CÂMARA MUNICIPAL DE BOTUCATU

REQUERIMENTO Nº. 19

SESSÃO ORDINÁRIA DE 7/2/2022

EXCELENTÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL:

"*O que não é medido não pode ser gerenciado e, portanto, jamais será melhorado*". Esta é uma afirmativa muito conhecida e praticada nos ambientes corporativos, originada pelo professor, consultor de empresas, palestrante e autor de livros norte-americano Willian Edward Deming, considerado um dos pais dos sistemas de qualidade total e o estrangeiro que gerou o maior impacto sobre a indústria e a economia japonesa no século XX.

E é buscando um melhor entendimento e a possibilidade de melhoria contínua dos serviços de saúde públicos de Botucatu que elaboramos este requerimento, que tem como objetivo principal trazer à tona essa máxima para os serviços de saúde dos nossos prontos socorros municipais, de tal sorte que a experiência do cliente/usuário dos serviços, os cidadãos botucatuenses, seja conhecida de fato, à luz dos resultados obtidos através da aplicação de pesquisas formais de satisfação. Ou seja, medir (conhecer) a satisfação dos usuários, gerenciar os resultados, criar planos de ação e melhorar continuamente.

Não podemos deixar de ressaltar que o poder executivo tem feito um trabalho bastante positivo em várias frentes e estratégias municipais, colocando a saúde coma uma de suas maiores prioridades, como meta central de seu plano de governo. Investiu no setor, tem procurado buscar melhores condições de trabalho para os funcionários da saúde, implementou horários diferenciados de atendimento, tem sido referência nas ações tomadas contra a Covid-19, além de outras ações afins implementadas visando um melhor atendimento à população.

Por outro lado, é bastante comum nos depararmos com críticas e reclamações de botucatuenses, que se utilizam dos serviços dos nossos prontos atendimentos – infantil e adulto. As reclamações são posicionamentos isolados, de minorias? São situações que ganham coro e maior atenção por conta das redes sociais? A maioria está feliz com os serviços? Como podemos ter essas certezas?

A resposta é: aplicando e tabulando pesquisas periódicas formais de satisfação dos usuários, apresentando seus resultados à população, determinando procedimentos e as melhores práticas administrativas, como o Sr. Deming ensinava e aplicava no Japão pós 2ª Guerra Mundial, ajudando sobremaneira que esse país se transformasse na potência econômica e social que conhecemos.

Mas como fazer mais esse trabalho, como aplicar avaliações e planos de ação para melhoria dos serviços atuais, quando nos deparamos com rotinas intensas e profissionais bastante atarefados, com estruturas sobrecarregadas e sem condições de assumir outras responsabilidades?

Através do estabelecimento de parcerias! Muito mais do que apontar problemas, temos também o compromisso de apresentar soluções...

ASSINADO POR SILVIO DOS SANTOS:07105032880 - 07/02/2022 10:20:56 - D6S9-X6K8-F1W6-S4Y7

Parte integrante do Requerimento nº 19/2022

Sugerimos que a Secretária de Saúde busque parcerias com faculdades de Botucatu para a aplicação de pesquisas focais e periódicas de satisfação dos nossos prontos socorros municipais (adulto e infantil), considerando uma força tarefa com representantes do legislativo municipal, pois os Vereadores têm a obrigação de acompanhar todo trabalho, ajudar nas soluções e na melhoria contínua dos serviços.

Este Vereador que elaborou o requerimento, já se voluntaria para ajudar em tudo que for possível, inclusive na organização e planejamento do trabalho, apoios institucionais e outras atividades que estiver ao alcance do mesmo, considerando a experiência anterior que possui em pesquisas e projetos dessa natureza.

Assim, diante do exposto, **REQUEREMOS**, depois de cumpridas as formalidades regimentais, ouvido o Plenário, seja oficiado ao Excelentíssimo Prefeito, **MÁRIO EDUARDO PARDINI AFFONSECA**, e ao Secretário de Saúde, **DR. ANDRÉ GASPARINI SPADARO**, solicitando, nos termos da Lei Orgânica do Município, a possibilidade de firmar parcerias com faculdades de Botucatu para concepção de um projeto de pesquisa de satisfação dos serviços de saúde dos nossos prontos atendimentos municipais (adulto e infantil), nos moldes sugeridos neste requerimento, para que tenhamos um pleno entendimento da qualidade dos serviços oferecidos, à luz da avaliação dos moradores usuários, possibilitando assim o direcionamento das ações de melhorias pertinentes.

Plenário "Ver. Laurindo Ezidoro Jaqueta", 7 de fevereiro de 2022.

Vereador Autor **SILVIO**
REPUBLICANOS

SS

ASSINADO POR SILVIO DOS SANTOS:07105032880 - 07/02/2022 10:20:56 - D6S9-X6K8-F1W6-S4Y7

Secretaria Municipal de Saúde
Rua Major Matheus, 07 Vila dos Lavradores
CEP: 186009-083 Fone/Fax (014) 3811.1100
saude@botucatu.sp.gov.br

Botucatu, 16 de Março de 2022.

Of. nº 067/22 – Gabinete do Secretário
AGS/ljst

Ilmo. Sr.
RODRIGO RODRIGUES
DD. Presidente da Câmara Municipal
Botucatu-SP

André Gasparini Spadaro, Secretário Municipal de Saúde vem, perante vossa senhoria , em resposta ao Requerimento nº 19 , aprovado em Sessão Ordinária de 07/02/2022, de autoria do nobre vereador Sílvio através do qual solicita: ***A possibilidade de firmar parcerias com faculdades de Botucatu para concepçao de um projeto de pesquisa de satisfação dos serviços de saúde dos nossos prontos atendimentos municipais (adulto e infantil), nos moldes sugeridos neste requerimento , para que tenhamos um pleno entendimento da qualidade dos serviços oferecidos, a luz da avaliação dos moradores usuários, possibilitando assim o direcionamento das ações de melhorias pertinentes*** , dizer o que segue :

Que a SMS recebe mensalmente relatórios da coordenação do PSA e PSI, ligada ao HCFMB, com avaliações quantitativas e qualitativas dos atendimentos, incluindo pesquisas de satisfação. Recentemente os tempos de atendimento passaram a ser monitorados com mais atenção, com enfoque no cumprimento de prazos e de metas de qualidade dos atendimentos.

Que a SMS agradece as sugestões no presente requerimento e as encaminhará à superintendência do HC para que as ferramentas atuais de avaliação possam ser aprimoradas constantemente.

Sem mais, para o momento, aproveito para renovar os protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

Secretaria Municipal de Saúde
Rua Major Matheus, 07 Vila dos Lavradores
CEP: 186009-083 Fone/Fax (014) 3811.1100
saude@botucatu.sp.gov.br

André G. Spadaro
Secretário de Saúde

André Gasparini Spadaro

Secretário Municipal de Saúde