

## MENSURAÇÃO E PROPOSTAS DE APERFEIÇOAMENTO DA IMAGEM

### ORGANIZACIONAL:

## UM ESTUDO QUANTITATIVO DESTINADO A AVALIAÇÃO DE UMA INSTITUIÇÃO DE SAÚDE

Taís da Silva Melzani<sup>1</sup>, Leticia Durigan<sup>1</sup>, Rosangela Bruni<sup>1</sup>, Barbara dos Santos<sup>1</sup>, Thiago da Silva Melzani<sup>2</sup>, Tamires Vasconcelos<sup>3</sup>, Gabriela Demore<sup>3</sup>, Luiz Pereira<sup>4</sup>, Camila Cardoso<sup>5</sup>, Iris Laura<sup>6</sup> e Danilo Duarte<sup>6</sup>

- 1- Discentes do 8º Semestre de administração de empresas
- 2- Discente do 6º Semestre de ciências contábeis
- 3- Discentes do 8º Semestre de ciências contábeis
- 4- Professor especialista
- 5- Professora Mestre em Psicologia
- 6- Professor mestre, em administração

### Resumo

Este estudo tem como objetivo mensurar a percepção da imagem organizacional de uma instituição pública de saúde localizada no interior da cidade de São Paulo. A premissa da pesquisa estrutura-se sobre a prerrogativa de que a imagem organizacional é frequentemente evidenciada e desenvolvida em organizações que visam o lucro e pouco explorada em organizações que prestam serviços para a comunidade. Neste contexto, questiona-se “Quais seriam os benefícios que o aprimoramento da imagem organizacional traria para este tipo de instituição?”. A busca por esta resposta, conduzirá a pesquisa para um método misto (Quantitativo e qualitativo) baseado em um questionário desenvolvido pela instituição de saúde. A aplicação do questionário foi realizada em uma amostra de 385 indivíduos da cidade onde está localizada a instituição e as informações relativas a percepções sobre os funcionários, ambiente, conveniência, preferências e aversão da instituição, foram coletadas e tabuladas permitindo sugestões e melhorias.

**Palavras chave:** percepção da imagem organizacional, instituições de saúde e gestão pública.

### Abstract

This study aims to measure the perception of the organizational image of a public health institution located in the interior of the city of São Paulo. The premise of the research is structured around the prerogative

that the organizational image is often evidenced and developed in profit-seeking organizations and little explored in organizations that provide services to the community. In this context, it is questioned "What would be the benefits that the improvement of the organizational image would bring to this type of institution?". The search for this answer, will lead the research to a mixed method (Quantitative and qualitative) based on a questionnaire developed by the health institution. The questionnaire was applied in a sample of 385 individuals from the city where the institution is located and the information regarding perceptions about employees, environment, convenience, preferences and aversion of the institution were collected and tabulated allowing suggestions and improvements.

**Keywords:** perception of the organizational image, health institutions and public management.

## 1. INTRODUÇÃO

Os hospitais são organizações complexas que necessitam de eficiência na gestão das atividades relacionadas a tratamentos e prevenção de danos à saúde e na gestão de práticas administrativas, como gestão de custos, conquista de financiamentos, regulação e aquisição de novas tecnologias. (SCHNEIDER, 2014)

As duas gestões (saúde e administrativas) são requisitos chaves para garantir a sobrevivência deste tipo de organização, contudo existe evidências de que conflitos entre os profissionais ligados as atividades de saúde e os profissionais ligados à área administrativa dificultam a conquista de melhores resultados organizacionais (VENDEMIATTI, 2010).

Neste sentido este estudo tem como objetivo integrar a ótica dos dois modelos de gestão em uma pesquisa de Imagem organizacional, para que os resultados possam auxiliar no desenvolvimento de uma visão Macro do negócio com o objetivo de propor melhorias na organização.

O estudo parte da hipótese de que o desenvolvimento da Imagem organizacional conseguiria aumentar a conquista de financiamentos investimentos e aquisição de novas tecnologias, e isto traria benefícios para a gestão da saúde uma vez que o profissional Médico ou enfermeiro teriam melhores condições no ambiente de trabalho através da disponibilidade de novas tecnologias, laboratórios e consultórios.

A escolha da mensuração da imagem justifica-se, ao considerar que ela traria benefícios tanto na área da saúde através da disponibilização de novos recursos como na área administrativa que conseguiria maior volume de incentivos e capital para desenvolver suas atividades.

A organização escolhida para este estudo atua no mercado desde de 1890 e se destaca como uma das principais instituições de saúde da região, manifestando a árdua tarefa de atender a demanda do próprio município e das cidades vizinhas.

Embora a instituição seja equipada com consultórios, centro cirúrgicos, alas de maternidade, e possuir um extenso quadro de funcionários, a falta de instituições semelhantes na região acaba por sobrecarregar a organização.

Neste contexto que este trabalho visa auxiliar esta dinâmica no intuito de sugerir propostas para melhorar esta condição.

O estudo parte da hipótese de que o desenvolvimento da Imagem organizacional conseguiria aumentar a conquista de financiamentos investimentos e aquisição de novas tecnologias, e isto traria benefícios para a gestão da saúde uma vez que o profissional Médico ou enfermeiro teriam melhores condições no ambiente de trabalho através da disponibilidade de novas tecnologias, laboratórios e consultórios.

Mensurar a percepção da imagem organizacional através de um instrumento desenvolvido pelos gestores e membros do conselho de administração da instituição

Quantificar os dados e apresentar o perfil demográfico dos pesquisados e propor um plano de ação

## **2. REVISÃO DA LITERATURA**

A imagem organizacional é a percepção que as partes interessadas manifestam em relação as ações, propostas, conduta e contribuições que uma instituição desenvolve. Este atributo (imagem) pode ser considerado uma impressão coletiva ou parcialmente compartilhada, capaz de manter as organizações no mercado, através do auxílio no enfrentamento de crises e contribuições em melhores desempenhos organizacionais. (CHRISTENSEN *et al.*, 2008; VAN RIEL E FOMBRUN, 2007; DOWLING E BENOIT E PANG 2008)

Através dos dados expostos é perceptível a relevância que o aprimoramento da imagem organizacional pode gerar, contudo questionam-se quais seriam os melhores métodos para mensurar e classificar o nível de imagem de uma organização (MASEY, 2004).

Neste sentido buscou-se a adaptação de um questionário criado pela instituição capaz de avaliar e mensurar a imagem organizacional através de questões abertas e fechadas.

De uma maneira geral as instituições ligadas ao setor da saúde estão sendo incentivadas a reduzir custos e a limitar recursos, portanto a mensuração da imagem pode incentivar a melhora de procedimentos técnicos/administrativos, eficiência, redução de desperdícios e aproveitar de uma maneira melhor o quadro de funcionários (NAYAR, *et. Al*, 2008).

### **3. MÉTODO DE PESQUISA**

O estudo teve como objetivo mensurar a percepção da imagem organizacional através de um questionário desenvolvido pelos profissionais que trabalham no setor de gestão e conselho administrativo da instituição. Este questionário (Figura 1) foi baseado em perguntas abertas e fechadas e foi aplicado em uma amostra de 385 indivíduos situados em diversos bairros da cidade sede da instituição estudada.

Ao considerar as características qualitativas (questões abertas) e quantitativas (questões fechadas) esta pesquisa pode ser considerada de caráter misto, portanto a tabulação de dados foi baseada em tabelas, matrizes e análise de conteúdo.

A aplicação dos questionários foi realizada entre os meses de agosto, setembro e outubro de 2018 e sua tabulação ocorreu no mês de outubro de 2018 através do programa Microsoft Excel 2016.

**Figura 1. O Instrumento de pesquisa**

**Pesquisa de Imagem**

Cite 3 Instituições da cidade de alta credibilidade e valor social:

1 .....

2 .....

3.....

<p><b>IDENTIFICAÇÃO:</b></p> <p>BAIRRO ONDE RESIDE:.....</p> <p>Escolaridade: ( ) ensino fundamental ( ) ensino médio ( ) superior cursando ( ) superior completo ( ) pós-graduação</p> <p>Renda familiar: ( ) até um salário mínimo ( ) 1 a 3 salários mínimos ( ) 3 a 5 ( ) 5 a 15 ( ) mais que 15</p> <p>Idade: ..... Gênero: ( ) Feminino ( ) Masculino</p>
---

**QUESTÕES DA PESQUISA**

Questão		Resposta	
1	Você conhece o Hospital Santa Casa Anna Cintra?	Sim ( )	Não ( )
2	Você ou alguém próximo da sua família necessitou utilizar os serviços de Hospital Santa Casa Anna Cintra nos últimos 6 (seis) meses?	Sim ( )	Não ( )

3	Caso a sua resposta à questão 2 tenha sido SIM, o atendimento ocorreu por motivo de:	( ) Pronto Socorro		( ) Internação	
4	Caso a sua resposta à questão 2 tenha sido SIM, o que você achou do serviço prestado pelo Hospital Santa Casa Anna Cintra?	( ) Ótimo	( ) Bom	( ) Regular	( ) Ruim
5	Pelo que você pode perceber, ou já ouviu dizer, o Hospital Santa Casa Anna Cintra é:	( ) Bem Administrado	( ) Regularmente Administrado	( ) Mal Administrado	
6	Se você fosse convidado e quisesse contribuir diretamente de alguma forma com o Hospital, preferiria fazer (pode escolher mais de uma resposta):	<input type="checkbox"/> Doação de algum alimento ou material <input type="checkbox"/> Contribuição financeira uma única vez <input type="checkbox"/> Contribuição financeira periodicamente <input type="checkbox"/> Participação em evento para arrecadação de fundos financeiros <input type="checkbox"/> Participação com voluntário(a) em alguma atividade do hospital. <input type="checkbox"/> Outra forma: _____ _____ _____ _____ <input type="checkbox"/> Não gostaria de contribuir diretamente.			
7	Se você contribuísse diretamente de alguma forma com o Hospital, como gostaria que ocorresse a prestação de contas?	_____ _____ _____			
8	De um modo geral, você considera o Hospital Santa Casa Anna Cintra um serviço:	( ) Ótimo	( ) Bom	( ) Regular	( ) Ruim
9	Se fosse preciso indicar algum serviço Hospital para alguém da sua família, em relação ao Hospital Santa Casa Anna Cintra, você:	( ) Indicaria o hospital		( ) Não indicaria o hospital	

<b>10</b>	O espaço a seguir é para mais algum comentário que você queria fazer:	<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
-----------	---	-------------------------------

#### 4. Tabulação dos dados

Os questionários foram aplicados em 385 indivíduos no município de Amparo nos meses de agosto e setembro de 2018, os alunos e professores do centro Universitário dividiram-se e alternaram-se realizando a pesquisa de campo.

Sobre a perspectiva dos dados demográficos a idade média dos respondentes foi de 30 anos (Quadro 1), o gênero dividiu-se em 44,7% respondentes masculinos e 55,3% de respondentes femininos (Quadro 2), os bairros com maiores números de questionários aplicados foram Jardim São Dimas e Três Pontes (Quadro 3 e Apêndice 1), a renda de maior frequência foi de 1 a 3 salários mínimos (quadro 4) e o nível de escolaridade que apresentou maior frequência foi o superior cursando (Quadro 5).

##### Quadro 1. Idade

Idade Média	Maior Idade	Menor idade
30	75	17

Fonte: Criado pelos autores

##### Quadro 2. Gênero

Masculino	Feminino
172	213

Fonte: Criado pelos autores

##### Quadro 3. Bairro informado como local de residência

Jardim São Dimas	Três pontes	Jardim Silmara	Jardim figueira	Outros bairros

30	28	21	17	289
----	----	----	----	-----

Fonte: Criado pelos autores

#### Quadro 4. Renda em salários mínimos

Renda				
Até um	De um a três	Três a cinco	Cinco a quinze	Mais de 15
5	164	112	47	4

Fonte: Criado pelos autores

#### Gráfico 1. Renda em salários mínimos



Fonte: Criado pelos autores

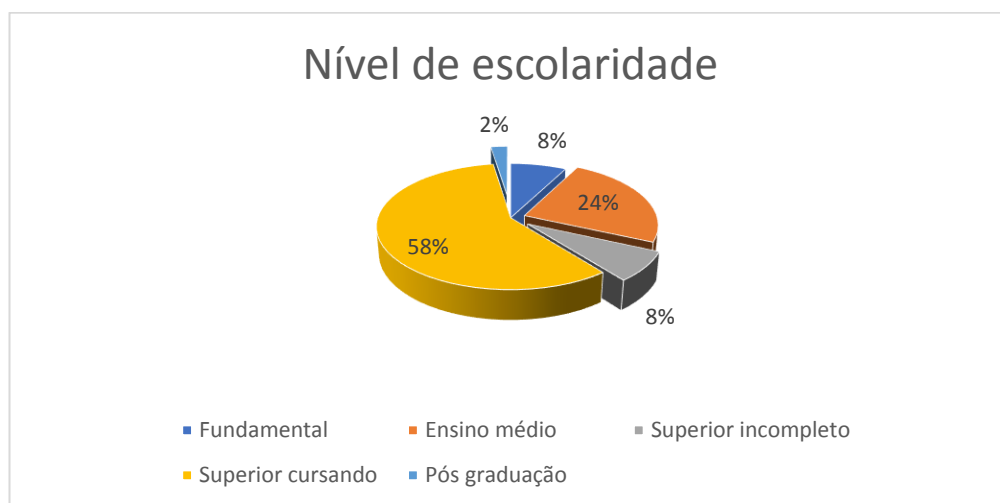
#### Quadro 5. Nível de escolaridade



Escolaridade				
Fundamental	Ensino médio	Superior completo	Superior incompleto	Pós-graduação
29	91	29	220	9

Fonte: Criado pelos autores

### Gráfico 2. Nível de escolaridade



Fonte: Criado pelos autores

Após o mapeamento demográfico, as questões do questionário foram analisadas, ao considerar que o instrumento utilizado possui características qualitativas e quantitativas, as perguntas foram separadas de acordo com a sua classificação estatística.

Como apresentado anteriormente a primeira questão do questionário não apresenta numeração e não divulga o nome da instituição pesquisada (O Hospital Anna Cintra), esta estratégia teve como objetivo verificar se o hospital seria citado como uma organização de alta credibilidade e valor social (Quadro 6).

### Quadro 6: Classificação das variáveis

Questões	Classificação
7 e 10	Qualitativas
demais questões	Quantitativas

Fonte: Criado pelos autores

Nesta perspectiva a análise dos dados mostra que o Anna Cintra foi a 4º instituição mais citada (Quadro 7) em uma amostra de 81 instituições<sup>1</sup> (Quadro 8 e Apêndice 2).

#### Quadro 7. Cite 3 instituições da cidade de Amparo de alta credibilidade e valor social

Ypê	Ibramed	Magnet Marelli	Hospital Anna Cintra	Outras Instituições
211	65	49	45	618

Fonte: Criado pelos autores

#### Quadro 8. Número total de instituições citadas

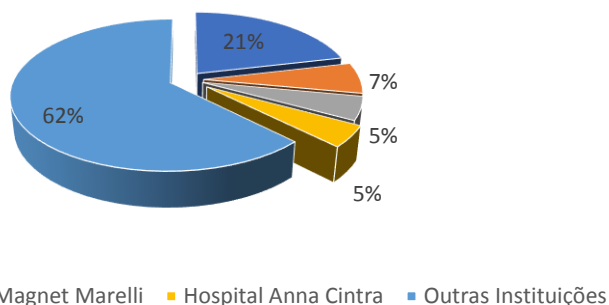
Total de instituições citadas	Total de citações (cada respondente poderia citar até 3 instituições)
81	988

Fonte: Criado pelos autores

#### Gráfico 3: Cite 3 instituições da de Amparo de alta credibilidade e valor social

<sup>1</sup> Ressalta-se que cada um dos 385 respondentes poderia citar até 3 instituições, portanto foram totalizadas 988 citações, uma média de 2 citações e meia por indivíduo (Quadro 8).

### Cite 3 instituições da cidade de Amparo de altacredibilidade e valor social



Fonte: Criada pelos autores

Após as perguntas relacionadas ao perfil demográfico dos indivíduos e a citação de 3 instituições da cidade de Amparo de alta credibilidade e valor social, inicia-se o questionário quantitativo.

De uma maneira geral a grande maioria declarou conhecer o hospital Anna Cintra (Quadro 9), necessitou da instituição nos últimos 6 meses, usufruiu do serviço de pronto socorro, avalia os serviços como bons, acreditam que o hospital é regularmente administrado, gostariam de contribuir doando um alimento ou como voluntários e indicariam o hospital para conhecidos. (Quadro 10 a 19)

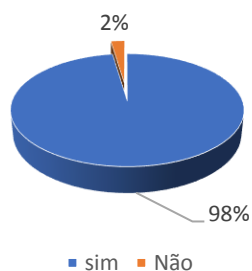
#### Quadro 9. Você conhece o hospital Santa Casa Anna Cintra?

Sim	Não
376	9

Fonte: criado pelos autores

#### Gráfico 4: Você conhece o hospital Santa casa Anna Cintra?

1- Você conhece o hospital Santa Casa Anna Cintra?



Fonte: Criada pelos autores

**Quadro 10. Você ou alguém próximo da sua família necessitou utilizar os serviços de Hospital Santa Casa Anna Cintra nos últimos 6 (seis) meses?**

Sim	Não
220	163

Fonte: criado pelos autores

**Gráfico 5. Você ou alguém próximo da sua família necessitou utilizar os serviços de Hospital Santa Casa Anna Cintra nos últimos 6 (seis) meses?**

2- Você ou alguém próximo da sua família necessitou utilizar os serviços de Hospital Santa Casa Anna Cintra nos...



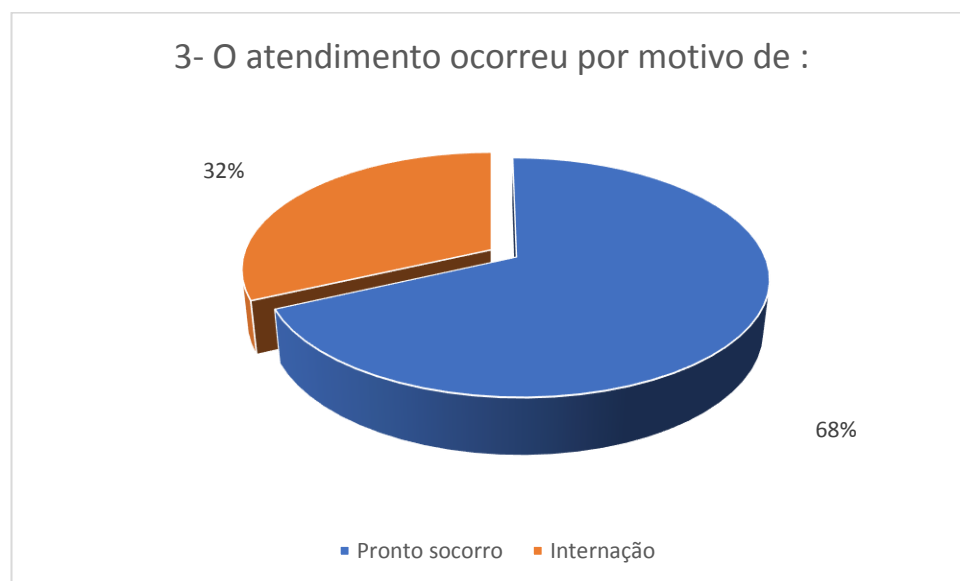
Fonte: criado pelos autores

**Quadro 11. O atendimento ocorreu por motivo de:**

Pronto socorro	Internação
152	71

Fonte: criado pelos autores

**Gráfico 6. O atendimento ocorreu por motivo de:**



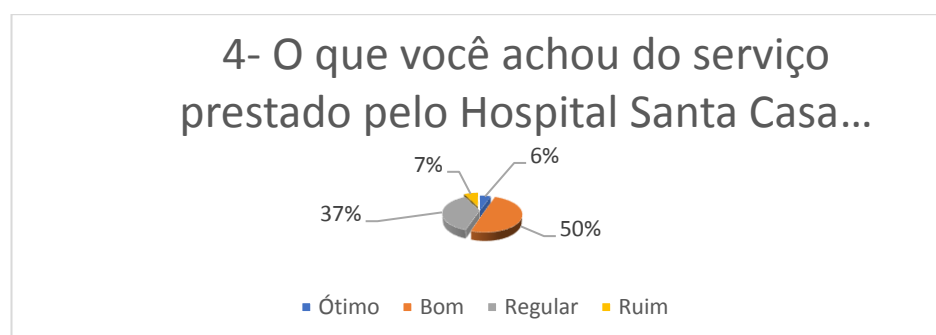
Fonte: criado pelos autores

**Quadro 12. O que você achou do serviço prestado pelo Hospital Santa Casa Anna Cintra**

Ótimo	Bom	Regular	Ruim
12	108	81	16

Fonte: criado pelos autores

**Gráfico 7. O que você achou do serviço prestado pelo hospital Santa Casa Anna Cintra**



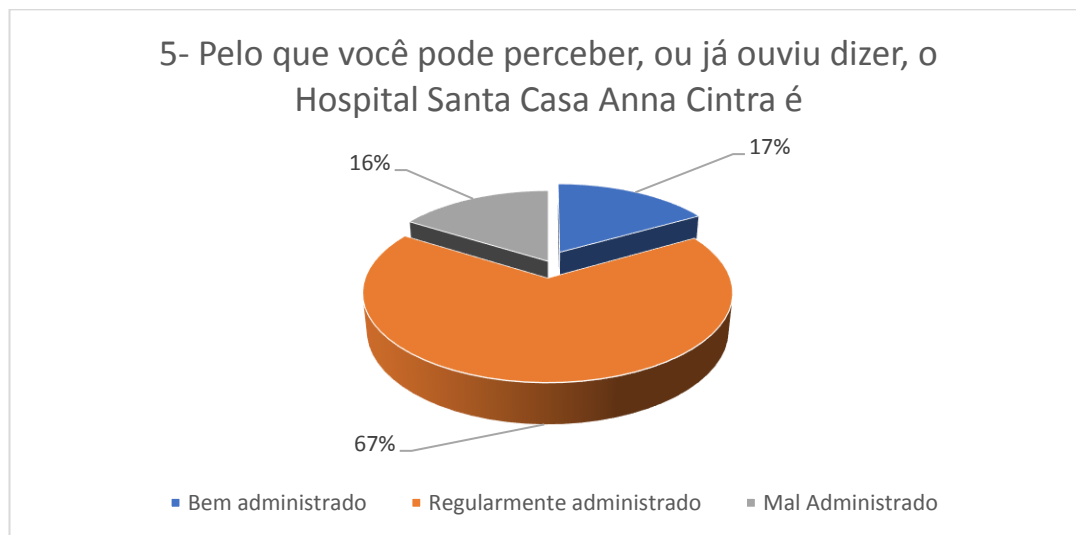
Fonte: criado pelos autores

**Quadro 13. Pelo que você pode perceber, ou já ouviu dizer, o Hospital Santa Casa Anna Cintra é:**

Bem administrado	Regularmente administrado	Mal administrado
62	248	60

Fonte: Criado pelos autores

**Gráfico 8. Pelo que você pode perceber, ou já ouviu dizer, o hospital Anna Cintra é:**



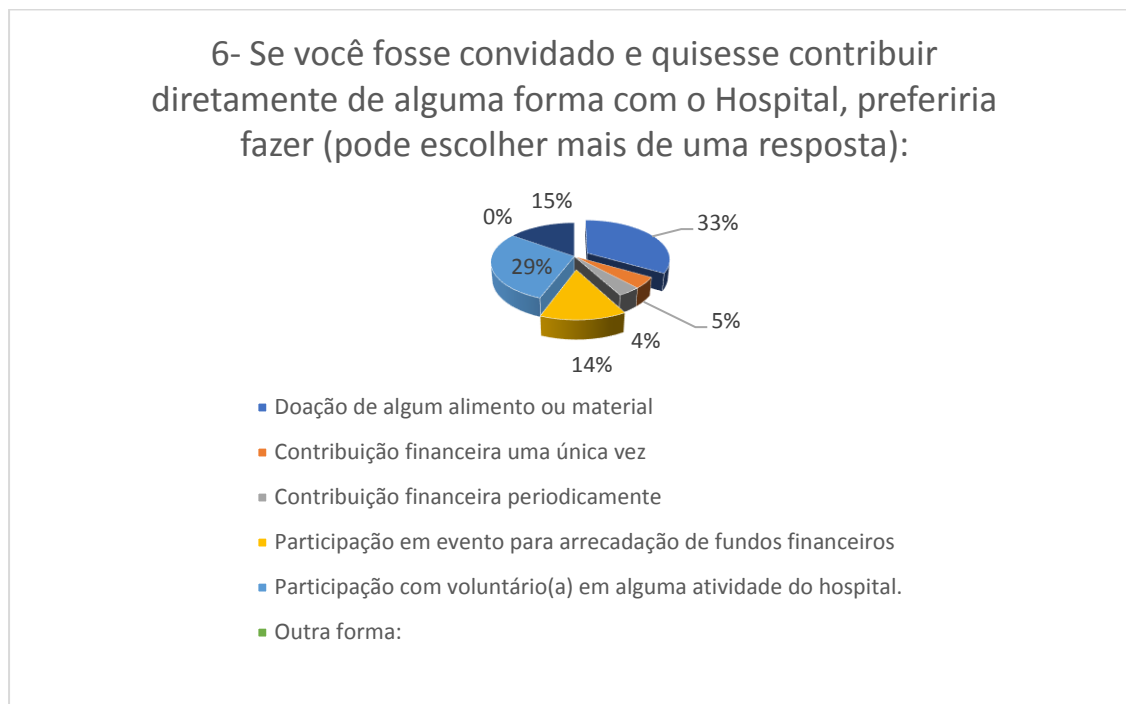
Fonte: Criado pelos autores

**Quadro 14. Se você fosse convidado e quisesse contribuir diretamente de alguma forma com o Hospital, preferiria fazer (pode escolher mais de uma resposta):**

Doação de algum alimento ou material	Contribuição financeira uma única vez	Contribuição financeira periodicamente	Participação em evento para arrecadação de fundos financeiros	Participação com voluntário(a) em alguma atividade do hospital.	Outra forma:	Não gostaria de contribuir diretamente
171	24	20	71	149	0	77

Fonte: criada pelos autores

**Gráfico 9. Se você fosse convidado e quisesse contribuir diretamente de alguma forma com o hospital, preferiria fazer:**



Fonte: Criado pelos autores

A questão 7 possui características qualitativas, portanto foram manifestadas respostas abertas, neste sentido analisou-se os discursos mais frequentes e estes foram quantificados e separados em categorias. (Apêndice 3)

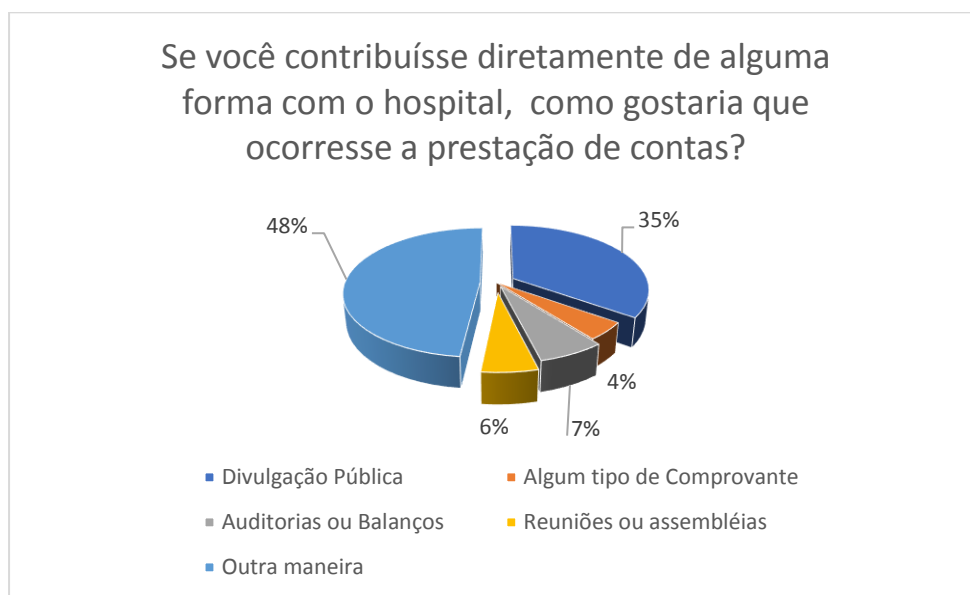
Todas as menções relacionadas a divulgações públicas como jornais, revistas, páginas virtuais foram enquadradas na categoria “Divulgação pública”, as menções relacionadas a solicitação de algum tipo de comprovante como notas fiscais, relatórios e declarações foram classificadas como “Algum tipo de comprovante” as manifestações relacionadas a apresentação de auditorias e balanços foram enquadradas em “auditorias ou balanços”, as menções relacionadas a divulgação de resultados pessoalmente ficaram no grupo “Reuniões ou assembleias” e as demais sugestões como: Criação de um site, envio por e-mail, boletos e etc. se enquadraram em “ outras maneiras”

**Quadro 15. Se você contribuísse diretamente de alguma forma com o hospital, como gostaria que ocorresse a prestação de contas?**

Tipo de prestação de contas	Frequência
Divulgação Pública	31
Algum tipo de Comprovante	4
Auditorias ou Balanços	6
Reuniões ou assembleias	5
Outra maneira	43

Fonte: Criado pelos autores

**Gráfico 10. Se você contribuísse diretamente de alguma forma com o hospital, como gostaria que ocorresse a prestação de contas?**



Fonte: criada pelos autores.

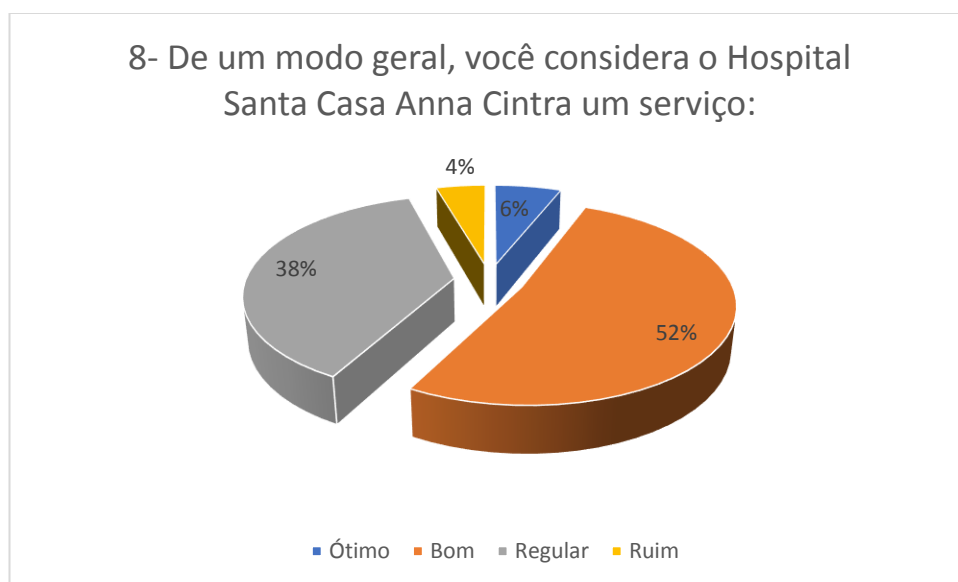


**Quadro 16. De um modo geral, você considera o Hospital Santa Casa Anna Cintra um serviço:**

Ótimo	Bom	Regular	Ruim
23	197	143	17

Fonte: criado pelos autores

**Gráfico 11. De um modo geral, você considera o hospital Santa Casa Anna Cintra um serviço:**



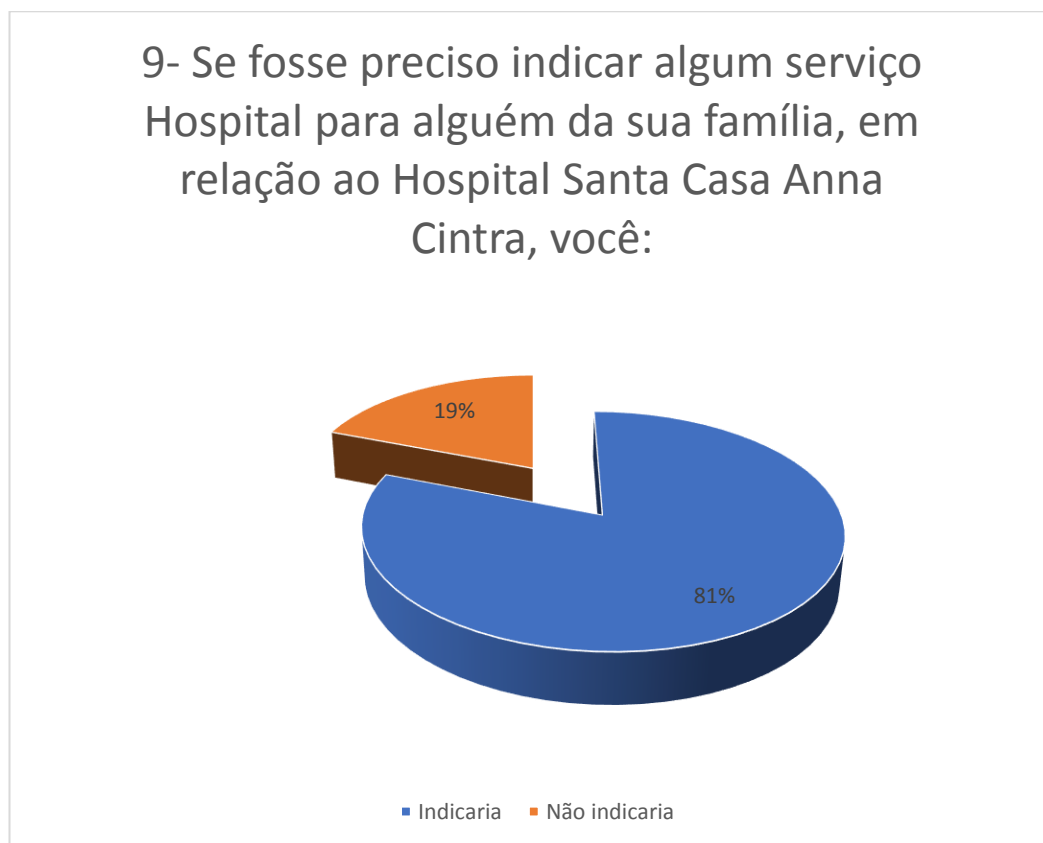
Fonte: criado pelos autores

**Quadro 17. Se fosse preciso indicar algum serviço Hospital para alguém da sua família, em relação ao Hospital Santa Casa Anna Cintra, você:**

Indicaria	Não indicaria
296	70

Fonte: criado pelos autores

**Gráfico 12. Se fosse preciso indicar algum serviço de hospital para alguém da sua família, em relação ao hospital Santa Casa Anna Cintra, você:**



Fonte: criado pelos autores

A questão 10 (O Espaço a seguir é para algum comentário que você queira fazer) é uma questão qualitativa não obrigatória, neste contexto, 57 respondentes (Quadro18) se manifestaram e a análise dos discursos mais frequentes foram quantificados e separados em categorias. (Quadro 19 e Apêndice 4)

#### Quadro 18. Número de manifestações

Total de respondentes	385
Total de manifestações	57
% de manifestações	15%

Fonte: criado pelos autores

#### Quadro 19. Categorias identificadas na questão 10

Categorias	Quantidade	Comentário/ ressalvas
Atendimento	11	Exigem mais educação e humanização dos funcionários
Agilidade	11	Exigem mais agilidade, contudo reconhecem que o hospital está sobrecarregado
Usam o hospital por falta de opção	7	Admitem que o hospital é a única opção, mas reconhecem que o hospital está sobrecarregado
Elogios	5	Elogiam o Atendimento e a estrutura
Estacionamento	4	Exigem que o estacionamento deveria ser gratuito
Qualidade de diagnósticos	3	Exigem a contratação de melhores médicos
Outros	16	estrutura/procedimentos/apoio do governo e etc.

Fonte: criado pelos autores

**Quadro 20. Respostas de maior recorrência**

Instituição de alta credibilidade e valor social	Ypê
1-Você conhece o hospital Anna Cintra	Sim
2-Você ou alguém próximo da sua família necessitou utilizar os serviços de Hospital Santa Casa Anna Cintra nos últimos 6 (seis) meses?	Sim
3-O atendimento ocorreu por motivo de:	Pronto socorro
4-O que você achou do serviço prestado pelo Hospital Santa Casa Anna Cintra	Bom
5- Pelo que você pode perceber, ou já ouviu dizer, o Hospital Santa Casa Anna Cintra é:	Regularmente administrado
6- Se você fosse convidado e quisesse contribuir diretamente de alguma forma com o Hospital, preferiria fazer (pode escolher mais de uma resposta)	Doação de algum alimento / voluntariado
7-Se você contribuísse diretamente de alguma forma com o hospital, como gostaria que ocorresse a prestação de contas?	Divulgação pública
8-De um modo geral, você considera o Hospital Santa Casa Anna Cintra um serviço:	Bom
9- Se fosse preciso indicar algum serviço Hospital para alguém da sua família, em relação ao Hospital Santa Casa Anna Cintra, você:	Indicaria
10- O espaço a seguir é para mais algum comentário que você queira fazer	Aumentar a agilidade e cortesia no atendimento

**Quadro 21. Média da idade, escolaridade e renda dos respondentes:**

Idade	30
-------	----

Nível de escolaridade	Superior incompleto
Renda	De 1 a 3 salários

Fonte: criada pelos autores

## 5. DESFECHO FINAL E SUGESTÕES DE MELHORIAS

A pesquisa apresentou de uma maneira geral uma imagem organizacional positiva, a grande maioria dos respondentes indicaria o hospital para conhecidos e familiares e afirmam que os serviços prestados pelo hospital são bons (Questões 4, 8 e 9). Contudo, existe um consenso de que o atendimento no hospital é demorado e feito de uma maneira mecânica (Questão 10), exigindo uma maior humanização no relacionamento entre os funcionários e usuários do hospital.

Esta necessidade de cortesia prestada pelos funcionários do hospital pode ser um reflexo de uma administração que exige alguns ajustes na organização dos processos, como mensurado pela questão 5, a grande maioria dos respondentes manifestaram que o hospital é regularmente administrado, embora esta questão tenha um caráter amplo, falhas na administração podem refletir em maiores tempos de espera e descontentamento dos funcionários que podem acabar transparecendo suas sensações acarretando em um mal atendimento, neste sentido seguem as sugestões de melhorias:

### Quadro 21. Sugestões de melhorias

Realizar uma pesquisa de satisfação com os funcionários no intuito de verificar pontos que podem ser melhorados no quesito atendimento aos usuários.
Promover parcerias com empresas e/ou instituições de ensino para o fornecimento de treinamentos destinados a atendimento ao cliente e rotinas administrativas.
Rever e mapear todos os processos, para verificar a possibilidade de eliminar fases para agilizar o atendimento.
Disponibilizar um ou mais funcionários responsáveis pela triagem, com o objetivo de verificar se o atendimento será realizado pelo SUS ou convênio e auxiliar no preenchimento

<p>de fichas para deixar o balcão livre a maior parte do tempo, contribuindo para uma aproximação mais amigável entre usuários e funcionários</p>
<p>Disponibilizar uma ou mais enfermeiras na triagem para verificar pressão e listar sintomas no intuito de agilizar os atendimentos médicos</p>
<p>Utilizar os dados fornecidos por esta pesquisa e entrar em contato com os usuários que manifestaram intenções de contribuir com o hospital de alguma forma</p>
<p>Desenvolver e oficializar um programa para recrutar pessoas que possam prestar ajuda como voluntários</p>
<p>Entrar em contato com as prefeituras das cidades vizinhas que utilizam o hospital de uma forma mais recorrente e pedir auxílios de quaisquer tipos.</p>

Fonte: Criada pelos autores

## 6. Referências

BENOIT, W.L. AND PANG, A. Crisis communication and image repair discourse, in Hansen-Horn, T. and Neff, B. (Eds), *Public Relations: From Theory to Practice*, Pearson Allyn & Bacon, Boston, MA, pp. 244-61, 2008.

CHRISTENSEN, L.T., MORSING, M. AND CHENEY, G. *Corporate Communications: Convention, Complexity, and Critique*, Sage, London, 2008.

DOWLING, G. *Creating Corporate Reputations*, Oxford University Press, Oxford, 2001.

MASSEY, J.E. Managing organizational images: crisis response and legitimacy restoration”, in Millar, D.P. and Heath, R.L. (Eds), *Responding to a Crisis: A Rhetorical Approach to Crisis Communication*, Lawrence Erlbaum, Mahwah, NJ, pp. 233-46, 2004.

NAYAR, P.; OZCAN, Y.A. Data Envelopment Analysis Comparison of Hospital Efficiency and Quality. **Journal of medical systems**, New York, v. 32, n. 3, p. 193-9, 06 2008.

PANG, A. Towards a crisis pre-emptive image management model. **Corporate Communications**, Bradford, v. 17, n. 3, p. 358-378, 2012.

SCHNEIDER EC. Hospital quality management: a shape-shifting cornerstone in the foundation for high-quality health care. Int J Qual Health Care 2014.

SCHIESARI LMC. Avaliação externa de organizações hospitalares no Brasil: podemos fazer diferente? Cien Saude Colet 2014.

SOUZA, AA, GUERRA M, LARA CO, GOMIDE PLR, PEREIRA CM, FREITAS DA. Controle de Gestão em Organizações Hospitalares. Revista de Gestão USP 2009; 16(3):15-29. 7.

VAN RIEL, C.B.M. AND FOMBRUN, C.J. Essentials of Corporate Communication, Routledge, New York, NY.

VENDEMIATTI M, SIQUEIRA ES, FILARDI F, BINOTTO E, SIMIONI FJ. Conflito na Gestão Hospitalar: O Papel da Liderança. Cien Saude Colet 2010.

WILCOX, D. AND CAMERON, G.T. Public Relations: Strategies and Tactics, 9th ed., Pearson Allyn & Bacon, Boston, MA, 2009.

## APÊNDICE 1. BAIRROS PESQUISADOS

Arcadas	2
Barra	4



Centro	15
Chácara São João	2
Climáticas da bocaina	1
Duas Pontes	2
Fazenda Mantovani	2
Figueira	1
Hermínio Gerbi	1
Jardim Silmara	4
Jardim Adélia	8
Jardim América	11
Jardim Andrade	2
Jardim Bela Vista	4
Jardim Bianca	5
Jardim Brasil	17
Jardim Camanducaia	17
Jardim Curapa	2
Jardim das Aves	10
Jardim das orquídeas	5
Jardim da Europa	3
Jardim figueira	17
Jardim Flamboyant	4
Jardim Guarani	2
Jardim Itália	4
Jardim Modelo	10
Jardim Monerinha	9

Jardim Paulistano	2
Jardim Planalto	1
Jardim Primavera	2

**CONTINUAÇÃO APÊNDICE 1**

Jardim Real	4
Jardim Santa Cecília	1
Jardim Santana	1
Jardim Santo Antônio	10
Jardim São Dimas	30
Jardim São Roberto	1
Jardim São Sebastião	3
Jardim Silmara	21
Jardim Silvestre	19

Jardim Silvestre II	7
Jardim silvestre IV	8
Jardim Vista Alegre	11
Loteamento Nardini	1
Morro das Pedras	1
Mostardas	4
Orypaba	1
Pantaleão	9
Parque Cecap	4
Parque Dona Virginia	11
Parque Modelo	10
Residencial Paulistano	2
Ribeirão	10
São José	2
São Judas	2
Três pontes	28
Triunfo	1
Vale Verde	9
Vila Dirce	2
Vila Nova	3

## APÊNDICE 2. EMPRESAS CITADAS

Instituições	Quantidade de citações
Academia - Pro corpo	2
AFA	2
AME	18
Anna Cintra	45
APAE	21
ASA	3
Asilo	1
Banco Bradesco	1
Banco Itaú	4
Caixa Econômica	2
Camilotti materiais p/ construção	2
Carsi material p/ Construção	2
Casa do Médico	1
CASP	40
CDE	4

Centro dia do Idoso	2
Chevrolet	1
Choperia Paraty	13
Cifa	1
Claudia de Almeida Melo	1
Clínica e Fazenda Palmeiras	1
Colégio Villa Lobos	9
Conservatório	2
Corpo de Bombeiros	8
Cras	2
Divina Providência	4
Dom Orione	2
Drogaria Raia	3
Educandário	17

**CONTINUAÇÃO APÊNDICE 2**

Instituições	Quantidade de citações
Etec	30
Farmácia Popular	3
Fernandez	20
Fórum	2
Fundo Social de Solidariedade	1
Grêmio	29
Grupo de escoteiros	3
Guarani	28
Guarda Mirim	15
HTM	17
Ibramed	65
Igreja Vicentino	1
JBS	14
KLD	2
Laboraves	2
Lar dos Idosos	18
Lar Escola	1
Lionas	5
Lombardi	1
Magnet Marelli	49

MARP	2
Minasa Trading International	30
Museu	4
Noedir Mazzini	2
Orfanato	2
Panificadora Moreirinha	2
Polícia	1
Polo astronômico	4
Poly Saúde	2
Posto de Saúde	1
Posto Pinheirinho	1
Poupe Bem	1

### APÊNDICE 3. SE VOCÊ CONTRIBUÍSSE DIRETAMENTE DE ALGUMA FORMA COM O HOSPITAL, COMO GOSTARIA QUE OCORRESSE A PRESTAÇÃO DE CONTAS?

Um site oficial do hospital

Demonstração de resultados.
Fazer uma divulgação em um site.
Através de publicação no jornal da cidade do DRE do hospital
Via e-mail
Comprovante de que o alimento ou dinheiro foi realmente usado para o hospital
Com um comprovante ou nota fiscal.
Gostaria de ter comprovantes e de observar os resultados.
Com um comprovante ou documento que prove que o dinheiro ou contribuição esteja sendo usada para o bem.
Me cobrasse.
Quadro à vista contendo o fundo/serviço e a consequência do mesmo
Deveria prestar contas por um balanço social.
Balanço social.
Ajudar em atividades do hospital.
Através de uma Assembleia geral ordinária
Relatório via e-mail sobre qual o destino da minha contribuição.
Publicamente.
Publicamente.
Resultados.
De modo que toda a população tivesse conhecimento e acesso.
Publicamente.
Por auditoria de contas.
Melhorando o atendimento e a prestação de serviços.
Saber com exatidão a divulgação da aplicação.
Trabalho e resultados positivos.



O mais transparente possível.
Trabalho e resultados positivos.
Mais transporte, comprovação com documentos e extratos.

## CONTINUAÇÃO APÊNDICE 3

Onde está sendo aplicado o dinheiro e onde estão sendo feitas mudanças para melhoria.
Sim.
Com o aperfeiçoamento e melhoria gradativa dos serviços e processos.
Pelos serviços prestados.
Contribuiria voluntariamente.

Através de informativo público.
Pelo jornal.
Por relatórios periódicos públicos para acesso da população.
Uma forma transparente.
Publicação em jornal.
Publicação em jornais locais.
Financeiro periodicamente.
Com pagamento em dinheiro.
Pessoalmente.
Pessoalmente.
Pagamento de boleto.
Algum tipo de balanço.
Por um site mostrando transparência.
Voluntariado.
O mais transparente possível com a população.
O mais transparente possível com a população.
Penso que está correto como está sendo feito.
Em reuniões mensais e publicado para a população em geral.
Através de uma reunião de prestação de contas.
Através de uma reunião de prestação de contas.
Colocando um painel na sala de espera com prestação de contas.
Em um site que mostre para onde foram todos os gastos do hospital.
Publicação ou algo assim.
Publicação em um jornal pertencente ao hospital.
Via boleto bancário.

Como respondi anteriormente, contribuir financeiramente uma única vez via boleto.  
Serviço voluntário.

## CONTINUAÇÃO APÊNDICE 3

Como respondi anteriormente, contribuir financeiramente uma única vez via boleto. Serviço voluntário.
Divulgação em jornal ou pelo site, página do hospital via internet.
Por edital.
Atendimentos à população.
Benefício à população.
Atendimentos à população.
Reuniões mensais e prestação de contas para toda a população.
Abertamente para que todos tivessem acesso.
Com um desenvolvimento melhor.
Pela internet e via email.
Fazer divulgação nos jornais da cidade e nos meios de comunicação regionais, como rádio e televisão.

Gostaria que fosse semestral, e detalhado, por e-mail, ou pelo jornal da cidade, onde os contribuintes tivessem acesso.
Doação.
Sim.
Balancetes fixados em locais públicos, como por exemplo em um site oficial.
Faltam, no meu ponto de vista, mais funcionários, para ter um atendimento mais rápido.
Com mais honestidade e respeito.
Pelo jornal, a tribuna de relatório nominal.
Pelos meios de comunicação, como o jornal.
Por e-mail.
Pelo e-mail pessoal, de forma clara e objetiva.
De forma clara e objetiva.
Não é necessário.
Publicamente.
Aberta ao público através de informativo.
Aberta ao público através de informativo.
Gostaria que tivesse um site exclusivo para declarar todos os acontecidos ou todas as informações.
Diário Oficial.

## APÊNDICE 4- MANIFESTAÇÃO DOS RESPONDENTES

Melhorar o atendimento com os pacientes.
Melhorar o atendimento com os pacientes.
Melhorar o atendimento e as condições hospitalares.
Desconheço quase totalmente o hospital, mas aparenta cumprir seu papel.
O estacionamento é absurdamente caro e péssimo.
Acho que o pessoal que trabalha no hospital poderia ser mais ágil e ter um pouco mais de vontade.
Educação e humanização dos funcionários.
Quando necessitei, a equipe médica fez o possível para atender meu familiar.
Indicaria porque não tem outra opção.
Que tivessem mais médicos para o SUS.
Indicaria porque não tem outra opção.
A questão 9 precisa de alternativas, pois o Ana Cintra é referência de urgência. Então bem ou mal é o que tem para hoje.
A indicação do hospital depende de qual parte vai querer usar. O atendimento de pronto socorro é eficaz, mas os setores de pediatria e ortopedia, entre outros, são ruins.

<p>Imagino que a Santa Casa esteja sobrecarregada e isso leva a lotação no P.S. Várias cidades ao redor de Amparo encaminham para a Santa Casa.</p>
<p>Quando fui lá com o ombro deslocado, fui mal atendida e a enfermeira me furou com soro na veia me puxando, tirou raio x Sofri durante 3 horas para meu ombro voltar ao lugar.</p>
<p>Razoável.</p>
<p>O estacionamento deveria ter mais tempo de permanência.</p>
<p>Os atendimentos poderiam ser mais rápidos se possível.</p>
<p>Em relação a resposta da questão nº 9, não temos melhores opções, desta maneira ficamos limitados na indicação em caso de necessidade.</p>
<p>O novo pronto socorro ficou muito bom, e a maternidade também.</p>
<p>Sempre fui bem atendido.</p>
<p>Espero que os médicos que atendem no lugar sejam melhores.</p>
<p>Um absurdo pagar o estacionamento do hospital Anna Cintra.</p>
<p>Um hospital que merece atenção, é inaceitável ter defasagem onde há tantos funcionários qualificados.</p>

## CONTINUAÇÃO APÊNDICE 4

Acho que deveriam deixar que os familiares entrassem em vez de ficarem na sala de espera sem notícias (no pronto socorro).
--

Pessoas mal-humoradas tratam quem chega com agressividade.
--

O atendimento do hospital é bom, porém existe uma falta de investimento em relação a infraestrutura.
--

Sempre tem muito a melhorar na qualidade e prezar pelo bem-estar das pessoas.
---

Necessita de uma reforma no quadro de funcionários, faltam muitos médicos experientes. Já recebi diagnóstico errado em uma fratura no úmero. E o processo de raio X não foi seguido em caso de acidente de trânsito.
--

É um imenso descaso com a população amparense o estado de abandono que se encontra o hospital Anna Cintra, o que era para ser orgulho, hoje é vergonha.
Melhora dos profissionais, médicos e enfermeiros.
Indicaria por falta de opção, podendo ser melhor administrado.
Eu indicaria o hospital por ser o único que tenha um pouco mais de recurso, mesmo sendo de atendimento regular.
Indicaria por falta de opção, podendo ser melhor administrado.
Comentário sobre o atendimento dos médicos. Eles deixam dúvidas sobre a capacidade deles, em diagnosticar o problema do paciente.
O hospital de modo geral é bom, mas pode melhorar algumas coisas, como o tempo de espera, limpeza do banheiro de fora e o atendimento geral.
O hospital é bom, mas precisa melhorar algumas coisas, como diminuir o tempo de espera, e atender todos.
Referente a questão 9, indicaria dependendo da gravidade ou necessidade.
Os governantes deveriam ter uma visão mais centrada para a saúde.
Gostaria de mais agilidade no atendimento ao idoso, crianças e gestantes.
Gostaria de mais agilidade no atendimento ao idoso.
Gostaria de mais agilidade no atendimento aos idosos e gestantes.
O hospital Santa Casa Anna Cintra é importante para nossa cidade e é preciso que melhore cada vez mais seu atendimento à população.
A cobrança do estacionamento não deveria ser feita.
Buscar novos patrocínios e mostrar com clareza o que está sendo feito.



Eu e meus familiares já precisamos muitas vezes e sempre fomos muito bem atendidos. Obrigada.

Ter mais médicos para o atendimento ser mais rápido.

## CONTINUAÇÃO APÊNDICE 4

Indicaria sim, mas precisaria de muitas mudanças em termos de médicos para atender uma população da região toda.

Eu morei neste hospital, ficaria muito triste se não puder ajudar.

Acredito que o hospital deveria adotar um procedimento com relação a padronização no atendimento ao público, pois tem dias que se vai ao hospital e o atendimento é bom, enquanto em outros dias não se recebe a devida atenção.

Indicaria o hospital Santa Casa Anna Cintra, pois para quem não tem condição de ter um convênio, essa é a única entidade a recorrer e também é a mais próxima.

Acho bem organizadas as alas de idade infantil e adulta.

Falta de médicos e tempo de espera.

Agilidade no atendimento.

Educação para certos médicos, precisam ser mais humanos.

Na minha opinião tem muita burocracia e política, muitos mandam e poucos realmente fazem acontecer!

< Autor(ES), Orientador(ES), Centralizado, Times New Roman , 12>

<Resumo, com Palavras Chaves ao término, Times New Roman, 12>

<Abstract (Opcional), Times New Roman, 12)

< Desenvolvimento do Texto, Times New Roman, 12>

<Conclusão, Times New Roman, 12>

< Referência Bibliográfica (caso tenha), Times New Roman, 12>