

## DESPACHO

São Roque, 19 de abril de 2022.

### Resposta à questões específicos

(Requerimento nº 60/2022 )

#### Ao Gabinete do Prefeito,

São estas as considerações sobre os itens solicitados em face do Requerimento supra:

#### **1. A pesquisa divulgada pela Prefeitura em relação a serviço prestado por empresa “quarteirizada” CEJAM passou por algum tipo de auditoria?**

Cumpre-nos mencionar, inicialmente, que não há “quarteirização” de serviço, tema este afeto essencialmente ao Direito do Trabalho, mas, contrato de gestão, nos moldes da Lei Federal nº 9.637 e Lei Municipal nº 4.985/2019.

Desse passo, ao tema da questão levada a efeito pelo Pleno da E. Câmara Municipal, importante trazer a lume as disposições do contrato de gestão em vigência:

“(…)

*1.2 O Objeto contratual executado deverá atingir o fim a que se destina, com eficácia e as qualidades requeridas.*

(...)

2.1.2. *Atender os pacientes com dignidade e respeito, de modo universal e igualitário, mantendo sempre a qualidade na prestação dos serviços;*

(...)

4.2. **O acompanhamento e avaliação da qualidade serão realizados de acordo com os indicadores de qualidade estabelecidos na proposta técnica e financeira, parte integrante deste CONTRATO DE GESTÃO.**

(...)

a) *Dispõem de suficiente nível técnico-assistencial, capacidade e condições de prestação de serviços **que permitam o maior nível de qualidade** nos serviços contratados conforme a especialidade e características da demanda, especificados no Termo de Referência Anexo I;”*

Portanto, de se concluir que, diante das disposições contratuais, é preciso criar mecanismos que sejam capazes de medir a satisfação do usuário, sendo a pesquisa de opinião um destes mecanismos, onde, definidos os parâmetros, é possível a verificação de atingimento de certas metas.

Para o caso em comento, a pesquisa de satisfação é realizada nas mais diversas modalidades: por telefone, esta com periodicidade maior, e via Serviço de Atendimento ao Usuário – SAL, este último de forma escrita durante o atendimento ou beira-leito, ou seja, colhida dos pacientes que estão internados em leitos hospitalares e que possam exprimir a sua opinião.

Assim, pois, em relação a pesquisa telefônica, a gestora de Saúde CEJAM informa que mantém o repositório das respostas gravado e, em relação a coleta de opinião por escrito, os formulários são arquivados, podendo ser auditado a qualquer tempo por autoridade competente.

**2. Em caso positivo encaminhar cópia do respectivo processo.**

Não há processo de auditoria.

**3. Em caso negativo explicar o que leva a Prefeitura a crer que uma pesquisa de satisfação realizada pela mesma empresa que presta o serviço pesquisado contem a isenção necessária.**

Vide resposta ao item 1

**4. Qual o critério escolhido para a determinação da amostra pesquisada?**

A amostra atualmente pesquisada é justamente o total de atendidos na Unidade. No dia imediatamente seguinte ao atendimento na Santa Casa é realizada a carga de dados no sistema discador e a pesquisa inicia.

**5. Quais as perguntas realizadas?**

São realizadas 2 perguntas objetivas (Net Promoter Score – NPS e avaliação da satisfação com o atendimento) e 1 pergunta subjetiva (Pontos de melhoria). Correlacionadas estas perguntas podem sugerir determinada percepção da qualidade do atendimento e pontos de melhoria.

Seguem as perguntas:

Pergunta 1

**Qual seu grau de satisfação em relação ao seu atendimento, em uma escala de 0 a 5, onde 0 é muito insatisfeito e 5 muito satisfeito?**

Opções de resposta: (campo numérico de 0 a 5)

\*Cada número corresponde a um resultado:

- 0 a 2 Muito insatisfeito
- 3 Indiferente
- 4 Satisfeito
- 5 Muito satisfeito

Pergunta 2

**Em uma escala de 0 a 5, o quanto você indicaria nosso serviço para um amigo ou familiar ?**

Opções de resposta: (campo numérico de 0 a 5)

\* Cada número corresponde a um resultado:

- 0 a 2 Não indicaria
- Não sei se
- 3 indicaria

Pergunta 3

**Para finalizar, qual sua sugestão para melhorarmos os nossos serviços?**

Opções de resposta:

\* Nesta pergunta a árvore de opções cresce conforme a indicação dos pacientes.

Script de encerramento

*O Cejam agradece a sua contribuição em participar no processo de melhoria dos nossos serviços. Tenha um bom dia, tarde, noite"*

## **6. Quais os níveis de satisfação apresentados pela pesquisa?**

O score das perguntas objetivas está distribuído de 0 a 5, onde os índices de 0 a 2 indicam baixa satisfação com o atendimento e/ou baixa probabilidade de indicação do serviço a parentes ou amigos. O score 3, intermediário, indica que o usuário não tem certeza que indicaria o serviço e/ou se apresenta indiferente em relação à sua satisfação com o mesmo. Scores 4 e 5 indicam estar o paciente satisfeito ou muito satisfeito com o serviço e/ou propenso a indicar o serviço a amigos ou familiares.

Os resultados desta avaliação são dinâmicos e podem ser acompanhados via relatório diário cumulativo das avaliações.

Quanto a média dos resultados verem item 7.

## **7. Entre os 15% de pessoas que não se sentiram satisfeitas com o atendimento no Hospital Santa Casa, quais foram as reclamações apresentadas?**

Cumulativamente, até o momento, os índices médios de satisfação estão em 89% (satisfeitos ou muito satisfeitos) e 90% (indicariam o serviço – notas 4 ou 5).

As principais oportunidades de melhoria indicam a variável atendimento (enfermagem, recepção e médico) com cerca de 27% das indicações e o tempo de espera com cerca de 11% das indicações.

**8. Quem foram os funcionários responsáveis pela realização da pesquisa de satisfação?**

A pesquisa é conduzida por parceiro especializado nesta frente e por teleatendentes, no caso de pesquisa telefônica e enfermeiros, no caso de pesquisa presencial.

**9. Existe o registro arquivado de todas as pessoas entrevistadas pela Organização Social CEJAM?**

Todos os dados são arquivados e mantidos de forma segura, respeitada a legislação vigente. Tanto dados unitários como coletivos são guardados em mídia digital. Áudio das ligações também estão arquivados.

**10. A atual Administração Municipal realizou algum tipo de pesquisa de satisfação no período em que esteve a frente da Administração do Hospital Santa Casa?**

Não há pesquisa de satisfação anterior, embora os serviços de ouvidoria do Hospital sempre estiveram ativos.

**11. Quais foram as melhorias implementadas pela Organização Social CEJAM em relação ao atendimento oferecido atualmente pelo Hospital Santa Casa de São Roque?**

Anexo o relatório de implantação

**12. A Prefeitura entende que uma pesquisa de satisfação sem comparativo anterior pode representar até mesmo uma piora na prestação do serviço?**

Não há comparativo anterior para responder tal questionamento e fazê-lo seria dissociado de qualquer dado objetivo. Por isso, então, adota-se o padrão de pesquisa para criar dados acerca da qualidade de atendimento protraído no tempo.

Colocamo-nos à disposição para prestar esclarecimentos, entregar quaisquer documentos necessários.



**São**  
**Roque**

PREFEITURA  
DA ESTÂNCIA  
TURÍSTICA DE

Respeitosamente,