

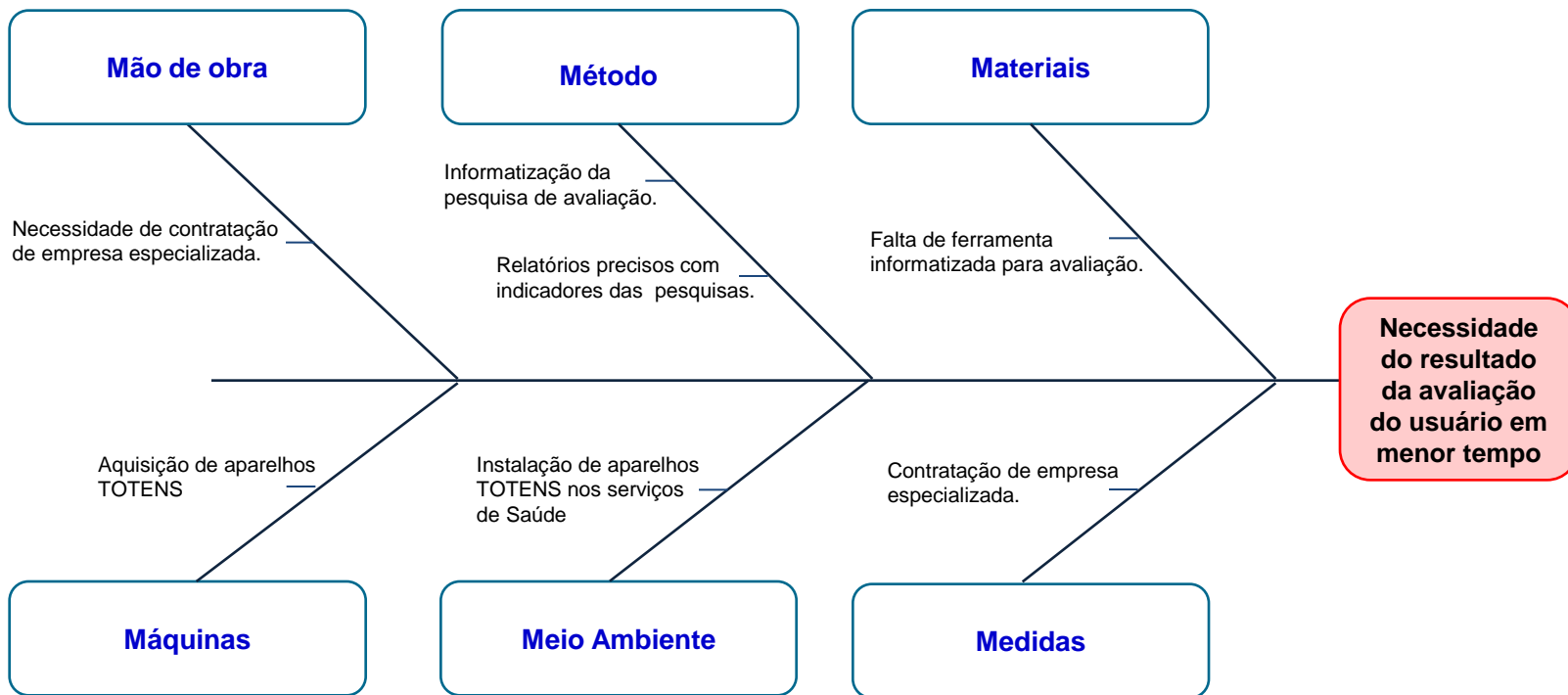
**Medindo a satisfação:**

**A implantação de TOTENS  
como mecanismo de  
comunicação informatizado**





## Identificando o problema pelo método Ishikawa



### Análise das Causas

Mediante a necessidade apontada, observou-se que a principal causa que deveria ser tratada para a efetiva resolução do problema era encurtar o tempo para o recebimento da informação, sendo necessária a contratação de empresa especializada para instalação dos aparelhos TOTENS. Tal ação teve por objetivo a melhoria do atendimento assistencial e na confiabilidade da instituição.

O que originou o problema: necessidade do resultado da avaliação do usuário em menor tempo.

O que faremos? (What)	Por que fazer? (Why)	Onde faremos? (Where)	Quem fará? (Who)	Quando faremos? (When)	Como faremos? (How)	Status
Implantação de aparelhos TOTENS nos serviços de Saúde	Para levar a informação ao gestor local em menor tempo e otimizar a gestão.	Nos Serviços de Saúde	Coordenação de Saúde OS CEJAM.	Instalar os equipamentos nos serviços de saúde em período especificado conforme o contrato de gestão.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contratação da empresa especializada.</li> <li>2. Treinamento por meio da Equipe S.A.U.</li> <li>3. Elaboração de Formulários da Pesquisa.</li> <li>4. Manual de Instruções.</li> </ol>	Concluído
Implementações do Sistema TOTEM	Realizar a gestão das manifestações descritas com prazos para respostas e conclusão.	Serviço de Atenção ao Usuário em conjunto com a empresa prestadora.	Supervisores S.A.U.	Em período de 1 mês.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoramento dos Indicadores pela Equipe S.A.U e controle das manifestações descritas com acompanhamento das ações desenvolvidas pelo gestor local.</li> </ol>	Concluído
Melhorias da gestão do TOTEM	Demonstrativo dos indicadores por meio de Dashboards e Boletim Informativo do S.A.U	No S.A.U por gestão a vista.	Equipe S.A.U.	01 semana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Monitoramento dos indicadores e apresentação aos envolvidos. (Stakeholder).</li> </ol>	Concluído

## Análise do Resultado

COMPARATIVO DE TEMPO EM DIAS

