

# A Utilização do Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (ipps) no Diagnóstico de uma Organização Militar de Saúde do Exército Brasileiro.

Weslei Jardim Batista  
wesleibatista@yahoo.com.br  
UFF

Alexandre Duarte de Paiva  
dpcint@uol.com.br  
UFF

**Resumo:** O objetivo desta pesquisa é realizar o diagnóstico estratégico de uma Organização Militar de Saúde através da utilização do Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS) disponibilizado gratuitamente no sítio do GESPÚBLICA e verificar a sua efetividade em uma unidade hospitalar do Exército Brasileiro. O estudo caracteriza-se como uma pesquisa exploratória, sendo os dados coletados a partir de uma pesquisa bibliográfica e de um questionário de pesquisa de opinião padronizado. Foi utilizado o procedimento técnico do levantamento, com uma amostra de 244 usuários dos serviços dessa unidade hospitalar. A amostra permitiu que a margem de erro da pesquisa em relação ao seu nível de confiabilidade ficasse na faixa de seis pontos percentuais. Da interpretação dos dados foi possível identificar o nível de satisfação dos usuários em relação à conservação e limpeza do hospital, atendimento dos funcionários, a capacidade dos funcionários, facilidade na prestação do serviço, qualidade geral dos serviços, serviço de atendimento ao usuário, funcionamento da ouvidoria, horário de atendimento e sugestões diversas. O software atendeu as expectativas da pesquisa, comprovando a sua efetividade e facilidade de utilização. A partir dos relatórios foi possível obter uma visão bastante detalhada de expectativas e de oportunidades de melhoria para essa unidade hospitalar.

**Palavras Chave:** IPPS - Satisfação - Gespública - Diagnóstico - Exército

## 1. INTRODUÇÃO

Não é novidade que as tecnologias de informação e comunicação (TICs) têm influenciado diretamente o trabalho das pessoas, a estrutura e estratégias nas organizações públicas e privadas. Corroborando com essa ideia, Muylder et al (2013) ressaltam que “a transformação na política de interesse público, envolvendo os processos e as funções do governo, está sendo conduzida pelo uso de ferramentas e de aplicações das tecnologias de informação e comunicação (TICs)”. Para Oliveira (2012), “as tecnologias de informação e comunicação são um importante instrumento à disposição dos governos, tanto para aumentar a eficiência e a qualidade da prestação de serviços à população e de sua gestão interna quanto para facilitar o controle do Estado pela sociedade”.

A inserção de novas tecnologias na área de informação tem produzido um grande impacto na gestão dos órgãos da administração pública, permitindo avanços na qualidade da prestação de serviços, no acesso à informação e no atendimento das demandas dos cidadãos de uma forma geral. De acordo com Muylder et al (2013), “um novo modelo de administração pública pode ser resumido em três elementos fundamentais: satisfação do cidadão-usuário; melhoria do serviço público, viabilizado por ações inovadoras; e poder de escolha”.

De acordo com o inciso VI, do artigo 1º, do Decreto nº 6.932 de 11 de agosto de 2009, todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal deverão aplicar soluções tecnológicas visando simplificar processos e procedimentos voltados ao atendimento dos cidadãos e propiciar melhores condições para o compartilhamento de informações. Cabe ressaltar que está previsto que o servidor civil ou militar que descumprir as normas contidas neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e na Lei nº 6.880, de 09 de dezembro de 1980. Esse decreto dispõe ainda que:

Art. 12. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal **deverão aplicar periodicamente pesquisa de satisfação junto aos usuários de seus serviços** e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão (grifo nosso).

Essas pesquisas periódicas têm por finalidade assegurar a participação dos usuários na avaliação dos serviços prestados, identificando deficiências na prestação de serviços e o nível de satisfação do cidadão em relação ao serviço prestado. O Decreto nº 6.932 de 11 de novembro de 2009 prevê, no parágrafo 2º do Artigo 12, que os resultados dessas pesquisas de avaliação de desempenho na prestação de serviços ao cidadão devem ser divulgados anualmente, de preferência através da rede mundial de computadores (GESPÚBLICA, 2014).

O Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA), instituído pelo Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005, tem buscado continuamente a melhoria na qualidade da gestão da administração pública brasileira. O GESPÚBLICA disponibiliza em seu sítio ([www.gespublica.gov.br](http://www.gespublica.gov.br)) a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que tiverem interesse, de maneira gratuita, a metodologia para elaboração da Carta de Serviço ao Cidadão e o **Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS)**. O IPPS é uma ferramenta informatizada de alto impacto que tem por objetivo operacionalizar a avaliação da satisfação dos usuários com o serviço público. Com auxílio dela é possível realizar um diagnóstico estratégico da organização, fornecendo informações relevantes ao gestor público e auxiliando-o nos processos de intervenção e tomada de decisão.

O IPPS é um *software* que combina, na forma de um questionário de pesquisa de opinião padronizado, elementos das principais metodologias internacionais de medição de satisfação dos usuários (o *American Consumer Satisfaction Index* da Universidade de Michigan, o SERVQUAL- dos especialistas Zeithaml, Parasuraman e Berry- e o *Common Measurement Tool* do Centro Canadense de Gestão), devidamente adaptado às necessidades brasileiras (GESPÚBLICA, 2014). Ele foi desenvolvido para se adequar a qualquer tipo de organização pública e tem por finalidade identificar o nível de satisfação dos usuários em relação à prestação de um determinado serviço.

O Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS) possui em no formato configuração diversos módulos temáticos direcionados a exploração de dados relativos a padrões de atendimento, avaliação de mudança, horário de funcionamento e localização, formas de acesso, relacionamento (Sistema de Atendimento ao Usuário e Ouvidoria) e frequência de uso, podendo ser aproveitado como forma de coleta de outras informações de interesse da organização e cruzamento de informações com o resultado da avaliação de satisfação (GESPÚBLICA, 2014).



**Figura 1:** Tela do Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS).

O objetivo desta pesquisa é realizar o diagnóstico estratégico de uma Organização Militar de Saúde através da utilização do Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS) disponibilizado gratuitamente no sítio do Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA) e verificar a sua efetividade em uma unidade hospitalar do Exército Brasileiro. Esta pesquisa é relevante tendo em vista que as informações fornecidas pela pesquisa poderão auxiliar o gestor público desta unidade de saúde na tomada de decisões e na implementação de melhorias voltadas aos usuários.

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

O Sistema de Saúde do Exército é responsável por prover assistência médico-hospitalar a militares e seus dependentes em tempo de guerra ou de paz. De acordo com o sítio do Exército Brasileiro (disponível em <http://www.eb.mil.br/saude1>) o Sistema de Saúde do Exército possui 545 seções de Saúde instaladas em organizações militares da Força; 23 postos médicos de Guarnição; quatro policlínicas militares; 15 hospitais de Guarnição (sendo

um desses o foco de nossa pesquisa); 11 hospitais-gerais e ainda o Hospital Central do Exército. Podemos destacar, ainda, a Escola de Saúde do Exército, responsável pela formação do pessoal da área de Saúde do Exército; o Instituto de Biologia do Exército (IBEx) e o Laboratório Químico e Farmacêutico do Exército (LQFEx). A estrutura do Sistema de Saúde do Exército é ainda complementada pelo Fundo de Saúde do Exército, responsável pela efetivação de credenciamentos e contratos com Organizações Cívicas de Saúde e profissionais autônomos da área de saúde. De acordo com as informações disponíveis no sítio do Exército Brasileiro, o seu Serviço de Saúde efetua, anualmente, cerca de mais de cinco milhões de atendimentos (EXÉRCITO BRASILEIRO, 2014).

Cabe ao Departamento - Geral do Pessoal (DGP) realizar a gestão estratégica da assistência à saúde no Exército através da Diretoria de Saúde (D Sau) e da Diretoria de Assistência ao Pessoal (DAP). De acordo com o Departamento Geral do Pessoal:

Após vários estudos, chegou-se à conclusão da necessidade de se realizar uma avaliação de gestão da assistência à saúde nos nosocômios militares, para a identificação de pontos fortes, não conformidades (maiores e menores) e oportunidades de melhoria, quantificando o desempenho destes estabelecimentos e possibilitando a emissão de diretrizes e orientações para tomada de decisões.

A avaliação é parte fundamental no planejamento e na gestão de qualquer sistema de saúde, reordenando ações e serviços, redimensionando-os de forma a contemplar as necessidades de seu público, dando maior racionalidade ao uso dos recursos. **Tem como pressuposto a avaliação da eficiência, eficácia e efetividade das estruturas, processos e resultados relacionados, principalmente, à satisfação dos usuários, na busca da resolubilidade e qualidade (grifo nosso).**

Dentre os objetivos específicos da Avaliação de Gestão da Assistência à Saúde no Exército Brasileiro podemos destacar: o incentivo a cultura de avaliação, a implementação de padrões de conformidade, a incorporação de indicadores de produção para avaliação das atividades de saúde, a aferição da satisfação dos usuários da assistência à saúde do Exército, conhecimento das condições e relações de trabalho dos profissionais de saúde, a identificação de oportunidades e possibilidades de melhoria, a observação de experiências bem-sucedidas para a melhoria da qualidade local e a disponibilização dos resultados para o conhecimento do público em geral. Está previsto, ainda, na Base Metodológica desta avaliação que deverão ser utilizadas três dimensões avaliativas: o Rol de padrões de conformidade (desenvolvido a partir de critérios estabelecidos pelo Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde –PNASS- do Ministério da Saúde e adaptado às características dos hospitais, policlínicas e postos médicos militares); indicadores de desempenho e Pesquisas (abordando os critérios Gestão de Recursos Humanos, Liderança e Organização, Resolubilidade, **Relacionamento com o Cliente, Propostas de Melhorias, Condições e Relações de trabalho e Satisfação do Usuário**) aplicados de acordo com as peculiaridades de cada Organização Militar de Saúde (EXÉRCITO BRASILEIRO, 2006).

O foco no cidadão está situado entre os princípios do modelo gerencial, como um princípio central de reorganização do Estado, como expresso por Vaz (2008). A busca pela melhoria constante na gestão e na prestação de serviços deve ser o foco das atenções de todos os órgãos da administração pública, que devem primar pelo estabelecimento de padrões de qualidade no atendimento e realizar frequentemente a avaliação da satisfação de seus usuários. De acordo com Kotler (2012), “a satisfação é o sentimento de prazer ou decepção que resulta da comparação entre o desempenho (ou resultado) percebido de um produto e as expectativas do comprador”.

A realização periódica de pesquisas de satisfação no âmbito do serviço público faz-se necessária para identificar o nível de satisfação do usuário com o serviço prestado bem como suas percepções, prioridades e expectativas. De acordo com Schmidt e Strickland (2000):

[...] as pesquisas são uma ferramenta poderosa não apenas para determinar a satisfação de cidadãos e usuários com os serviços, mas para desenvolver estratégias visando a melhoria dos mesmos. Apesar de subutilizadas no passado, as pesquisas podem ajudar a assegurar que as estratégias de melhoria de serviços concentrem-se naqueles aspectos que farão a diferença maior para os cidadãos. De outra forma, as pesquisas ajudam a garantir que as melhorias dos serviços concentrem-se naquilo que os usuários/ cidadãos desejam, em oposição ao que os tomadores de decisões acham que eles querem.

As pesquisas periódicas devem ser utilizadas com o objetivo de mensurar o índice de satisfação do usuário com os serviços prestados, diagnosticando os pontos fortes e oportunidades de melhoria (ambiente interno) e as ameaças e oportunidades (ambiente externo) relativos à Organização. Para Lobato et al (2009), “avaliar as forças e fraquezas da organização é realizar o diagnóstico interno que ajuda a entender que tipos de estratégias podem ser realizadas pela organização”. Ainda de acordo com esses autores, enquanto “as oportunidades e ameaças indicam o que deve ser feito, as forças e fraquezas indicam o que pode ser feito”. É importante que as organizações concentrem os seus esforços de maneira que as fraquezas identificadas através do diagnóstico sejam mitigadas ou transformadas em forças, auxiliando a unidade na consecução de seus objetivos organizacionais. É importante ressaltar, ainda, que o índice de satisfação está diretamente ligado à qualidade da prestação do serviço, sendo necessário que cada setor se adeque às demandas e expectativas de seus usuários. Segundo Balsanelli e Jerico (2005):

A busca pela excelência nas ações aparece como condição essencial nos dias atuais. **Atender os anseios dos clientes superando suas expectativas torna-se prioridade para as organizações.** Logo qualidade consiste em alcançar os resultados desejados pela empresa e simultaneamente encantar aqueles que consomem nossos produtos e/ou serviços (grifo nosso).

O aperfeiçoamento das práticas de avaliação de satisfação com os serviços prestados é fundamental para uma boa gestão dos serviços públicos. Para que sejam efetivas, no entanto, é extremamente importante que sejam estabelecidos referenciais comparativos e indicadores de desempenho. A avaliação de satisfação do usuário ainda tem como objetivos o estabelecimento de critérios, de metodologias e procedimentos, com o intuito de orientar as organizações na realização de pesquisas relevantes e prover a consistência necessária para o bom funcionamento do Sistema Nacional de Avaliação da Satisfação do Usuário dos Serviços Públicos e da Administração Pública Brasileira (GESPÚBLICA, 2010).

De acordo com o Decreto nº 5.378 de 23 de fevereiro de 2005, o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA) foi instituído com a finalidade de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e proporcionar o aumento da competitividade do País. Segundo a Secretaria de Gestão (SEGES) do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) o GESPÚBLICA tem como principais características o fato de ser essencialmente público, orientado ao cidadão, respeitar os princípios constitucionais da administração pública (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência), de ser contemporâneo (alinhado ao estado-da-arte da gestão), de estar voltado para a disposição de resultados para a sociedade no que diz respeito a impacto na melhoria da qualidade de vida e na geração do bem comum e de ser federativo. O sitio do GESPÚBLICA ainda nos traz outra definição:

O Programa GESPÚBLICA vem a ser um poderoso instrumento de cidadania, pois renova seu compromisso de engajamento e valorização das pessoas por meio de estratégias de mobilização da Administração Pública, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos e para o aumento da competitividade do País.

O GESPÚBLICA foi recentemente revitalizado no ano de 2014 e disponibiliza gratuitamente tecnologias de gestão voltadas a melhoria contínua de processos gerenciais e resultados aos órgãos e entidades da administração pública. Dentre essas ferramentas tecnológicas temos o Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS) que, de acordo com o Manual de Avaliação de Satisfação do Usuário do Serviço Público (2010), “é um questionário de pesquisa de opinião padronizado que investiga o nível de satisfação dos usuários de um serviço público, e foi desenvolvido para se adequar a qualquer organização pública”. Sua construção teve como objetivo proporcionar às organizações com poucos recursos a possibilidade de realizar uma avaliação de satisfação de maneira simples, utilizando, entretanto, de uma metodologia rigorosa e útil. Seu principal objetivo foi prover aos órgãos da administração pública informações gerenciais úteis para a melhoria de sua gestão. Cabe ressaltar que seu processo de desenvolvimento foi amplamente subsidiado pela participação das organizações envolvidas com o programa de Qualidade do Governo Federal – PQSP (GESPÚBLICA, 2014).

### **3. MÉTODO DE PESQUISA**

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa exploratória, tendo a avaliação de satisfação do usuário em relação a uma Organização Militar de Saúde como foco central. O procedimento técnico utilizado foi o Levantamento. Gil (2002) nos traz uma definição sobre o levantamento:

As pesquisas deste tipo caracterizam-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Basicamente, procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados.

Os dados utilizados na análise foram coletados a partir de uma pesquisa bibliográfica e de um questionário de pesquisa de opinião padronizado gerado através do Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS) disponível gratuitamente no sitio do GESPÚBLICA, contendo questões inerentes aos objetivos propostos e de observações dos pesquisadores. A pesquisa em pauta foi realizada em uma das Organizações Militares de Saúde do Exército Brasileiro.

#### **3.1. COLETA DE DADOS**

Como descrito anteriormente, nesta pesquisa foi utilizado para a coleta de dados o levantamento, por ser o procedimento técnico que melhor se adequou às necessidades da investigação em pauta e apresentar uma série de vantagens, conforme descreve Gil (2002):

Entre as principais vantagens dos levantamentos estão:

- a) *conhecimento direto da realidade*: à medida que as próprias pessoas informam acerca de seu comportamento, crenças e opiniões, a investigação torna-se mais livre de interpretações calcadas no subjetivismo dos pesquisadores;
- b) *economia e rapidez*: desde que se tenha uma equipe de entrevistadores, codificadores e tabuladores devidamente treinados, torna-se possível a obtenção de

grande quantidade de dados em curto espaço de tempo. Quando os dados são obtidos mediante questionários, os custos tornam-se relativamente baixos;

c) *quantificação*: os dados obtidos mediante levantamento podem ser agrupados em tabelas, possibilitando sua análise estatística. As variáveis em estudo podem ser quantificadas, permitindo o uso de correlações e outros procedimentos estatísticos. À medida que os levantamentos se valem de amostras probabilísticas, torna-se possível até mesmo conhecer a margem de erro dos resultados obtidos.

Com o objetivo de analisar o índice de satisfação dos usuários e realizar o diagnóstico estratégico da Organização Militar de Saúde, foi utilizado como parâmetro populacional o total de 2.805 atendimentos realizados pela unidade hospitalar no mês de fevereiro de 2014, segundo relatório disponibilizado pela ouvidoria da organização. De posse desse fluxo mensal de atendimentos, o próprio software do IPPS realizou o planejamento e a distribuição das entrevistas conforme os períodos do dia, os dias da semana e as semanas do mês, além de auxiliar na determinação do tamanho da amostra que seria utilizada durante a pesquisa.

A coleta dos dados da pesquisa foi realizada através de dois entrevistadores que foram previamente treinados e executaram o levantamento durante todo o mês de maio de 2014. A pesquisa de satisfação do usuário da Organização Militar de Saúde foi realizada em três etapas: Apresentação, Execução (propriamente dita) e Conclusão, conforme a tabela abaixo:

**Tabela 1:** Desenvolvimento das etapas da pesquisa de satisfação do usuário com a utilização do software IPPS.

<b>Etapa</b>	<b>Ação</b>	<b>Método</b>
<b>Apresentação</b>	Entrevistador realiza a sua apresentação ao usuário	“Estamos realizando uma pesquisa para verificar a qualidade deste hospital militar e a sua opinião é muito importante para melhorar o atendimento para o senhor (a) e sua família. O senhor (a) poderia nos ajudar?”.
<b>Execução</b>	Entrevista propriamente dita	Realização da pesquisa de satisfação do usuário através da aplicação do questionário padronizado gerado pelo software IPPS.
<b>Conclusão</b>	Entrevistador agradece ao usuário pela participação.	“Muito obrigado pela contribuição. Sua opinião é muito importante para nós”.

A pesquisa contemplou uma amostra total de 244 usuários que se encontravam durante o horário de atendimento na Organização Militar de Saúde e foram selecionados de maneira aleatória, apresentando diferentes características como: sexo, grau de escolaridade, idade e nível de renda. A utilização de amostras é necessária a fim de que seja possível reduzir os custos de uma pesquisa. No caso da pesquisa de avaliação de satisfação do IPPS, isso quer dizer que a partir dos dados colhidos através da extrapolação da amostragem, será possível fazer afirmações sobre todos os usuários (GESPÚBLICA, 2010).

A amostra utilizada na pesquisa permitiu que a margem de erro da pesquisa em relação ao seu nível de confiabilidade ficasse na faixa de seis pontos percentuais. A utilização do nível de confiança de 95% foi convencionalizada como o mínimo aceitável para uma boa amostra. São comuns amostras com erro situados na faixa entre um e sete pontos percentuais, o que, no entanto, é considerado aceitável para a realização de inferências. O IPPS disponibiliza tamanhos de amostra com intervalo de confiança de 95% e erros amostrais que variam de três a sete pontos percentuais, ficando a critério da organização (frente a suas

necessidades de informação e disponibilidade de recursos) decidir qual amostra será mais adequada para seu caso (GESPÚBLICA, 2010). O planejamento da aplicação do número de questionários por dia de acordo com a margem de erro de seis pontos percentuais foi disponibilizado pelo próprio software como mostra a figura abaixo:

### Número de Questionários por dia

	DOM	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	Total
Primeira Semana	M: 0 T: 0 N: 0	M: 12 T: 0 N: 0	M: 12 T: 0 N: 0	M: 13 T: 0 N: 0	M: 12 T: 0 N: 0	M: 12 T: 0 N: 0	M: 0 T: 0 N: 0	M: 61 T: 0 N: 0
Segunda Semana	M: 0 T: 0 N: 0	M: 12 T: 0 N: 0	M: 12 T: 0 N: 0	M: 13 T: 0 N: 0	M: 12 T: 0 N: 0	M: 12 T: 0 N: 0	M: 0 T: 0 N: 0	M: 61 T: 0 N: 0
Terceira Semana	M: 0 T: 0 N: 0	M: 12 T: 0 N: 0	M: 12 T: 0 N: 0	M: 13 T: 0 N: 0	M: 12 T: 0 N: 0	M: 12 T: 0 N: 0	M: 0 T: 0 N: 0	M: 61 T: 0 N: 0
Última Semana	M: 0 T: 0 N: 0	M: 12 T: 0 N: 0	M: 12 T: 0 N: 0	M: 13 T: 0 N: 0	M: 12 T: 0 N: 0	M: 12 T: 0 N: 0	M: 0 T: 0 N: 0	M: 61 T: 0 N: 0
Total	M: 0 T: 0 N: 0	M: 48 T: 0 N: 0	M: 48 T: 0 N: 0	M: 52 T: 0 N: 0	M: 48 T: 0 N: 0	M: 48 T: 0 N: 0	M: 0 T: 0 N: 0	Total: 244

Legenda: M : Manhã - T : Tarde - N : Noite

**Figura 2:** Número de Questionários para 6% de margem de erro gerado pelo IPPS.

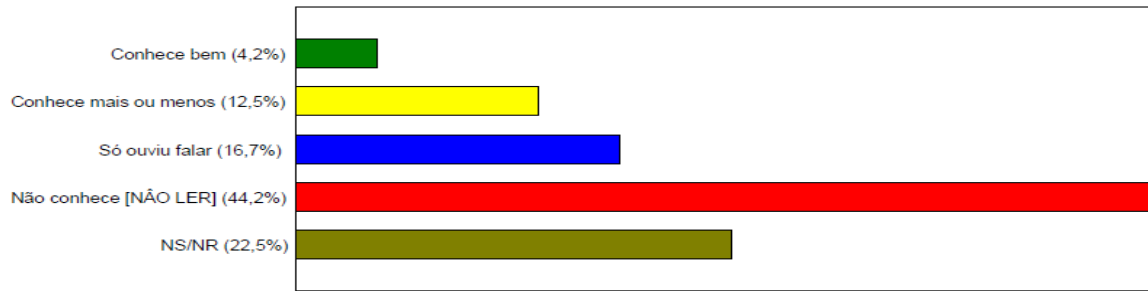
### 3.2. TABULAÇÃO DE DADOS

Os dados da coleta foram inseridos individualmente no módulo de Entrada de Dados do IPPS e, após o término da inserção, o próprio software gerou relatórios automáticos no módulo de Análise. De acordo com Quivy e Campenhoudt (2005):

Descrever os dados de uma variável equivale a apresentar a sua distribuição com a ajuda de quadros ou gráficos, mas também a exprimir esta distribuição numa medida sintética. O essencial desta descrição consiste, pois, em por bem em evidenciar as características da distribuição da variável.

Da interpretação dos dados do relatório foi possível identificar o nível de satisfação dos usuários em relação à conservação e limpeza do hospital, atendimento dos funcionários, a capacidade dos funcionários, facilidade na prestação do serviço, qualidade geral dos serviços, serviço de atendimento ao usuário, funcionamento da ouvidoria, horário de atendimento e sugestões diversas. Os dados da coleta foram extraídos dos relatórios automáticos do IPPS na forma de gráficos e tabelas que se encontram discriminados a seguir:

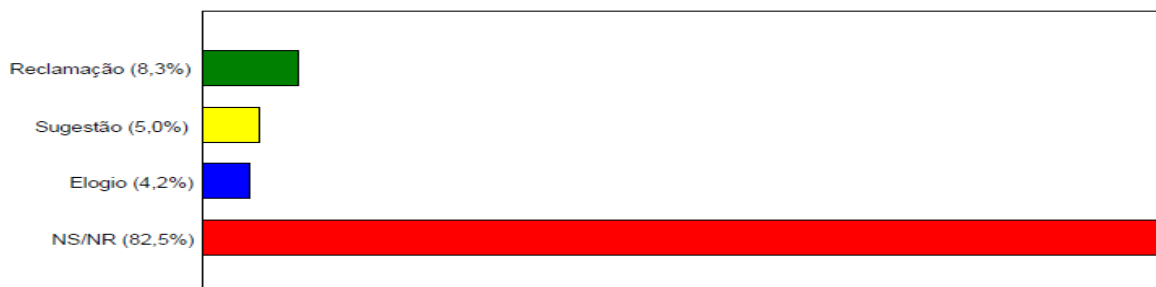




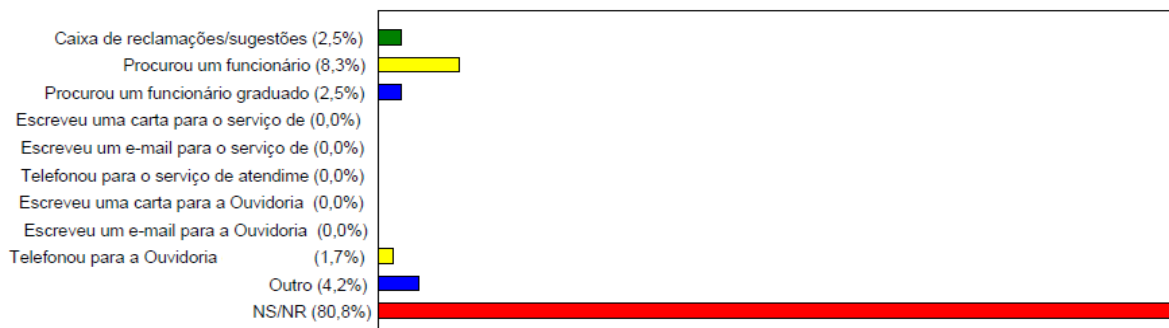
**Gráfico1:** Percentual de usuários que conhecem o Sistema de Ouvidoria da OMS.



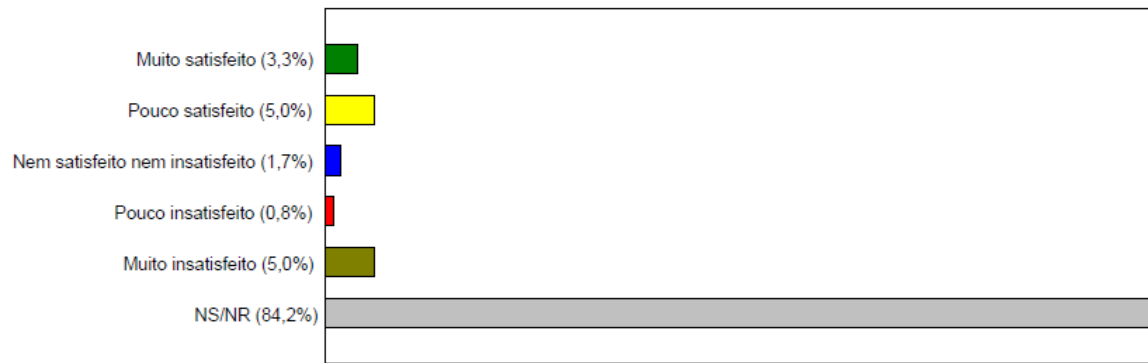
**Gráfico2:** Percentual de usuários que tentou fazer alguma reclamação, sugestão, elogiar funcionário ou pedir alguma informação.



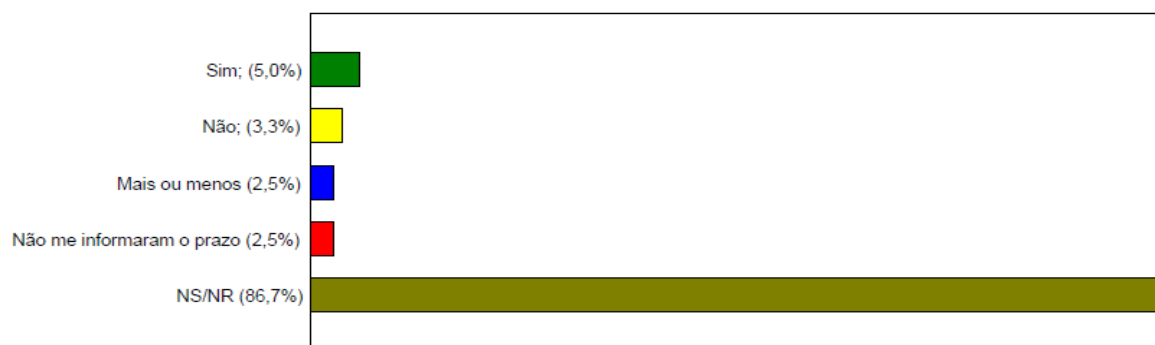
**Gráfico3:** Percentual de usuários que tentou fazer alguma reclamação, sugestão ou elogio.



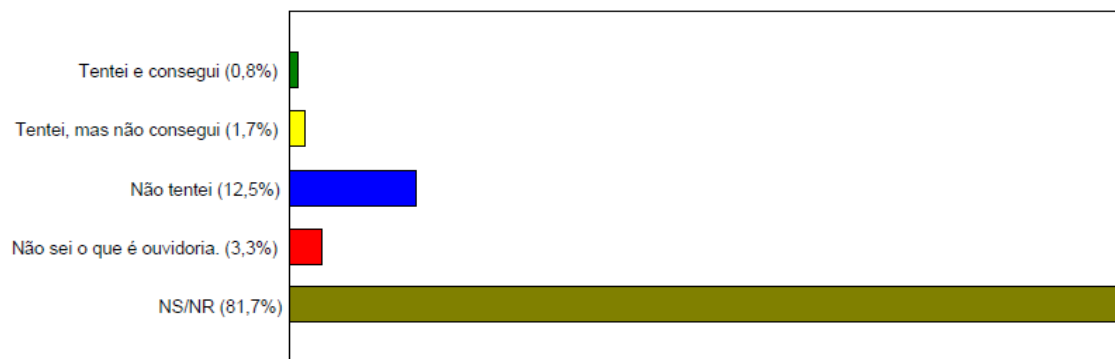
**Gráfico4:** Forma que foi realizada a sugestão, elogio ou reclamação.



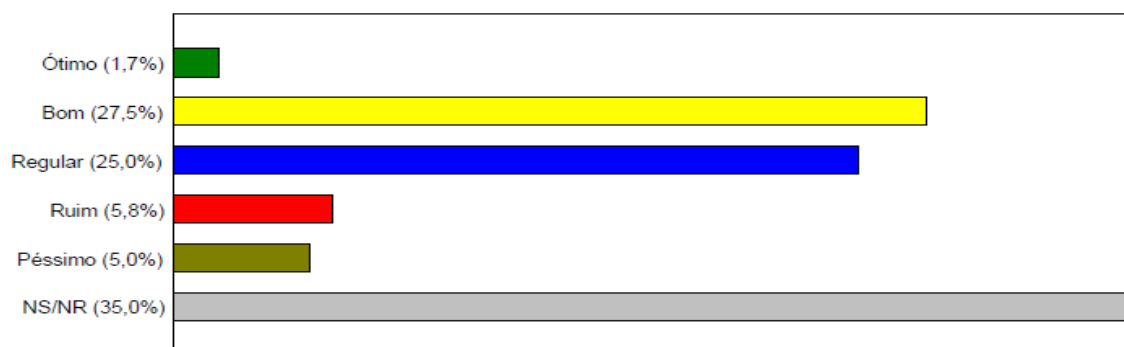
**Gráfico 5 :** Percentual de satisfação com as providências tomadas.



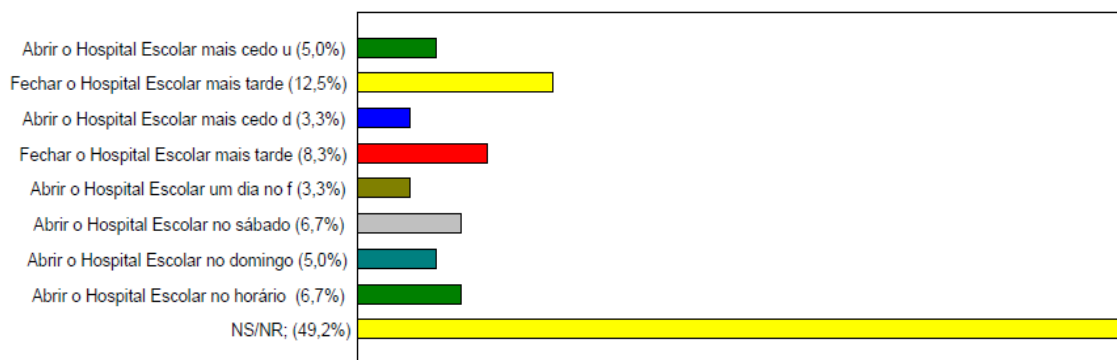
**Gráfico 6 :** Percentual de satisfação com as providências tomadas.



**Gráfico 7 :** Percentual de usuários que tentou entrar em contato com a ouvidoria.



**Gráfico 8 :** Satisfação em relação aos dias e horários de atendimento do Hospital.



**Gráfico 9** : Opções para aumentar o horário de atendimento na OMS, segundo as demandas dos usuários.

**Relatório Automatizado do Módulo Geral - Geral da Instituição**

Dimensão	Expectativa	Avaliação	Valor	Satisfação	Gap/i
Geral	7,96	7,23	---	90,78	---
A conservação e limpeza do Hospital Escolar	8,55	8,43	1,67	98,56	-2,39
O atendimento dos funcionários	8,08	7,72	1,68	95,55	-7,50
A capacidade dos funcionários	8,18	7,53	1,36	92,06	-10,83
O serviço ser feito direito	8,24	7,32	1,71	88,82	-19,08
A facilidade para conseguir o serviço	7,82	6,14	1,64	78,48	-35,21

**Tabela 1** : Avaliação da Qualidade dos Serviços da OMS.

**Relatório Automático de Bateria de Avaliação**  
**Bat. Facilidade para Conseguir o Serviço - Geral da Instituição**

P401 / P402	Avaliação	Valor	Avaliação/i
a) O tempo de espera para ser atendido no Hospital	6,59	3,69	12,57
b) O tempo de espera para ser atendido no telefone	6,64	3,34	11,20
c) O número de contatos necessários para realização do serviço	6,62	3,42	11,54
d) O número de pessoas que foi preciso entrar em contato para [SERVIÇO]	6,70	3,39	11,21
e) As etapas para conseguir o serviço serem claras e simples	6,88	3,47	10,83
k) As opções que existem para entrar em contato	7,15	3,18	9,08
l) As informações de folhetos e cartazes serem corretas e completas	7,31	3,26	8,77
m) As informações de folhetos e cartazes serem claras e simples	7,19	3,27	9,18
n) Facilidade para fazer reclamações quando necessário	6,92	3,36	10,36
o) Os formulários e documentos serem fáceis de entender e preencher	6,79	3,29	10,57
p) O(a) Sr(a). ser avisado antes sobre alterações no seu serviço	7,03	3,45	10,24
q) As informações na internet serem corretas e completas	6,86	3,45	10,83
r) As informações na internet serem claras e simples	7,01	3,29	9,83
s) O livro de visitação ser fácil de ler e preencher	6,47	3,70	13,07
t) O livro de visitação estar visível	6,29	3,75	13,93
u) Saber quais as etapas para conseguir o serviço	6,86	3,45	10,85
v) As placas de sinalização estarem bem visíveis	6,96	3,35	10,16

**Tabela 2** : Avaliação da facilidade na obtenção de serviços da OMS.

**Relatório Automático de Bateria de Avaliação**  
**Bat. Atendimento dos Funcionários - Geral da Instituição**

P501 / P502	Avaliação	Valor	Avaliação/i
a) Os funcionários serem gentis, atenciosos e respeitosos	7,78	3,62	8,06
b) Os funcionários darem explicações claras e simples	7,36	3,73	9,87
c) Os funcionários terem boa vontade para responder às perguntas	7,47	3,77	9,53
e) Todas as pessoas serem tratadas igualmente (com exceção de idosos, gestantes e deficientes)	7,57	3,66	8,88

**Tabela 3 :** Avaliação da Qualidade do atendimento dos funcionários da OMS.

**Relatório Automático de Bateria de Avaliação**  
**Bat. Capacidade dos Funcionários - Geral da Instituição**

P601 / P602	Avaliação	Valor	Avaliação/i
a) Os funcionários darem informações corretas e completas	7,70	3,75	8,62
b) Os funcionários serem capazes de solucionar os problemas que apareçam	7,47	3,68	9,33
c) Os funcionários fazerem seu serviço com rapidez	7,29	3,66	9,92
d) Os funcionários terem o conhecimento necessário para fazer o seu serviço	7,53	3,63	8,95
e) Os funcionários serem organizados	7,61	3,60	8,61

**Tabela 4 :** Avaliação da capacidade dos funcionários da OMS.

**Relatório Automático de Bateria de Avaliação**  
**Bat. Serviço ser feito direito - Geral da Instituição**

P701 / P702	Avaliação	Valor	Avaliação/i
a) Ter certeza de que as informações que o(a) Sr(a). forneceu não serão usadas sem sua permissão	8,31	3,54	5,99
e) O serviço estar disponível sempre que precisar dele	7,07	3,64	10,69
f) O serviço ser feito no tempo prometido	7,07	3,69	10,81
g) Os funcionários anotarem corretamente as informações do (a)Sr.(a)	7,80	3,73	8,21

**Tabela 5 :** Avaliação da Qualidade da execução dos serviços da OMS.

**Relatório Automático de Bateria de Avaliação**  
**Bat. Conservação e Infraestrutura - Geral da Instituição**

P801 / P802	Avaliação	Valor	Avaliação/i
a) Os móveis serem confortáveis	7,64	3,30	7,79
b) o Hospital ser confortável	7,78	3,35	7,45
c) Os móveis serem limpos e bem conservados	7,84	3,51	7,58
d) o Hospital ser limpa e bem conservada	7,91	3,47	7,25
e) Ter um bom local de espera	7,62	3,48	8,28
f) Ter um bom local de atendimento	7,81	3,55	7,78
g) Ter segurança dentro do Hospital contra acidentes	7,84	3,53	7,63
i) Os funcionários usarem roupas limpas	7,95	3,60	7,37
j) Os funcionários usarem uniformes limpos	7,85	3,59	7,73
l) Os funcionários usarem uniformes corretos	7,81	3,51	7,69
o) Ter os equipamentos necessários para realização do serviço	7,70	3,69	8,48
t) o Hospital ter uma entrada de fácil acesso	7,97	3,56	7,22
v) Horário em que o Hospital funciona	7,78	3,57	7,92
x) Facilidade para estacionar	7,71	3,45	7,88

**Tabela 6 :** Avaliação da Conservação e Infraestrutura da OMS.

### 3.3. ANÁLISE DE DADOS

A análise dos dados da pesquisa foi realizada a partir de relatórios automáticos gerados pelo próprio software do IPPS, levando-se em consideração os resultados obtidos a partir dos questionários aplicados durante a execução do levantamento. Segundo Quivy e Campenhoudt (2005), “a maior parte dos métodos de análise das informações dependem de uma de duas grandes categorias: a análise estatística dos dados e a análise de conteúdo”. Para avaliação dos dados desta pesquisa foi utilizada a categoria da análise estatística e a utilização de expressões gráficas dos dados. Para Minayo (1994), “as categorias podem ser estabelecidas antes do trabalho de campo, na fase exploratória da pesquisa, ou a partir da coleta de dados”, sendo que as categorias formuladas a partir da coleta de dados são consideradas mais específicas e concretas. Os dados da pesquisa foram apresentados em relatórios automatizados organizados em quatro módulos: Módulo Geral, Bateria de Avaliação, Módulo Geral X Bateria de Avaliação e Módulo Temático. Na realização da leitura de dados foi levada em consideração a expectativa em relação ao serviço, a avaliação atribuída pelo usuário, o valor dessa avaliação, o percentual de satisfação e o *Gap/i* (índice utilizado para identificar os elementos de serviço mais prioritários) sendo que, quanto mais negativo for esse *Gap*, maior deverá ser a prioridade atribuída ao item analisado.

## 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os dados referentes aos resultados da pesquisa foram extraídos dos relatórios automatizados do IPPS. De acordo com o Manual de Avaliação de Satisfação do Usuário do Serviço Público (GESPÚBLICA, 2010), “os relatórios automatizados foram preparados com o objetivo de oferecer um diagnóstico rápido sobre algumas características abordadas na

pesquisa, porém sem a pretensão de se esgotar todas as possibilidades de análise”. De posse dos relatórios automatizados gerados pelo IPPS, foram constatadas as seguintes informações:

- a) 25,8% dos entrevistados não conhece o serviço de atendimento da Organização Militar de Saúde (OMS);
- b) 66,7% dos usuários não conhece o Sistema de Ouvidoria;
- c) 13,3% dos usuários já fizeram algum tipo de reclamação / elogio / pedido de informação, sendo que em nenhum dos casos foi utilizado o Sistema de Ouvidoria;
- d) 54,2% dos usuários consideram os dias e horários de atendimento da OMS como Ótimos /Bons ou Regulares;
- e) Com o intuito de proporcionar o aumento do horário de atendimento, 5% da amostra afirmou que gostaria que o Hospital iniciasse o expediente mais cedo e 12,5% afirmou que gostaria que ele encerrasse o expediente mais tarde;
- f) 23,3% dos usuários utilizam os serviços da OMS pelo menos uma vez ao mês; e
- g) Em relação à avaliação da qualidade dos serviços da OMS, foi verificado que existe um *Gap* negativo em todos os itens, com a constatação de necessidade de priorização da facilidade em se conseguir os serviços (conforme a tabela 1).

De acordo com os relatórios automatizados gerados pelo IPPS foram constatadas, ainda, as seguintes informações:

Bateria de Avaliação	Avaliação Mínima	Avaliação Máxima
Facilidade para se conseguir o serviço (Tabela 2).	6,29	7,31
Atendimento dos funcionários (Tabela 3).	7,36	7,78
Capacidade dos funcionários (Tabela 4).	7,29	7,70
Serviço realizado corretamente (Tabela 5).	7,07	8,31
Conservação e Infraestrutura (Tabela 6).	7,62	7,97

**Tabela 7** : Avaliações Mínimas e Máximas.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se considerar que o Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS) é uma excelente ferramenta capaz de produzir informações úteis voltadas para a melhoria da gestão de qualquer órgão da Administração Pública, sendo perfeitamente aplicável em uma Organização Militar de Saúde (OMS) do Exército Brasileiro. A partir da utilização dessa ferramenta é possível que qualquer OMS identifique expectativas dos usuários em relação a satisfação com os serviços prestados e implemente procedimentos que minimizem eventuais falhas que porventura ocorram.

Durante o desenvolvimento desta pesquisa foi possível realizar um diagnóstico estratégico com o auxílio do IPPS de uma das OMS do Exército Brasileiro, identificando algumas oportunidades de melhoria, como por exemplo:

- a) Há a necessidade de uma maior divulgação da Ouvidoria dessa OMS, uma vez que cerca de 66,7% dos usuários afirmou que não conhece o sistema ou não soube responder quando perguntado a respeito da mesma;

- b) Somente 54,2% dos usuários classificam os dias e horários de atendimento como Regulares /Bons ou Ótimos;
- c) Há dificuldade na OMS para se conseguir determinados serviços, particularmente no que se refere à marcação de consultas, falta de equipamentos para a realização de alguns exames e a necessidade frequente de encaminhamento de pacientes para Organizações Civas de Saúde (OCS);
- d) Há a carência de profissionais especialistas nas áreas de Alergologia, Angiologia, Oncologia, Coloproctologia, Endocrinologia, Gastreenterologia, Geriatria, Medicina Física e de Reabilitação, Nefrologia, Neurocirurgia, Neurologia, Reumatologia e Fonoaudiologia;
- e) Há a necessidade de uma melhoria na sinalização em toda a área do Hospital, a fim de facilitar a orientação e identificação dos setores pelos usuários; e
- f) Necessidade de uma melhor organização por parte dos funcionários.

A partir do diagnóstico estratégico apresentado na forma de relatórios pelo Instrumento Padrão de Pesquisa de Satisfação (IPPS) foi possível levantar diversos óbices e mensurar o índice de satisfação dos usuários de serviços de uma Organização Militar de Saúde do Exército Brasileiro. Cabe ressaltar que este software gratuito atendeu perfeitamente as expectativas da pesquisa em pauta, comprovando a sua efetividade e facilidade de utilização. É importante salientar que a partir dos relatórios gerados por essa ferramenta foi possível obter uma visão bastante detalhada das expectativas, da satisfação dos usuários e de oportunidades de melhoria que poderão auxiliar o gestor público desta unidade hospitalar na tomada de decisões.

## 6. REFERÊNCIAS

BALSANELLI, Alexandre Pazetto; JERICO, Marli de Carvalho. **Os reflexos da gestão pela qualidade total em instituições hospitalares brasileiras.** *Acta paul. enferm.* [online]. 2005, vol.18, n.4, pp. 397-402. ISSN 1982-0194.

BRASIL. Ministério da Defesa. Exército Brasileiro. **Caderno de Avaliação de Gestão da Assistência à Saúde no Exército Brasileiro.** Brasília, 2006. Disponível em [http://dsau.dgp.eb.mil.br/gestaoSaude/caderno\\_avaliacao.pdf](http://dsau.dgp.eb.mil.br/gestaoSaude/caderno_avaliacao.pdf). Acesso em: 07 Mai. 2014.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 5.378 de 23 de fevereiro de 2005. Institui o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA e o Comitê Gestor do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, e dá outras providências. Casa Civil, Presidência da República. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5378.htm). Acesso em: 11 de jun de 2014.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 6.932 de 11 de agosto de 2009. Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências. Casa Civil, Presidência da República. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6932.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6932.htm). Acesso em: 11 de jun de 2014.

\_\_\_\_\_. GESPÚBLICA- 2010. **Manual de Avaliação de Satisfação do Usuário do Serviço Público.** Brasília, 2010. Disponível em: [http://www.escoladegoverno.pr.gov.br/arquivos/File/Ministerio\\_do\\_Planejamento/ipps.pdf](http://www.escoladegoverno.pr.gov.br/arquivos/File/Ministerio_do_Planejamento/ipps.pdf). Acesso em: 07 Mai. 2014.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** - 4. ed. - São Paulo : Atlas, 2002

KOTLER, Philip. KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 14. ed. – São Paulo; Pearson Education do Brasil, 2012.

LOBATO, David Menezes et al. **Estratégia de empresas** (Gestão empresarial (FGV Management)). — 9 ed. — Rio de Janeiro : Editora FGV, 2009. 208 p.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. -Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

MOURA, Gisela Maria Schebella Souto de and LUCE, Fernando Bins. **Encontros de serviço e satisfação de clientes em hospitais**. *Rev. bras. enferm.* [online]. 2004, vol.57, n.4, pp. 434-440. ISSN 0034-7167.

MUYLDER, C. F.; NICHOLLS, J.; FALCE, J. L.; MARTINS, H. C.; DIAS, A. T. **Sistema de informação e inovação em órgão público de Minas Gerais: sistema de autorização de impressão de documentos fiscais**. *Teoria e Prática em Administração*, v. 3, n. 2, p. 175-199, 2013.

OLIVEIRA, Ricardo de. **Gestão Pública- democracia e eficiência: uma visão prática e política**. Rio de Janeiro: FGV, 2012.

QUIVY, Raymond. CAMPENHOUDT, Luc Van. **Manual de investigação em Ciências Sociais**. Departamento de Sociologia da Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, 4ª ed., Gradiva, out 2005.

SCHMIDT, F. STRICKLAND, T. **Metodologia para medir a satisfação do usuário no Canadá: desfazendo mitos e redesenhando roteiros**. *Satisfação do Usuário: guia para o gerente Público no Canadá*. Brasília: Enap, 2000. (Série Cadernos Enap, 2000).

VAZ, José Carlos. **Atendimento ao cidadão nos estados brasileiros: tendências e desafios**. In: *Seminário Avanços e Perspectivas da Gestão Pública nos estados*. - Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008. p. 145-168.