

2021

Avaliação dos serviços disponibilizados pela Seção de Atenção à Saúde – SEDAS

Plano Estratégico Setorial da SGP – Ciclo:
2018-2021

INDICADOR i6



1. Apresentação

Em alinhamento com o Plano Estratégico Setorial da SGP – Ciclo: 2018-2021 (Instrução Normativa n. 9/2018, revisada pela Instrução Normativa n. 05/2020), foi realizada, no período de 18 a 28/10/2021, a Pesquisa de Avaliação – Comunicação da SGP e Serviços oferecidos pela SEDAS, com vistas a aferir os resultados para os indicadores i5 – Taxa de satisfação dos servidores com a comunicação da SGP e i6 - Taxa de satisfação com os serviços oferecidos pela SEDAS constantes do referido Plano.

Considerando que ambos indicadores estão relacionados aos objetivos de contribuição de MELHORAR A EFETIVIDADE DA COMUNICAÇÃO DA SGP e PROMOVER SAÚDE E BEM-ESTAR AOS COLABORADORES, optou-se por adotar um instrumento único para mensuração dos dois indicadores, com análise individualizada dos resultados por indicador setorial.

Assim, o instrumento de pesquisa foi segmentado em três partes, a saber:

Parte I: Perfil do Cliente

Parte II: Avaliação da comunicação na prestação dos serviços pela SGP

Parte III: Avaliação dos serviços disponibilizados pela Seção de Atenção à Saúde - SEDAS

A consulta online foi disponibilizada no endereço: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfXVur-YuY0HGOKnWW_jTicHNP0EbjYULAZ9sY8fZcuVY-pqw/viewform.

Utilizou-se a ferramenta *Google Forms*, aplicação gratuita do *Google*, que permite a coleta de informações de maneira prática, acessível e eficiente, cujo *link* foi divulgado por e-mail institucional, matéria da ASCOM e cartazes com disponibilização de acesso à pesquisa mediante leitura de *QR Code*.

Ressalte-se que a pesquisa foi aberta a servidores ativos, requisitados, inativos e estagiários. Outrossim, tendo em vista a delimitação estabelecida na ficha dos indicadores do plano setorial, os resultados a seguir apurados consideraram apenas as respostas dos servidores ativos (efetivos e comissionados) e requisitados deste Tribunal.

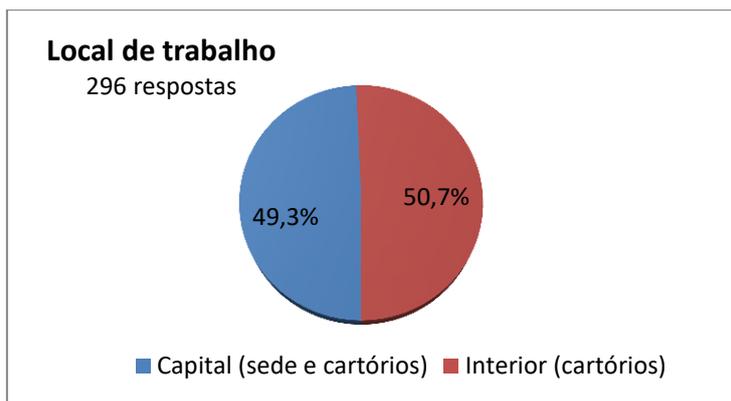
Convém esclarecer que, considerando que caberá a diferentes unidades da SGP a adoção de ações específicas em resposta ao quanto apurado na pesquisa, optou-se pela elaboração de relatórios individualizados, por temática abordada no instrumento de consulta. Assim, o presente relatório irá apresentar, especificamente, os dados colhidos na “Parte III: Avaliação dos serviços disponibilizados pela Seção de Atenção à Saúde – SEDAS”¹.

2. Pesquisa de Satisfação: Perfil do Cliente (Parte I)

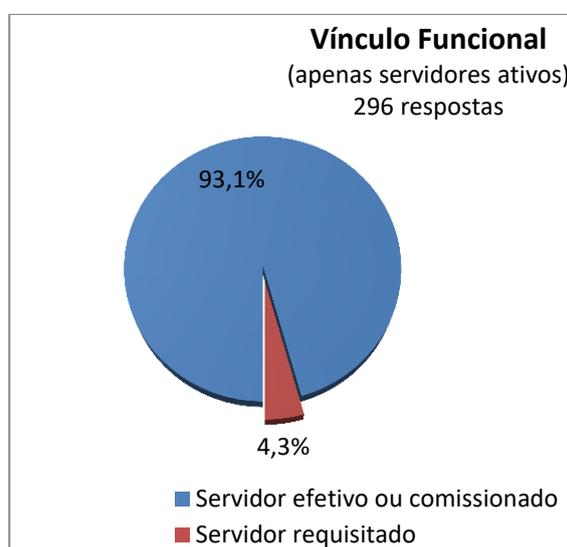
Em relação a local de trabalho, dos 304 (trezentos e quatro) respondentes, 48,7% exercem suas atividades na Capital, 49,3% estão em exercício em cidades do interior e 2 % representam servidores inativos.

Por sua vez, do total dos 296 (duzentos e noventa e seis) servidores ativos (efetivos, comissionados e requisitados), público-alvo do indicador apurado, pode-se dizer que 49,3% estão lotados na Capital e 50,7% no interior.

¹ A análise dos resultados obtidos relativos a Parte II (Avaliação da comunicação na prestação dos serviços pela SGP) encontra-se disponível no SEI nº 0002103-57.2021.6.05.8000.



Quanto à situação funcional dos respondentes, 97,4% correspondem a servidores ativos deste Tribunal. Outrossim, quando avaliamos o vínculo dos servidores ativos, tem-se que 93,10% dos respondentes são servidores efetivos ou comissionados e apenas 4,3% são requisitados.



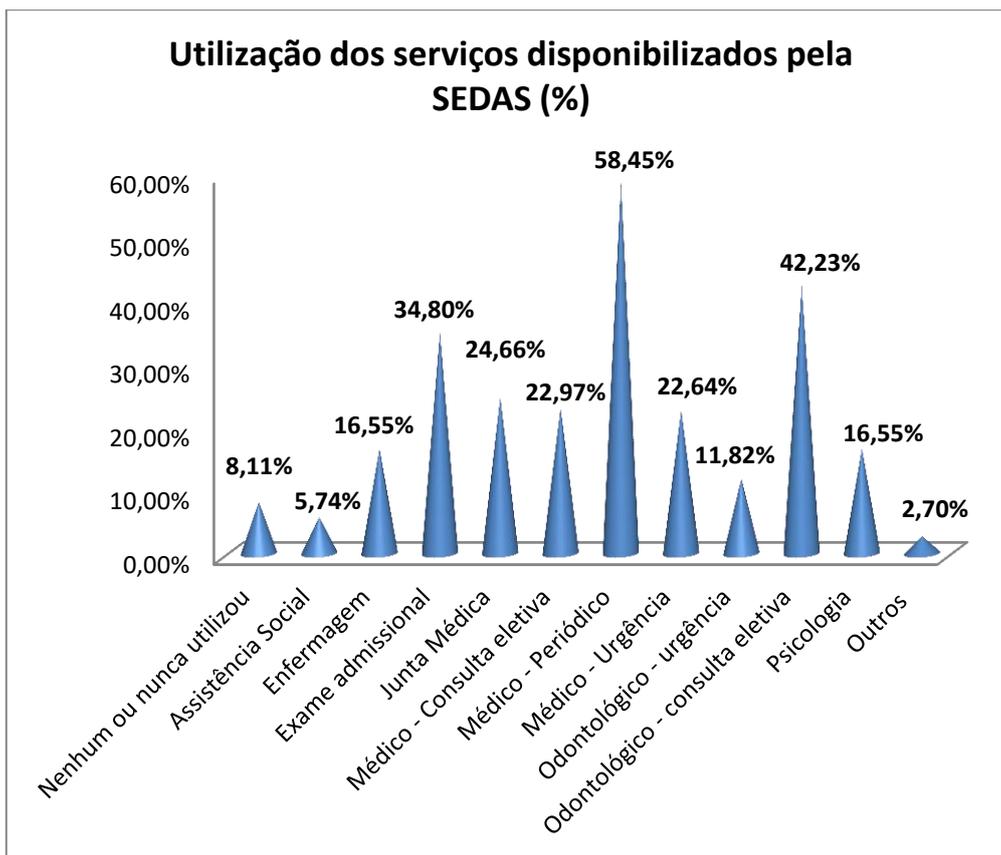
3. Pesquisa de Satisfação: Avaliação dos serviços disponibilizados pela Seção de Atenção à Saúde - SEDAS (Parte III)

3.1 Serviços disponibilizados pela SEDAS mais utilizados pelos servidores ativos

Questionados sobre quais serviços de saúde disponibilizados pela SEDAS já teriam sido utilizados pelo respondente, os cinco mais mencionados foram: Médico – Periódico (58,45%); Odontológico - consulta eletiva (42,23%); Exame admissional (34,80%); Junta Médica (24,66%) e Médico – consulta eletiva (22,97%).

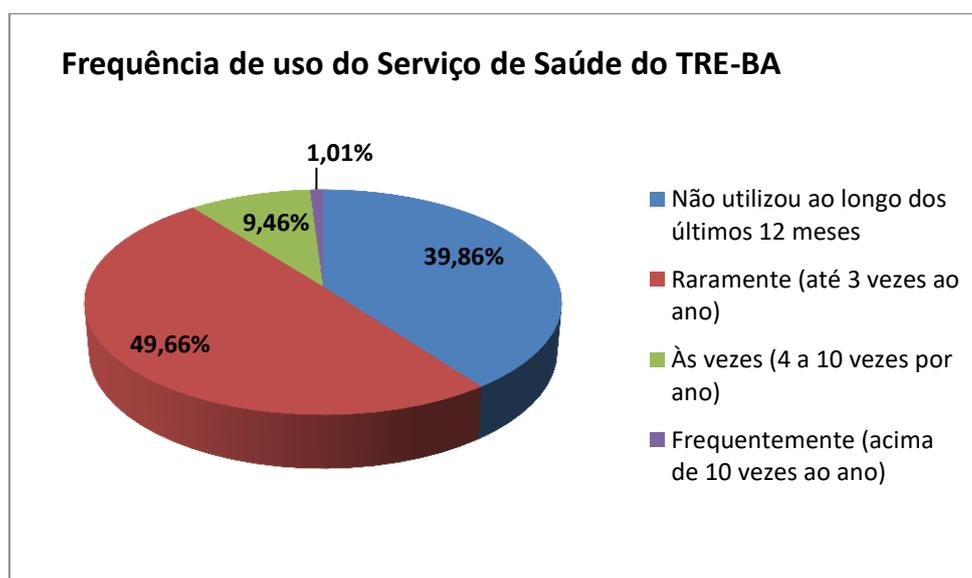
Ressalte-se que, apesar de ter sido mencionado por 34,80% dos servidores ativos respondentes, o formulário de pesquisa disponibilizado continha a informação que tal item somente deveria ser assinalado por candidatos aprovados em concurso convocados pelo serviço de saúde. Considerando que não houve tal perfil de respondente na pesquisa, entende-se que as respostas para tal item devem ter sido apresentadas por servidores efetivos em exercício no Tribunal.

A seguir, apresentamos o gráfico que reproduz quantitativamente as respostas assinaladas para a questão:



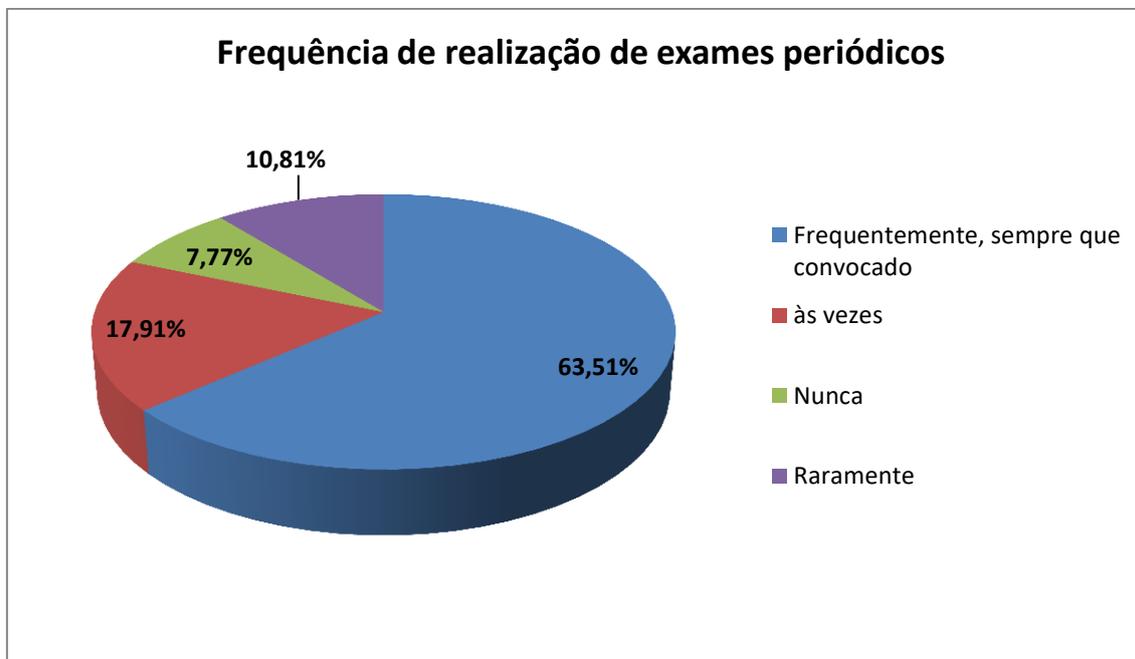
3.2 Frequência de utilização do serviço de saúde

Os servidores ativos respondentes à pesquisa foram questionados sobre a frequência de utilização dos serviços oferecidos pela SEDAS, e 49,66% informaram que raramente (até 3 vezes ao ano) utilizam o serviço de saúde do Tribunal, sendo que 39,86% afirmaram que não utilizaram ao longo dos últimos 12 meses, conforme verificado no gráfico abaixo:



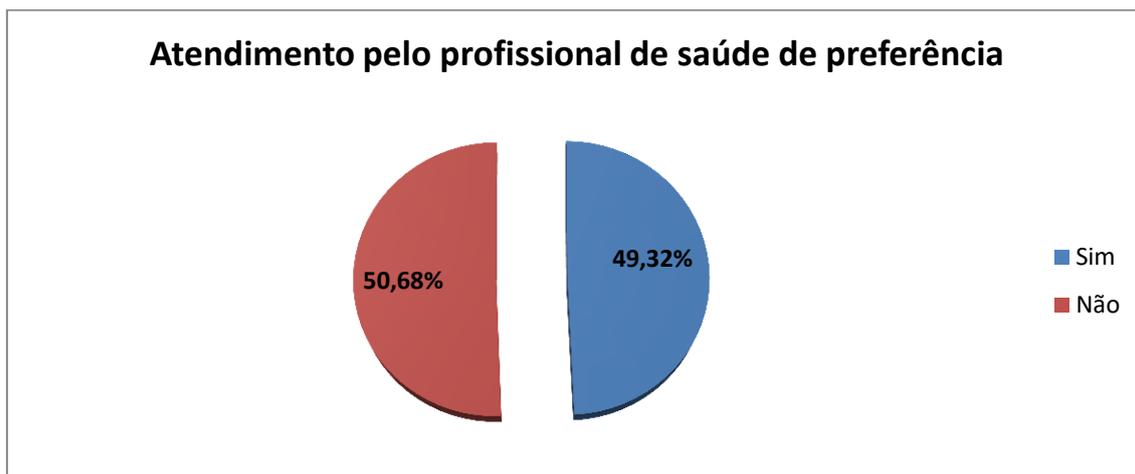
3.3 Frequência de realização de exames periódicos

Indagados sobre a realização de exames periódicos solicitados pelo Tribunal, 63,51% dos respondentes afirmaram que frequentemente, sempre que convocados, realizam os referidos exames.



3.4 Atendimento pelo profissional de saúde de preferência

Quanto à possibilidade de atendimento, quando necessário, pelo profissional de saúde do TRE-BA de sua preferência, 50,7% dos servidores ativos informaram que não conseguem se consultar com o especialista desejado.



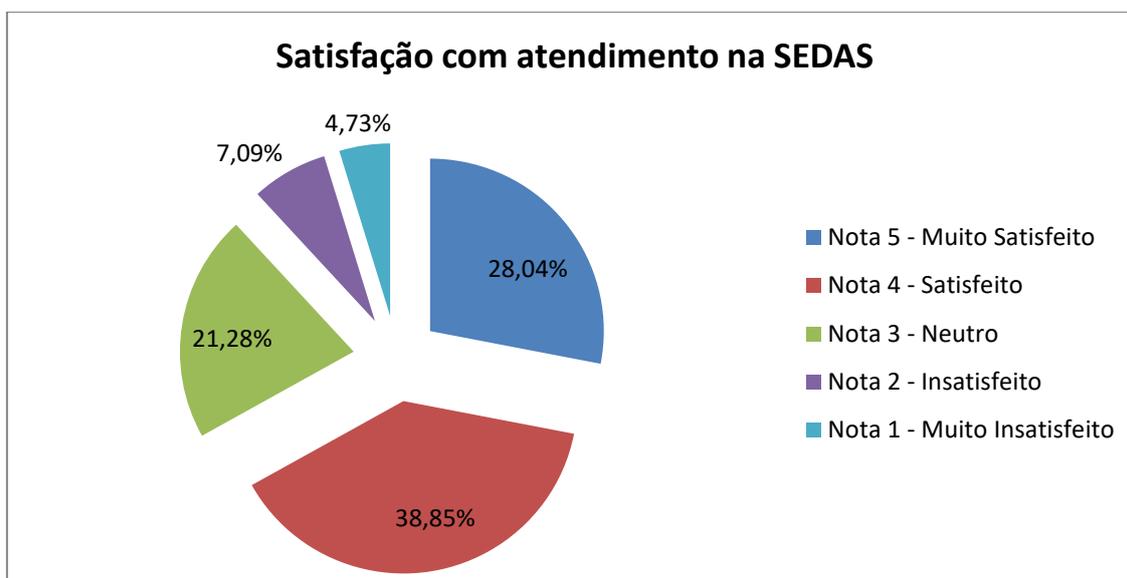
3.5 Satisfação com quesitos relacionados ao atendimento na SEDAS

Solicitou-se que os respondentes informassem o quanto estão satisfeitos ou insatisfeitos com algumas questões do serviço médico do Tribunal. Para tanto, foi

solicitado que apresentassem nota de 1 a 5, onde 1 significaria “muito insatisfeito” e 5 representaria “muito satisfeito”.

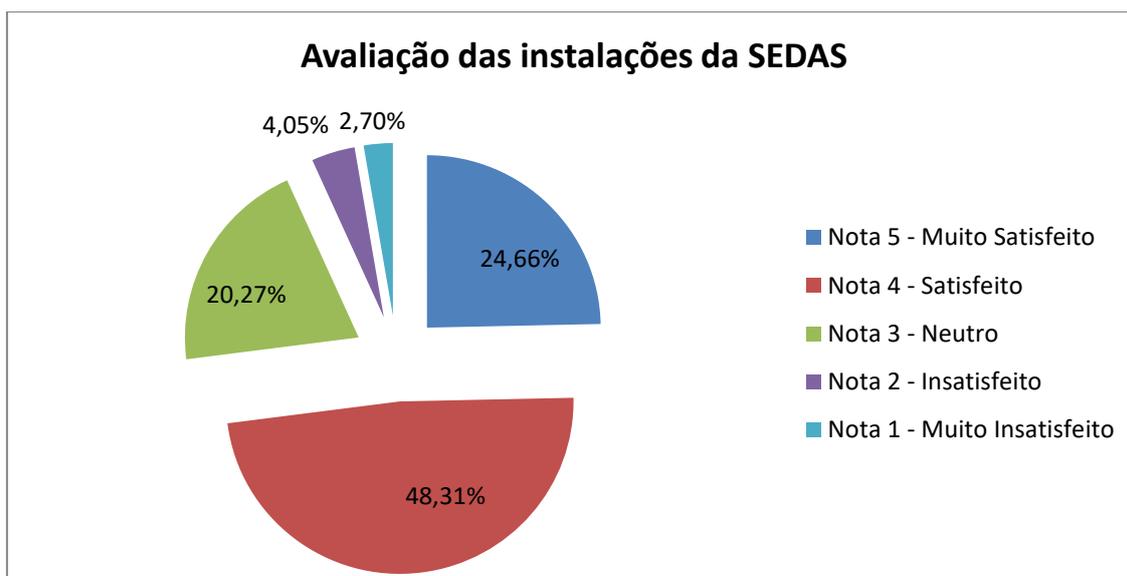
3.5.1 Atendimento prestado pelos profissionais de saúde do TRE-BA (acolhimento, gentileza, presteza, sigilo, tratamento, licenças médicas/odontológicas, etc.)

Apenas 4,73% dos servidores ativos informaram estar “muito insatisfeito” com o atendimento oferecido pelos profissionais de saúde do TRE-BA.



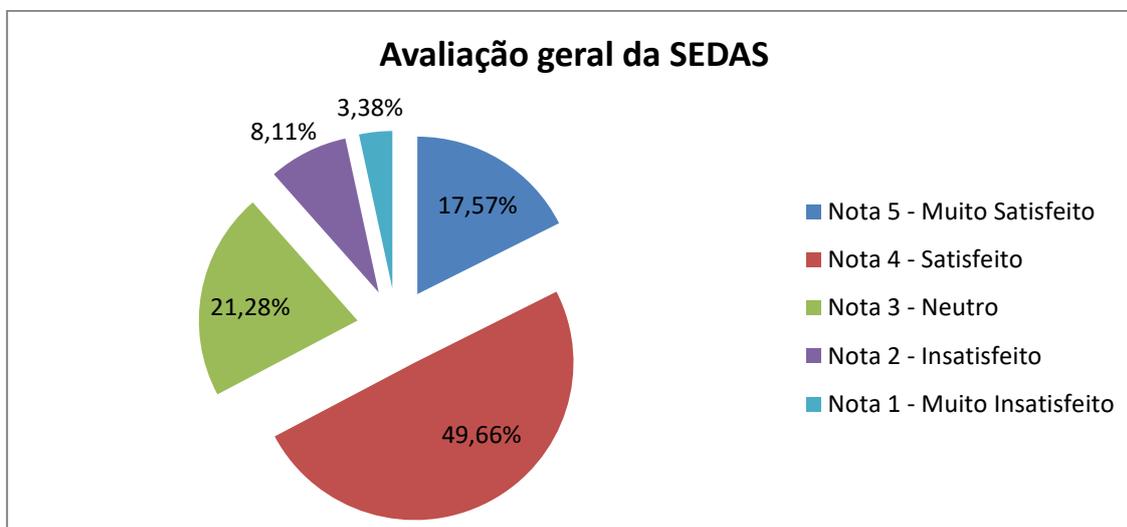
3.5.2 Avaliação das instalações do Serviço de Saúde (higiene, privacidade das salas, conforto, etc.)?

Pode-se dizer que um total de 72,97% dos respondentes encontram-se ao menos satisfeitos com as instalações da unidade de saúde deste Tribunal.



3.5.3 Avaliação geral da SEDAS

Quando questionados sobre a nota relativa a avaliação geral da SEDAS, destaca-se que 17,57% dos servidores ativos respondentes informaram estar “muito satisfeitos” com o serviço de saúde do Tribunal.



3.5.4 Média das notas – Satisfação de servidores

A partir das notas atribuídas às questões 16, 17 e 18 dos questionários, tratadas nos itens 3.5.1, 3.5.2 e 3.5.3 deste questionário, foi possível aferir a média de pontuação para as seguintes questões:

	Nota 5		Nota 4		Nota 3		Nota 2		Nota 1		Média para questão
	Qt	%	Qt	%	Qt	%	Qt	%	Qt	%	
Atendimento pelos profissionais da SEDAS	83	28,04%	115	38,85%	63	21,28%	21	7,09%	14	4,73%	3,78
Instalações da SEDAS	73	24,66%	143	48,31%	60	20,27%	12	4,05%	8	2,70%	3,88
Avaliação Geral da SEDAS	52	17,57%	147	49,66%	63	21,28%	24	8,11%	10	3,38%	3,70

Assim, considerando as médias das notas da questão, entendeu-se que a taxa de satisfação dos servidores com os serviços de saúde oferecidos pela SEDAS poderia ser aferido a partir da média aritmética das notas-médias encontradas para as questões 16, 17 e 18:

$$\text{TxSSS} = \frac{\text{Média-Nota}_{Q16} + \text{Média-Nota}_{Q17} + \text{Média-Nota}_{Q18}}{3}$$

Onde:

TxSSS = Taxa de satisfação com Serviços de Saúde oferecidos pela SEDAS

Média-Nota_{Q16} = Média das notas apuradas na questão 16

Média-Nota_{Q17} = Média das notas apuradas na questão 17

Média-Nota Q_{18} = Média das notas apuradas na questão 18

Diante disso, tem-se que a Taxa de Satisfação com os Serviços de Saúde oferecidos pela SEDAS para o ano de 2021 (TxSSS₂₀₂₁) é 3,79.

4. Sugestão de ações de promoção de saúde e qualidade de vida a serem implantadas / Expectativas de serviços oferecidos pela SEDAS

Quando solicitada, em questões abertas, a opinião dos servidores sobre possíveis ações de promoção de saúde e qualidade de vida a serem implantadas no TRE-BA, bem como quais seriam as expectativas sobre os serviços oferecidos pela SEDAS, os respondentes apresentaram propostas variadas. Destacamos, a seguir, os temas mais citados pelos respondentes nesta questão:

- Plano de Saúde (contratação de plano de saúde e/ou melhoria do reembolso de assistência médica indireta);
- Ginástica laboral;
- Atenção à saúde mental dos servidores;
- Atendimento psicológico;
- Assistência farmacêutica;
- Acompanhamento nutricional;
- Melhoria do formato de inclusão dos servidores em exercício no interior do Estado no acesso ao serviço médico do Tribunal (interiorização);
- Manutenção nas campanhas de prevenção de contágio do coronavírus;
- Manutenção de campanhas, palestras, informativos e demais ações similares;
- Melhoria dos procedimentos adotados na unidade para tratamento das demandas administrativas.

A relação completa das propostas apresentadas nestes quesitos está disponível para tratamento pela unidade de saúde deste Tribunal nos documentos nº 1790038 e nº 1790039, constante do SEI nº 0002105-27.2021.6.05.8000.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das informações obtidas junto aos servidores ativos, foi possível aferir o resultado para o indicador i6 - Taxa de satisfação com os serviços oferecidos pela SEDAS, previsto no Plano Estratégico Setorial da SGP – Ciclo: 2018-2021. Conforme demonstrado anteriormente, pelos critérios traçados, tem-se que TxSSS₂₀₂₁ = 3,79.

Por ser o primeiro momento de medição de tal indicador, o dado aferido deverá servir de parâmetro para futuras metas a serem traçadas.

Impende esclarecer que a pesquisa em tela trouxe significativos elementos, incluindo anseios dos servidores deste TRE-BA, relacionados aos serviços de saúde atualmente oferecidos. Essencial se faz apresentar uma escuta efetiva à contribuição trazida pelos respondentes, buscando realizar uma análise mais acurada das informações apresentados, com vistas a elaboração de ações específicas ao tratamento dos dados colhidos.