

Goiânia, 04 de abril de 2019.

## TERMO DE REFERÊNCIA

N°001

### 1. MATERIAL

- Folder da Pesquisa de Satisfação do Usuário – PSAU Ambulatório;
- Folder da Pesquisa de Satisfação do Usuário – PSAU Internação.

### 2. DESCRIÇÃO MINUCIOSA DO MATERIAL

- Folder da Pesquisa de Satisfação do Usuário – PSAU Ambulatório: Tamanho 15cm x 12cm, arte com as “carinhas” coloridas;
- Folder da Pesquisa de Satisfação do Usuário – PSAU Internação: Tamanho 30cm x 20cm, arte na cor Azul conforme Anexo (Arquivo será encaminhado via email).

### 3. DESTINAÇÃO E JUSTIFICATIVA PARA AQUISIÇÃO

Os folders da Pesquisa de Satisfação do Usuário – PSAU tem como objetivo aprimorar os canais de comunicação e relação entre os profissionais e usuários, visando garantir o cumprimento do Contrato de Gestão CG – 091/12:

*Pesquisa de Satisfação do Usuário - item 2.3.3 A pesquisa de satisfação do usuário sobre atendimento do hospital destina-se á avaliação da percepção de qualidade e serviço pelos pacientes ou acompanhantes. Em cada trimestre será avaliada a pesquisa de satisfação do usuário, por meio dos questionários específicos, que deverão ser aplicados mensalmente, em amostra aleatória de pacientes internados e acompanhantes e a pacientes atendidos nos ambulatórios dos hospitais, abrangendo 10% do total de pacientes em cada área de internação e 10% do total de pacientes atendidos em consulta no ambulatório.*

Foi realizado um levantamento de quantos atendimentos no ano de 2018 o Hospital de Doenças Tropicais – HDT/HAA teve em relação a consultas e internações, no qual consta na planilha:

Ismael Moreira da Rocha Júnior  
Controlador  
HDT/ ISG - GO

Hospital Estadual de Doenças Tropicais Dr. Anuar Auad - HDT  
Alameda Contorno, N° 3556, Jardim Bela Vista.  
Goiânia - GO CEP: 74853-120  
Fone: (62)3201-3673 / (62)3201-3674

QUANTIDADE DE ATENDIMENTO		
MÊS	AMBULATÓRIO	INTERNAÇÃO
JANEIRO	3009	232
FEVEREIRO	3019	269
MARÇO	3386	270
ABRIL	3088	203
MAIO	3408	261
JUNHO	3038	230
JULHO	2681	216
AGOSTO	3441	177
SETEMBRO	3012	205
OUTUBRO	3322	199
NOVEMBRO	3431	191
DEZEMBRO	2971	170
TOTAL	37806	2623
10%	4461	484

Portanto, para cumprir a Meta Contratual do *Contrato de Gestão CG – 091/12*, Item 2.3.3 precisaríamos de **4.461 Formulários** preenchidos do Ambulatório e **484 Formulários** preenchidos na Internação por ano.

Lembrando que, o número de *Formulários Distribuídos* mensalmente tem que ser maior que a quantidade de *Formulários Preenchidos*, pois temos os pacientes que recebem, porém não contribui para registro de sua satisfação; além das caixas de acrílico destinadas para os pacientes e familiares/acompanhantes que queiram realizar a pesquisa espontaneamente. Segue os locais disponibilizados:

- São deixados nas caixas destinadas para tal atividade os Formulários para os pacientes que queiram avaliar espontaneamente, que se encontram:
  - ✓ Recepção Social;
  - ✓ Emergência;
  - ✓ Leito Dia;
  - ✓ Alas B;
  - ✓ Serviço Social;
  - ✓ Ambulatório.

#### 4. QUANTIDADE E MEMÓRIA DE CÁLCULO

Ismael Moreira da Rocha Júnior  
Comprador  
HDT / ISG - GO



PSAU RESPONDIDOS		
MÊS	AMBULATÓRIO	INTERNAÇÃO
JANEIRO	379	10
FEVEREIRO	223	18
MARÇO	100	24
ABRIL	92	3
MAIO	31	22
JUNHO	191	20
JULHO	260	6
AGOSTO	106	63
SETEMBRO	178	93
OUTUBRO	562	137
NOVEMBRO	72	54
DEZEMBRO	107	57
TOTAL	2301	507

24116

24117

→ Mensalmente serão necessários o quantitativo de 4.000 Folders da Pesquisa de Satisfação do Usuário – PSAU Ambulatório:

- Realizadas 37.806 consultas no ano de 2018;
- Média de 3.150 consultas por mês;
- Necessita de no mínimo 315 Formulários Preenchidos Mensal para meta contratual;
- Mínimo de 600 Formulários entregues/mês.
- Mínimo de 3.600 Formulários entregues/semestralmente.

→ Serão necessários 2.000 Folders da Pesquisa de Satisfação do Usuário – PSAU Internação:

- Realizadas 2.623 internações no ano de 2018;
- Média de 219 internações por mês;
- Necessita de no mínimo 22 Formulários Preenchidos Mensal para meta contratual.
- Cada equipe multiprofissional desde o dia 15/10/2019 (definido em reunião) irá fazer *Pesquisa Ativa* de 20 pacientes:
  - ✓ Psicologia;
  - ✓ Enfermagem;
  - ✓ Nutrição;
  - ✓ Serviço Social;
  - ✓ Reabilitação.

Ismael Moreira da Rocha Júnior  
Comproedor  
HDT/REG-GO

- Mínimo de 300 Formulários entregues/mês.
- Mínimo de 1.800 Formulários entregues/semestralmente.

## 5. DAS OBRIGAÇÕES DO FORNECEDOR

**5.1.** Atender aos pedidos com as descrições publicadas e manter os preços irrealizáveis, conforme proposta publicada na plataforma eletrônica de compra e no site do ISG ou jornal;

**5.2.** Atender aos pedidos de acordo a demanda enviada pelos compradores, sendo realizada a programação no décimo quinto dia útil;

**5.3.** Os pedidos deverão ser entregues no Hospital Estadual de Doenças Tropicais Dr. Anuar Auad – HDT das 08:00 às 18:00 horas, em dias úteis e havendo necessidade aos sábados das 08:00 às 12:00 horas impreterivelmente, tendo em vista que os pedidos deverão ser entregues com 05 ( cinco ) dias corridos;

**5.4.** O FORNECEDOR deverá disponibilizar na nota fiscal os dados bancários para realização de pagamento;

**5.5.** O FORNECEDOR deverá apresentar mensalmente sob pena de não liquidação das faturas as seguintes certidões com regularidade:

- Certidão Negativa de Débitos Municipais;
- Certidão Negativa de Débitos Estaduais;
- Certidão FGTS;
- Certidão de Tributos Federais;
- Cartão do CNPJ.

## 6. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

**6.1.** O prazo para o pagamento será de aproximadamente 40 (quarenta) dias a partir da apresentação da nota fiscal.

**6.2.** A Contratada deverá manter o fornecimento por mais 90 (noventa) dias mesmo que não ocorram os pagamentos das faturas

**6.3.** A nota fiscal deverá ser emitida em nome/razão social: Instituto Sócrates Guanaes – ISG – CG 91/2012 CNPJ/MF nº 03.969.808/0003-31, com endereço na Av. Olinda, QD. H-04, Lote 0, AO 03, Park Lozandes. CEP: 74.884-120 Goiânia-GO.

**6.4.** As notas deverão vir sem rasuras e estar no período de validade de emissão.

Ismael Moreira da Rocha Júnior  
Comprador  
HDT/ISG-GO

HOSPITAL DE DOENÇAS TROPICAIS  
*Flávia Valério*  
Coordenadora de Gestão da Qualidade  
*Flávia Valério*

**Flávia Valério** *04/04/2021*

Coordenadora do Setor de Gestão da Qualidade - HDT

*Ismael Moreira da Rocha Júnior*  
Controlador  
HDT/ISG-GO

Hospital Estadual de Doenças Tropicais Dr. Anuar Auad - HDT  
Alameda Contorno, Nº 3556, Jardim Bela Vista.  
Goiânia - GO CEP: 74853-120  
Fone: (62)3201-3673 / (62)3201-3674