

TÍTULO:

Pesquisa de Satisfação nas Agências
Transfusionais da Hemorrede Pública do DF

CÓDIGO:

POP Dihemo 01

VERSÃO:

1

VIGENTE ATÉ:

24/09/2025

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

TÍTULO:

Pesquisa de Satisfação nas Agências
Transfusionais da Hemorrede Pública do DF

CÓDIGO:

POP Dihemo 01

VERSÃO:

1

VIGENTE ATÉ:

24/09/2025

- 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.

TÍTULO:

Pesquisa de Satisfação nas Agências
Transfusionais da Hemorrede Pública do DF

CÓDIGO:

POP Dihemo 01

VERSÃO:

1

VIGENTE ATÉ:

24/09/2025

- 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:\ASHEMO\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.

TÍTULO:

Pesquisa de Satisfação nas Agências
Transfusionais da Hemorrede Pública do DF

CÓDIGO:

POP Dihemo 01

VERSÃO:

1

VIGENTE ATÉ:

24/09/2025

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

TÍTULO:

Pesquisa de Satisfação nas Agências
Transfusionais da Hemorrede Pública do DF

CÓDIGO:

POP Dihemo 01

VERSÃO:

1

VIGENTE ATÉ:

24/09/2025

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