



REQUERIMENTO Nº. 187

SESSÃO ORDINÁRIA DE 4/4/2022

EXCELENTÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL:



No dia 07 de fevereiro, logo no retorno formal dos trabalhos legislativos desta Casa de Leis, apresentei o Requerimento nº 19/2022, direcionado à Secretaria de Saúde, sugerindo o estabelecimento de parcerias desta pasta 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).

Entendo as dificuldades que a Secretaria de Saúde possa ter com relação a aplicação do projeto, a dificuldade que tem com a alocação de recursos humanos e todos os desdobramentos pertinentes, porém, por acreditar piamente na alta relevância do tema e na sua condição de melhoria para os nossos serviços de saúde, volto ao assunto sugerido, desta vez correlacionando a realização do projeto à nossa Casa de Leis.

“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 como 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.

Lanço as seguintes perguntas: As reclamações são posicionamentos isolados, de minorias? São situações que ganham coro e maior atenção por conta das redes sociais? A maioria da população está feliz com os serviços? Como podemos ter essas certezas?



Parte integrantes do Requerimento nº 187/2022

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...

E foi com essa intenção que procurei o Professor Celso Joaquim, Diretor da Faculdade de Tecnologia (Fatec) de Botucatu, explicando o tema e toda as prerrogativas envolvidas. O Professor Celso Joaquim se mostrou bastante interessado e motivado com a proposta, deu algumas ideias e contribuições adicionais em nossa primeira conversa pessoal, acenou com a possibilidade de criar uma equipe para analisar a viabilidade e aplicação do projeto, entre outras questões afins. Necessita, evidentemente, de um documento formal de nossa parte, para iniciar suas análises e planejamento.

Se conseguirmos uma parceria dessa amplitude com a FATEC Botucatu, para a aplicação de pesquisas focais e periódicas de satisfação dos nossos prontos socorros municipais (adulto e infantil), daremos um salto qualitativo no assunto, considerando ainda que 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 Diretor da FATEC Botucatu, **PROF. DR. CELSO FERNANDES JOAQUIM JUNIOR**, solicitando a possibilidade de firmar parceria com esta Casa de Leis 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 melhoria pertinentes.

Plenário "Ver. Laurindo Ezidoro Jaqueta", 4 de abril de 2022.

Vereador Autor **SILVIO**
REPUBLICANOS

SS

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE - 0033-T0A5-6DC7-7ET7



CÂMARA MUNICIPAL DE BOTUCATU



Assinaturas Digitais

O documento acima foi proposto para assinatura digital na Câmara Municipal de Botucatu. Para verificar as assinaturas, clique no link: <http://consulta.siscam.com.br/camarabotucatu/documentos/autenticar?chave=0033T0A56DC77ET7>, ou vá até o site <http://consulta.siscam.com.br/camarabotucatu/documentos/autenticar> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido:



Código para verificação: 0033-T0A5-6DC7-7ET7

DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE - 0033-T0A5-6DC7-7ET7

Câmara Municipal de Botucatu, 4 de abril de 2022