

Título do projeto de pesquisa: MODELO DE GESTÃO DAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS: IMPACTOS E RESULTADOS PERCEBIDOS PELOS USUÁRIOS

Pesquisadores:

- Júlia Fernandes da Silva
- Letícia Franco Machado
- Nivaldo José Avelar Júnior
- Rafael Fernandes Adorno

Unidade da SES-GO: HDT -GO

Trabalho de conclusão de curso: MODELO DE GESTÃO DAS ORGANIZAÇÕES SOCIAIS: IMPACTOS E RESULTADOS PERCEBIDOS PELOS USUÁRIOS

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo geral analisar o nível de satisfação do usuário dos serviços do Hospital de Doenças Tropicais de Goiânia – HDT após a implementação do modelo de gestão por Organizações Sociais. De forma específica, identificar se houve evolução na qualidade dos serviços prestados no hospital após a mudança em sua gestão. No desenvolvimento deste estudo procurou-se responder também qual a motivação do Estado em implementar o modelo de gestão nos hospitais públicos de Goiânia e como funcionou o processo de construção do contrato de gestão e sua fiscalização. A metodologia utilizada classifica-se como uma pesquisa aplicada e descritiva, com abordagem qualiquantitativa, que utilizou como técnica de pesquisa o estudo de caso no Hospital de Doenças Tropicais de Goiânia – HDT. Para embasar o presente estudo foi realizada uma pesquisa bibliográfica sobre Terceiro Setor, Organizações Sociais, Sistema de Saúde do Brasil, Marketing de Serviços e Análise da percepção do consumidor. Concluiu-se que apesar dos resultados em sua maioria positivos, existem áreas e serviços que podem ser acompanhados para melhor desempenho e elevar o grau de satisfação do usuário.

Palavras-chave: Terceiro Setor. Organizações Sociais. Satisfação do Consumidor. Marketing de Serviços.

Há cópia disponível na Biblioteca Ena Galvão da Escola de Saúde Pública de Goiás Cândido Santiago, no endereço Rua 26, n. 521, Jardim Santo Antônio, Goiânia-GO, CEP 74853-070.

Trabalho não disponível na internet.