 <p>FUNDAÇÃO Hemocentro DE BRASÍLIA</p>	Pesquisa de Satisfação nas Agências Transfusionais da Hemorrede Pública do DF	
	Código: POP Dihemo 001	Data de emissão: 11/08/2023
	Revisão: 1	Data da aprovação: 24/09/2024

1.0 Objetivo

Uniformizar a execução do processo de aplicação da Pesquisa de Satisfação nas Agências Transfusionais da Hemorrede Pública do DF, a tabulação dos dados coletados e a análise dos resultados.

2.0 Aplicabilidade

Diretoria da Hemorrede

3.0 Responsabilidades

Diretor da Diretoria da Hemorrede: conduzir e orientar a aplicação da pesquisa; elaborar, revisar e atualizar o questionário para aplicação; preparar e encaminhar Memorando Circular às Agências Transfusionais com divulgação da pesquisa e orientações para participação; orientar os servidores das Agências Transfusionais quanto ao preenchimento do questionário, quando necessário; estimular a participação dos servidores; receber os questionários respondidos; tabular os dados; proceder à análise crítica dos resultados; encaminhar o resultado final à Assessoria de Comunicação para divulgação; encaminhar as manifestações (reclamações, elogios e sugestões) apresentadas por meio da pesquisa à Ouvidoria e preencher o indicador estratégico relacionado.

4.0 Principais Siglas, Abreviaturas e Definições

- 4.1 8Quali: Sistema informatizado adotado pela FHB para gestão do sistema da qualidade.
- 4.2 AT: Agência Transfusional
- 4.3 SES/DF: Secretaria de Estado da Saúde do Distrito Federal
- 4.3. Pesquisa de Satisfação nas Agências Transfusionais da Hemorrede Pública do DF: pesquisa aplicada junto às Agências Transfusionais da SES/DF, coordenadas tecnicamente pela FHB, para verificar a satisfação com os serviços prestados quanto a(ao):
 - 4.3.1. Fornecimento de Insumos para Hemoterapia
 - 4.3.2. Fornecimento e Gestão de Equipamentos
 - 4.3.3. Fornecimento de Hemocomponentes
 - 4.3.4. Atendimento pela equipe da FHB - cortesia e disponibilidade
 - 4.3.5. Fornecimento de informações técnicas
 - 4.3.6. Educação Permanente

5.0 Recursos, Equipamentos, Sistemas Informatizados

- 5.1. Computador
- 5.2. Sistema Eletrônico de Informação – SEI
- 5.3. Sistema 8Quali
- 5.4. Formulário eletrônico - GoogleForms

6.0 Desenvolvimento


- 6.1 Anualmente, no primeiro bimestre do ano, prepare a pesquisa referente ao ano anterior para aplicação na Hemorrede Pública da SES/DF.
- 6.2 Revise as informações do formulário e os campos para preenchimento no modelo de formulário eletrônico acessível por meio do link: <https://forms.gle/DX1Nf78Ei8TVnZTM6>.
- 6.3 Abra um novo processo SEI do tipo *Gestão Administrativa: Acompanhamento e Avaliação de Atividade* e inclua Memorando Circular para as Agências Transfusionais. O Memorando deve conter todas as informações sobre a aplicação da pesquisa, conforme modelo SEI 104870871:
 - 6.3.1. Finalidade e objetivos da pesquisa;
 - 6.3.2. Público alvo;
 - 6.3.3. Prazos para participação e inclusão de resposta (mínimo 30 dias, de forma a abranger o maior número de servidores da equipe, considerando agendamentos de férias e afastamentos legais);
 - 6.3.4. Importância da participação dos servidores da AT e estímulo das chefias para adesão dos servidores;
 - 6.3.5. Orientações de preenchimento;
 - 6.3.6. Possibilidade de disponibilização de questionários impressos pela DIHEMO e outras informações que forem pertinentes.

Nota: A pesquisa deve ser aplicada nas AT coordenadas tecnicamente, supridas em hemocomponentes, insumos, equipamentos e com supervisão da FHB. Os respondentes são as equipes das AT, excetuando-se os servidores da FHB que atuam nesses serviços. Essas informações devem estar claras no Memorando Circular de encaminhamento da pesquisa.

- 6.4 Disponibilize o Memorando Circular em bloco de assinaturas para o chefe da Unidade Técnica.
- 6.5 Após assinatura do chefe da UNITEC, assine o Memorando e encaminhe o processo para as AT.

Nota: Para estimular a participação dos servidores, podem ser adotadas ações como envio de emails, inclusão em pauta de reuniões, contato com os Responsáveis Técnicos e/ou com os supervisores das AT, para que incentivem os servidores a responder a pesquisa e orientem sobre a relevância do instrumento para as atividades de gestão.

- 6.6 Aguarde a finalização do prazo estipulado para resposta.
- 6.7 No diretório P:\DIHEMO\Pesquisa de Satisfação Hospitais crie uma nova pasta nomeada com o ano/exercício a que se refere a pesquisa.
- 6.8 Na nova pasta, crie uma cópia das planilhas eletrônicas “Dados Tabulados” e “Cálculo Pesquisa de Satisfação” (modelos disponíveis em P:\DIHEMO\Pesquisa de Satisfação Hospitais), ambas nomeadas com o ano de referência da pesquisa aplicada. As planilhas contêm fórmulas de cálculo e de conversão das respostas, que não devem ser alteradas.
- 6.9 Transcreva as respostas recebidas para a nova planilha eletrônica “Dados Tabulados”, criada para o ano de referência. Para cada questionário recebido, deve ser inserida uma nova linha na planilha, mantendo os hospitais agrupados sequencialmente.

 <p>FUNDAÇÃO Hemocentro DE BRASÍLIA</p>	Pesquisa de Satisfação nas Agências Transfusionais da Hemorrede Pública do DF	
	Código: POP Dihemo 001	Data de emissão: 11/08/2023
	Revisão: 1	Data da aprovação: 24/09/2024

- 6.10 Preencha no campo “Questionários” o número equivalente ao quantitativo de questionários respondidos.
- 6.11 Transcreva todas as manifestações registradas nos questionários na aba “Sugestões, Críticas e Elogios”, na planilha “Dados Tabulados”. Quando identificadas, as manifestações deverão ser encaminhadas à Ouvidoria/FHB, por email.

Nota: Após transcritos os resultados de todos os questionários para a planilha “Dados Tabulados” será gerado, automaticamente, um valor numérico no campo “Total”. Esse valor se refere à conversão das respostas qualitativas (Excelente, Bom, Regular, Ruim e Péssimo) para valores numéricos proporcionais à avaliação.

No campo “Total Respostas” será calculado, automaticamente, o quantitativo de resposta válidas que serão consideradas no resultado final, subtraídas as respostas preenchidas como N/A (não aplicável) pelos respondentes da pesquisa.


- 6.12 Abra a planilha “Cálculo Pesquisa de Satisfação”, criada na pasta relativa ao ano de referência, no diretório P:VASHEMO\Pesquisa de Satisfação Hospitais.
- 6.13 Na coluna “Resultado” dessa planilha, registre o valor referente ao “Total”, dividido pelo número “Total de respostas”, para cada quesito avaliado e respondido, extraídos da planilha “Dados Tabulados”.

Nota: As fórmulas e valores da planilha “Cálculo Pesquisa de Satisfação” não devem ser alterados, pois trazem o método de cálculo para cada item da pesquisa.

Os valores que serão calculados automaticamente e encontrados na coluna “Resultado” referem-se à avaliação média final, numérica e qualitativa (de 0 a 10), consolidada para cada um dos quesitos avaliados na pesquisa. O valor da coluna “Resultado final” reflete a média de todos os itens avaliados, com os devidos pesos, e será considerado como resultado final da pesquisa. É esse valor, também, que compõe o indicador estratégico 1.1a – Satisfação das Agências Transfusionais.

- 6.14 Informe à Ascom, por email para ascom@fhb.df.gov.br, os resultados obtidos na pesquisa:
- 6.14.1 Número de respondentes total e por AT
 - 6.14.2 Perfil dos respondentes por cargo
 - 6.14.3 Perfil dos respondentes quanto ao tempo de atuação na AT
 - 6.14.4 Resultado da pesquisa por quesito avaliado e comparativo com as pesquisas aplicadas nos anos/exercícios anteriores
 - 6.14.5 Resultado final da pesquisa e comparativo com os resultados finais das pesquisas aplicadas nos anos/exercícios anteriores

- 6.15 Encaminhe para a Ouvidoria, por email para ouvidoria@fhb.df.gov.br, todas as manifestações (reclamações, sugestões e elogios) registradas nos formulários da pesquisa e identificadas com os dados do respondente que assim tiver feito.

 <p>FUNDAÇÃO Hemocentro DE BRASÍLIA</p>	Pesquisa de Satisfação nas Agências Transfusionais da Hemorrede Pública do DF	
	Código: POP Dihemo 001	Data de emissão: 11/08/2023
	Revisão: 1	Data da aprovação: 24/09/2024

Nota: Para que as manifestações (críticas, sugestões, elogios) sejam incluídas no sistema de ouvidoria do Distrito Federal, o OUV-DF, será necessário informar corretamente os seguintes dados: Nome completo, CPF, data de nascimento, endereço completo, CEP, telefone e e-mail.

6.16 Registre o resultado final da pesquisa na ficha do indicador estratégico, no sistema de gestão da qualidade – 8Quali.


Nota: A análise das informações e a proposição de ações para alcance ou melhoria dos resultados da pesquisa de satisfação nas Agências Transfusionais devem ser realizadas a cada ciclo de aplicação, por meio de discussão em reuniões de análise estratégica e de análise crítica da FHB e utilizando-se as ferramentas do sistema de gestão da qualidade (oportunidade de melhoria, plano de ação, ação corretiva).

7.0 Riscos e Controles

Riscos	Controles
Baixa adesão dos servidores listados no público alvo da pesquisa	Orientação quanto à importância da ferramenta para ações de gestão e melhoria dos processos. Contato direto com as chefias, supervisores e responsáveis técnicos das AT para que incentivem os servidores a responder a pesquisa.
Atraso para aplicação da pesquisa e consolidação dos dados	Treinamento dos gerentes e substitutos da GSAT e GVIG para que auxiliem a DIHEMO na aplicação e na consolidação dos dados da pesquisa.
Falha na transcrição dos dados e na alimentação das planilhas, atividades realizadas manualmente	Checagem dos dados transcritos e preservação das respostas obtidas nos questionários aplicados, nos formulários eletrônicos – GoogleForms.

8.0 Referências

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9000:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos.
- DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 43.477, de 24 de junho de 2022. Aprova o Regimento Interno da Fundação Hemocentro de Brasília.
- DISTRITO FEDERAL. Decreto nº 44.407, de 04 de abril de 2023. Aprova o Estatuto da Fundação Hemocentro de Brasília.
- FHB. Fundação Hemocentro de Brasília. Manual da Qualidade, revisão 0.

 <p>FUNDAÇÃO Hemocentro DE BRASÍLIA</p>	Pesquisa de Satisfação nas Agências Transfusionais da Hemorrede Pública do DF	
	Código: POP Dihemo 001	Data de emissão: 11/08/2023
	Revisão: 1	Data da aprovação: 24/09/2024

- SES/DF. Secretaria de Estado de Saúde do Distrito Federal. Portaria nº 54, de 14 de abril de 2011.

9.0 Formulários

Não se aplica

10.0 Anexos

Não se aplica

11.0 Histórico de Atualização

Revisão Nº	Histórico de Atualização	Elaborador	Aprovador	Data
0	Documento novo em substituição ao POP ASHEMO 008, versão 1.1	Bárbara de Albuquerque Berçot	Marcelo Jorge Carneiro de Freitas	22/08/2023
01	Revisão anual, sem alterações do procedimento	Bárbara de Albuquerque Berçot	Marcelo Jorge Carneiro de Freitas	Conforme cabeçalho