jardins Primavera, Amoreiras, Flamboyant e Teresa Cristina. É uma grande unidade de saúde, com 6 consultórios médicos, 3 salas de enfermeiro, 3 salas de pré-consultas, 1 consultório odontológico, recepção odontológica, farmácia, sala de medicação, sala de esterilização, sala de vacina, sala de curativo, sanitários, sala de inalação, sala de reunião, cozinha, lavanderia, sala de repouso, sala de exames, sala de eletrocardiograma e recepção geral.

O atendimento médico realizado pela UNIFAE na unidade de saúde tem como objetivo de promover práticas de estágios curriculares com os alunos inseridos na comunidade e na realidade do Sistema Único de Saúde, com atendimentos médicos realizados pelos graduandos do curso de medicina, sempre acompanhado pelo professor da UNIFAE.

UNISAU
União pela Beneficência Comunitária e Saúde

Unidade de Saúde Dr. Paulo Emílio de Oliveira Azevedo

A Unidade de Saúde Dr. Paulo Emílio de Oliveira Azevedo, fica situada na Rua Santa Filomena, nº 719, Jardim São Paulo, na cidade de São João da Boa Vista/SP.

O prédio possui capacidade para atender 13.500 pessoas de bairros como o Parque dos Resedás I e II, Jardim das Rosas, Jardim Jacarandás, Jardins Primavera, Amoreiras, Flamboyant e Teresa Cristina. É uma grande unidade de saúde, com 6 consultórios médicos, 3 salas de enfermeiro, 3 salas de pré-consultas, 1 consultório odontológico, recepção odontológica, farmácia, sala de medicação, sala de esterilização, sala de vacina, sala de curativo, sanitários, sala de inalação, sala de reunião, cozinha, lavanderia, sala de repouso, sala de exames, sala de eletrocardiograma e recepção geral.

O atendimento médico realizado pela UNIFAE na unidade de saúde tem como objetivo de promover práticas de estágios curriculares com os alunos inseridos na comunidade e na realidade do Sistema Único de Saúde, com atendimentos médicos realizados pelos graduandos do curso de medicina, sempre acompanhado pelo professor da UNIFAE.

UNISAU
União pela Beneficência Comunitária e Saúde

Unidade de Saúde Dr. Geraldo Pradela

A unidade conta com 2 Equipes de Saúde da Família. Os profissionais: 2 médicos da ESF, 1 médico ginecologista, 1 médico pediatra, 2 enfermeiros da ESF, 6 auxiliares de enfermagem da ESF, 12 ACSs, 6 cirurgiões dentistas, 1 técnico em saúde bucal. A unidade conta com 3 consultórios médicos, 1 consultório odontológico, 1 sala de curativo, 1 sala de enfermagem, 1 sala de imunização, 1 sala de nebulização, 1 sala de pequena cirurgia, 1 sala de repouso/observação com 2 leitos. Os serviços oferecidos pela unidade incluem: estratégia de saúde da família, acompanhamento do pré-natal de risco habitual, assistência domiciliar.

Situada na Avenida Doutor Luiz Gambeta Sarmento, 908 – Santo Antônio.

UNISAU
União pela Beneficência Comunitária e Saúde

Unidade de Saúde Dr. Sebastião José Rodrigues

A unidade conta com 2 Equipes de Saúde da Família. Os profissionais: 2 médicos da ESF, 1 médico pediatra, 1 médico ginecologista, 2 enfermeiros da ESF, 5 auxiliares de enfermagem da ESF, 9 ACSs, 1 cirurgião dentista da ESF, 1 auxiliar em saúde bucal da ESF. A unidade conta com 6 consultórios médicos, 1 consultório odontológico, 1 consultório para outros profissionais da saúde, 1 sala de curativo, 3 salas de enfermagem, 1 sala de imunização, 1 sala de nebulização, 1 sala de repouso/observação com 2 leitos. Os serviços oferecidos pela unidade incluem: ESF, ESF modalidade saúde bucal, acompanhamento do pré-natal de risco habitual, assistência domiciliar.

UNISAU
União pela Beneficência Comunitária e Saúde

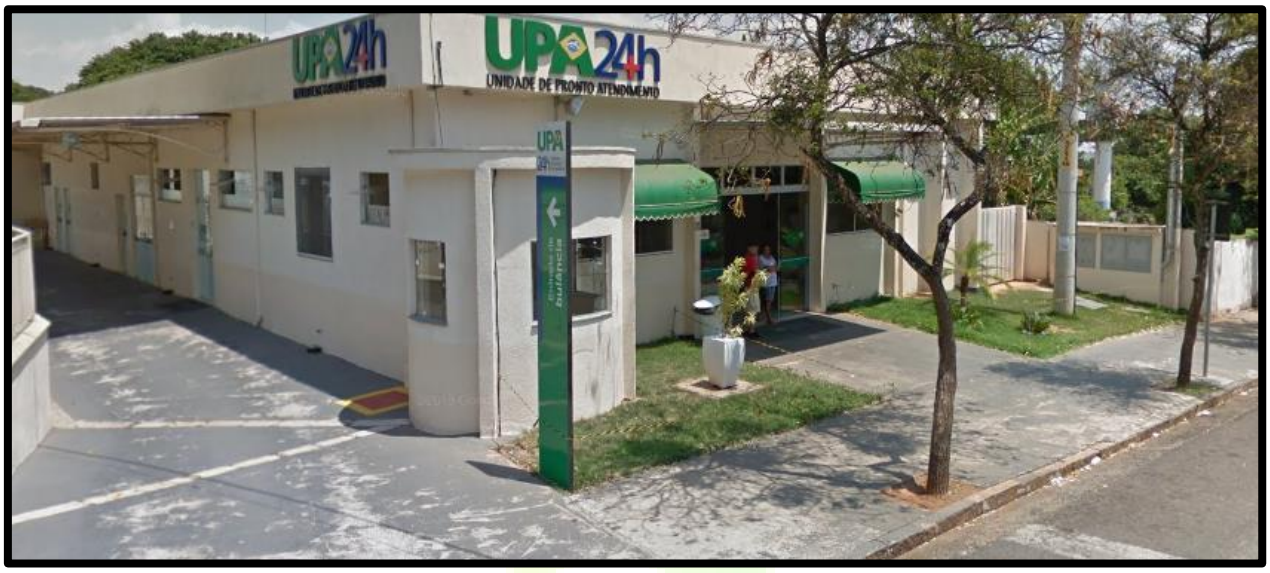
Unidade de Saúde Dr. Raul de Oliveira Andrade

A unidade conta com 2 Equipes de Saúde da Família. Os profissionais: 2 médicos da ESF, 1 médico ginecologista, 2 enfermeiros da ESF, 6 auxiliares de enfermagem da ESF, 13 ACSs, 2 cirurgiões-dentistas, 1 auxiliar em saúde bucal. A unidade conta com 3 consultórios médicos, 1 consultório odontológico, 1 sala de curativo, 3 salas de enfermagem, 1 sala de imunização, 1 sala de nebulização, 1 sala de pequena cirurgia, 1 sala de repouso/observação com 1 leito. Os serviços oferecidos pela unidade incluem: estratégia de saúde da família, acompanhamento do pré-natal de risco habitual, assistência domiciliar, exame eletrocardiográfico por telemedicina.

Situada no Avenida Guilherme Guerreiro, 634 – Jardim Durval Nicolau.

UNISAU
União pela Beneficência Comunitária e Saúde

Unidade de Pronto Atendimento Dr. Oscar Pirajá Martins Filho



Situada na R. Cel. Ernesto de Oliveira, 860 - Vila Conrado.

Unidade de Saúde Dr. Antenor José Bernardes

A unidade conta com 1 Equipe de Saúde da Família. Os profissionais atendendo nesta unidade são: 1 médico da ESF, 1 médico pediatra, 1 médico ginecologista, 1 enfermeiro da ESF, 4 auxiliares de enfermagem da ESF, 6 ACSs, 1 cirurgião dentista da ESF, 1 auxiliar em saúde bucal da ESF. A unidade conta com 2 consultórios médico, 1 consultório para outros profissionais da saúde, 1 consultório odontológico, 1 sala de curativo, 1 sala de enfermagem, 1 sala de imunização, 1 sala de nebulização. Os serviços oferecidos pela unidade incluem: estratégia de saúde da família modalidade saúde bucal, acompanhamento do pré-natal de risco habitual, assistência domiciliar.

CAPS II - Centro de Atenção Psicossocial

CAPS II – atende pessoas com transtornos mentais graves e persistentes, podendo também atender pessoas com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas, conforme a organização da rede de saúde local, indicado para Municípios com população acima de setenta mil habitantes.

Situada na R. José Prímola, 55 - Vila Valentin, São João da Boa Vista - SP, 13873-070.

Lar São Vicente de Paulo

Situado na Av. João Osório - Centro, São João da Boa Vista - SP, 13870-251.

UNISAU
União pela Beneficência Comunitária e Saúde

INDICADORES E METAS DA PARCERIA

As Metas e Indicadores foram estabelecidos para mensurar os índices Quali-Quantitativos desenvolvidos no Programa, as Metas e Indicadores são ferramentas importantes para medir quais os avanços e melhorias desenvolvidas no decorrer do contrato, possibilitando estabelecer parâmetros de excelência e qualidade, bem como, quando necessário, proporcionando redimensionamento e adequações para o pleno atendimento do pactuado.

Os índices propostos permitem diagnosticar os níveis de atendimento do Programa, viabilizando estabelecer metodologias de melhorias contínuas e abrangência do contratualizado.

UNISAU
União pela Beneficência Comunitária e Saúde

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Quantitativas

Mensurar a produção quantitativa das ações, e consequentemente o atendimento as demandas necessárias para o desenvolvimento contínuo do programa:

ITEM	INDICADOR	META	AVALIAÇÃO	FONTE DE INFORMAÇÃO
1	CONSULTAS	> 300	MENSAL	RELATÓRIO ESTATISTICO
2	EXAMES ULTRASSOM	> 80	MENSAL	RELATÓRIO ESTATISTICO
3	HORAS PRECEPTORES	> 450	MENSAL	RELATÓRIO E COMPROVAÇÃO
4	DISCIPLINAS ATENDIDAS	> 8	MENSAL	RELATÓRIO E COMPROVAÇÃO

CONSULTAS: permite avaliar a disponibilidade de profissionais e recursos adequados para respeitar os critérios de desenvolvimento do programa;

EXAMES DE ULTRASSON: permite avaliar a disponibilidade de profissionais e recursos adequados para respeitar os critérios de desenvolvimento do programa;

HORAS PRECEPTORES: permite avaliar a disponibilidade de profissionais e recursos adequados para respeitar os critérios de desenvolvimento do programa;

DISCIPLINAS ATENDIDAS: permite avaliar a disponibilidade de profissionais e recursos adequados para respeitar os critérios de desenvolvimento do programa;

Qualitativas

Mensurar os índices de qualidade desempenhados para o desenvolvimento contínuo do programa:

ITEM	INDICADOR	META	AVALIAÇÃO	FONTE
1	RETORNO	> 300	MENSAL	RELATÓRIO
2	SATISFAÇÃO USUÁRIO	> OU = 70%	MENSAL	RELATÓRIO
3	SATISFAÇÃO DISCENTE	> OU = 70%	MENSAL	RELATÓRIO
4	ESTUDOS E DISCUSSÃO DE CASO POR DISCIPLINA	> 5	MENSAL	RELATÓRIO

RETORNO: permite avaliar a resolubilidade e continuidade dos tratamentos e a performance dos profissionais;
SATISFAÇÃO USUÁRIO: permite avaliar a satisfação do usuário e os níveis de qualidade oferecidos pelo programa;
SATISFAÇÃO DISCENTE: permite avaliar a satisfação do discente e os níveis de qualidade oferecidos pelo programa;
ESTUDOS E DISCUSSÃO DE CASO: permite avaliar o desenvolvimento das práticas acadêmicas e experiências multiprofissionais;

Satisfação

A Pesquisa de Satisfação dos Usuários é uma das mais importantes ferramentas de gestão empresarial. O Objetivo da pesquisa de satisfação é mensurar o que os usuários estão pensando, sentindo e comentando sobre os atendimentos que são realizados pelos preceptores e alunos do curso de medicina da UNIFAE.

O resultado final da pesquisa de satisfação dos usuários deve apresentar as informações necessárias para a identificação de melhorias e elaboração de plano de ações.

A realização de pesquisa de satisfação é uma prática que oferece duas grandes vantagens à empresa, ou seja, ligam um canal de diálogo com os cidadãos beneficiados pelo serviço, passando, assim, a se sentirem mais considerados e contemplados.

Nesse passo, a empresa ganha mais chances de acertar no oferecimento de seus serviços, produtos, etc., atendendo, dessa forma, as demandas reais de seus usuários.

Sabendo o que os usuários pensam e esperam da empresa, do atendimento, os erros tendem a diminuir, os atendimentos são melhores direcionados e os ajustes são realizados partindo de dados concretos sobre o que deve ser aperfeiçoado.

Nome:				Data:	
PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS					
Acolhimento dos Profissionais					
Cordialidade nos Atendimentos					
Pontualidade dos Atendimentos					
Pontualidade dos Profissionais					
Limpeza e Organização dos Ambientes					
SUGESTÕES/ELOGIOS/CRÍTICAS					

Muito Insatisfeito	**Insatisfeito**	**Regular**	**Satisfeito**	**Muito Satisfeito**

Como é notado, a pesquisa é de forma objetiva e bem clara perante os usuários que se beneficiam com os atendimentos realizados pelos preceptores médicos aos cidadãos do

Município de São João da Boa Vista/SP, trazendo assim, a importância no aperfeiçoamento do serviço ora fornecido pela UNISAU juntamente com o UNIFAE.

A seguir, com o objetivo de evidenciar a qualidade dos serviços prestados no PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES PROFISSIONAIS e de acordo com o **Chamamento público 001/2017 e Contrato de Gestão nº 001/2017,** apresentamos o relatório gerencial dos serviços e atividades desenvolvidas referentes aos meses de janeiro a dezembro de 2019, os compromissos assistenciais com os respectivos quantitativos, as metas gerenciais e de qualidade da assistência conforme contratualizado.