



## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

AVISO DE SESSÃO PÚBLICA Nº 001/2015 – R E A B E R T U R A

Processo Administrativo nº 5199/2014

Recebimento de Propostas e Orçamentos para Produção de Pesquisa decorrente da  
Concorrência Pública nº 001/2012 – Serviços de Publicidade

### 1. PREÂMBULO

**1.1.** O Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo, doravante denominado Coren-SP, representado pela Comissão Permanente de Licitação, doravante denominada apenas por Comissão, instituída pelos atos do seu Presidente por meio da Portaria nº 15, de 30 de Janeiro de 2015, publicada no Diário Oficial da União em 13 de fevereiro de 2015, Seção 2, torna público que, em obediência à Lei Federal nº 12.232, de 29 de abril de 2010, no dia **17/08/2015**, às **9h00**, será realizada sessão pública para a abertura dos envelopes de empresas interessadas em prestar serviços de **produção de pesquisa de comunicação do Coren-SP junto aos profissionais de Enfermagem**, conforme Anexo I – Objetivo Geral do Projeto e, ainda, das disposições seguintes:

### 1.2. Objetivos da pesquisa:

**1.2.1.** Constatar se as atividades de Comunicação do Conselho Regional de Enfermagem do Estado de São Paulo junto aos profissionais inscritos estão sendo realizadas de modo adequado, eficiente, eficaz e se está atendendo aos anseios e necessidades do profissional;

**1.2.2.** Avaliar a efetividade das ações educativas que estão sendo realizadas junto ao profissional;

**1.2.3.** Verificar a necessidade em executar outros tipos de comunicação, aperfeiçoar ou modificar a forma atual;

**1.2.4.** Incluir tais demandas no Planejamento Estratégico Plurianual;

**1.2.5.** Prestar um serviço eficaz, atingindo o profissional de enfermagem na educação, diminuição do erro, fiscalização, serviços de atendimento e comunicação.

**1.2.6.** Constatar a existência de problemas de violência contra o profissional de enfermagem de qualquer ordem (interna ou externa) e as possíveis soluções e medidas a serem adotadas .

**1.3.** A sessão pública poderá ser assistida por todo e qualquer cidadão interessado.

**1.4.** A prestação dos serviços será intermediada pela agência Área Comunicação Propaganda e Marketing Ltda., vencedora da Concorrência Pública nº 001/2012, respeitadas as normas vigentes e demais condições constantes na Lei nº 12.232/2010, no instrumento editalício e no contrato.

**1.5.** Nos termos do artigo 14 da Lei nº 12.232/2010, a participação dos interessados está condicionada a cadastramento prévio.

**1.5.1.** O cadastramento deverá obedecer às normas estabelecidas pela Autarquia, divulgadas no sítio do Coren-SP, <http://portal.Coren-sp.gov.br/cadastro-de-fornecedores>.

**1.5.2.** Somente fornecedores com cadastro deferido no prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) horas antes do início da sessão pública para abertura dos envelopes poderão participar.



## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

**1.5.3.** Fornecedores já cadastrados deverão garantir que as certidões de regularidade fiscal e trabalhista estejam dentro do prazo de validade até a data da sessão.

### 2. ENTREGA DOS ENVELOPES CONTENDO AS PROPOSTAS

**2.1.** Por tratar-se de serviço complementar, em cumprimento ao estabelecido no Inc. I, § 1º do Art. 2º c.c. Art. 3º *caput* da Lei nº 12.232/2010, as propostas dos fornecedores interessados deverão ser entregues ao Coren-SP, de empresas que atuem no mercado do ramo do fornecimento pretendido, **devidamente cadastradas, conforme determina o item 1.4 deste aviso.**

**2.2.** Os envelopes contendo as propostas de preços deverão ser entregues no Coren-SP diretamente à Comissão Permanente de Licitação até a data e horário agendados para a sessão, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 7h30 às 16h30; ou trazidos pelos interessados na sessão de abertura, desde que estejam previamente cadastrados.

**2.3.** Os invólucros deverão estar **lacrados**, contendo na parte externa os seguintes dados:

Sessão Pública 001/2015 – Produção de pesquisa de comunicação  
Razão Social  
A/C Comissão Permanente de Licitação

### 3. DA SELEÇÃO DA PROPOSTA

**3.1.** Na sessão pública de abertura dos envelopes, a Comissão irá verificar se há o número mínimo de 3 (três) orçamentos, considerando três propostas válidas. Não havendo, a sessão será suspensa, reabrindo-se o prazo para cadastramento dos interessados e agendada nova data para abertura dos envelopes.

**3.2.** A escolha do fornecedor obedecerá ao critério da proposta que apresentar o menor preço.

**3.2.1.** Havendo empate, a classificação das propostas se fará, obrigatoriamente, por sorteio realizado durante a sessão pública.

**3.2.2.** A Ata da Sessão Pública será publicada no sítio eletrônico do Coren-SP para ciência dos atos praticados e andamentos.

**3.3.** O resultado da sessão será publicado no sítio eletrônico do Coren-SP, [www.coren-sp.gov.br](http://www.coren-sp.gov.br).

### 4. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**4.1.** Informações acerca do objeto para formulação da proposta deverão obtidas com a Assessora Técnica de Coren-SP, Sra. Alessandra Azanha, pelo telefone (11)3225-6369 ou pelo e-mail [alessandra.azanha@coren-sp.gov.br](mailto:alessandra.azanha@coren-sp.gov.br).

**4.2.** As dúvidas em relação à entrega dos envelopes poderão sanadas com a Comissão Permanente de Licitação, pelo telefone (11)3225-6377 / 6333 ou pelo e-mail [cpl@coren-sp.gov.br](mailto:cpl@coren-sp.gov.br).



## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

- 4.3.** Todas as condições deste Edital serão processadas em conformidade com a Lei nº 12.232/2010, aplicando-se subsidiariamente as Leis Federais nº 4.680, de 18 de junho de 1965, e nº 8.666, de 21 de junho de 1993.
- 4.4.** O Coren-SP reserva-se do direito de realizar ou não a ação objeto desta Sessão Pública, no todo ou em parte, a qualquer tempo.
- 4.5.** Os casos omissos serão resolvidos pela Autoridade Competente do Coren-SP ou, ainda, pela Comissão, nomeada para a execução dos procedimentos legais em sessões públicas do Coren-SP, podendo, para tanto, requerer auxílio da área demandante do objeto, da assessoria jurídica ou junto a outras áreas, e, ainda, promover quaisquer diligências que julgar necessárias.

São Paulo, 11 de agosto de 2015.

**CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO**  
**Fabiola de Campos Braga Mattozinho – Presidente**



## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

**Anexo I – Proposta Escopo para Prestação de Serviços de Pesquisa de Satisfação junto aos Profissionais Inscritos no Coren – SP**

### **OBJETIVO GERAL DO PROJETO:**

O Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo, na qualidade de autarquia federal que fiscaliza e disciplina o exercício profissional da Enfermagem no território paulista, tem como visão o atendimento com excelência para garantir que todos os profissionais certificados, diplomados e especialistas exerçam legalmente as suas funções. Diante desse cenário, propõe-se a realização de pesquisa capaz de avaliar a **SATISFAÇÃO** dos profissionais inscritos no Coren-SP, bem como a **IMAGEM** da instituição perante o mesmo.

São objetivos gerais da pesquisa levantar se os anseios e necessidades do profissional estão sendo atendidas, bem como a adequação, eficiência e eficácia das atividades de comunicação do Coren-SP junto a esses profissionais. Pretende-se, ainda, avaliar a efetividade das ações educativas realizadas e a necessidade de executar outros tipos de comunicação, aperfeiçoar ou mesmo de modificar a forma atual.

Os resultados encontrados irão oferecer amplo material com forte embasamento empírico, munindo o Coren-SP das informações necessárias a serem incluídas no Planejamento estratégico plurianual e que possibilitem a prestação de um serviço eficaz de atendimento e comunicação, que satisfaça e atenda o profissional de enfermagem.

Para atingir esse objetivo, a pesquisa é dividida em duas etapas – um diagnóstico seguido e um acompanhamento anual – com a utilização conjunta de técnicas e qualitativas (Focus Group entrevistas em profundidade) e quantitativas (Survey)

### **1ª. ETAPA – DIAGNÓSTICO INICIAL**

Na primeira etapa da pesquisa, pretende-se realizar um amplo e profundo diagnóstico inicial acerca da satisfação dos profissionais de enfermagem inscritos no Coren-SP, bem como a eficácia das estratégias de comunicação e informação da instituição junto a este público. São objetivos específicos da primeira etapa da pesquisa:

- Identificar o perfil dos profissionais dos profissionais inscritos no Coren-SP: socioeconômico, regional, profissional e área de atuação.
- Analisar as demandas mais gerais de cada perfil no cenário da saúde pública e privada: opiniões e impressões a respeito dessa grande área de atuação.
- Analisar as demandas específicas de cada perfil: sentimentos em relação à profissão, as dificuldades e problemas enfrentados no dia a dia.
- Verificar a atual situação de violência vivenciada pelos profissionais inscritos no Coren-SP: incidência de violência advinda de pacientes e/ou seus parentes em relação aos enfermeiros no atendimento, e de outros colegas de trabalho, como médicos e outros profissionais da área de enfermagem.
- Avaliar a percepção de mudanças na atual conjuntura da saúde, as transformações das últimas décadas e as tendências para o futuro na profissão.
- Classificar e ranquear as principais necessidades da profissão: quais são os maiores desafios? De que forma é possível superá-los? Como enfrentá-los?
- Observar as informações e conhecimento a respeito do Coren-SP: o que sabem da instituição? Como chegaram a essas informações? Quais as fontes?



## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

- Identificar o conhecimento dos serviços prestados pelo Coren-SP: sabem quais são os serviços e as ações da instituição? Já utilizaram? Quando? Por quê?
- Levantar as fontes de informação e os processos de comunicação: qual é o canal de “comunicação” com o Coren-SP? Qual a fonte de “diálogo”? Sensação de inserção nos propósitos, serviços e ações da instituição: como ela se comunica?
- Avaliar a contribuição percebida pelos serviços e ações: qual é a “utilidade” do Coren-SP? Como ele têm contribuído para a vida dos profissionais?
- Avaliar a imagem do Coren-SP entre os profissionais inscritos: a credibilidade da instituição, a percepção de utilidade, a qualidade da comunicação, no atendimento e no decorrer dos serviços e das ações empreendidas.
- Analisar a relação entre expectativas e satisfação: o que os profissionais esperam do COREN – SP? Como idealizam o serviço da instituição? Que tipo de projeção é feita? Da idealização à realidade: como “deveria ser” e como “realmente é”?
- Analisar e ranquear pontos fortes e pontos: quais os principais problemas ou omissões? Quais as principais vantagens e os pontos positivos?
- Avaliar o grau de satisfação geral com o Coren-SP
- Demais questões a serem discutidas em briefing com o instituto contratado.

Para cumprir os objetivos listados acima, sugere-se a realização de três métodos complementares: qualitativo, com grupos focais e entrevistas em profundidade e o quantitativo, tipo Survey.

Quanto ao **método qualitativo**, a técnica do **grupo de discussão**, ou grupo focal, consiste na reunião de 8 a 10 participantes escolhidos de acordo com o perfil do público que se deseja investigar e que, a partir da mediação de um especialista, debate livremente o conjunto de tópicos propostos. A **entrevista em profundidade** é uma técnica em que convidados enquadrados no perfil do projeto de pesquisa são entrevistados por um especialista, tendo a oportunidade de falar livremente acerca do tema de estudo, aprofundando e detalhando as suas opiniões, crenças, atitudes, preferências e ideias a respeito de determinados assuntos.

A pesquisa desenhada para esta etapa do projeto consiste na realização de entrevistas e grupos com três conjuntos de profissionais da área: **enfermeiros, técnicos e auxiliares**, com áreas de atuação em hospitais, clínicas, postos de saúde, UPA's, etc. Além disso, a pesquisa levará em conta a região de atuação: capital ou interior paulista.

Em relação aos grupos focais e as entrevistas em profundidades (EPs), propõe-se a realização de um total de 10 grupos de discussão e de 40 entrevistas. Os grupos focais serão realizados em sala com espelho na capital e terão duração entre 90 e 120 minutos, as EPs terão duração entre 50 e 90 minutos.

**Segue a tabela amostral:**

### Grupos de Discussão

Região	Profissão	Atuação	
1	Capital	Enfermeiro (a)	Hospital + Clínicas (Rede Particular)
2	Capital	Enfermeiro (a)	Hospital + Clínicas + Postos (Rede Pública)
3	Capital	Técnico (a)	Hospital + Clínicas (Rede Particular)



## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

4	Capital	Técnico (a)	Hospital + Clínicas + Postos (Rede Pública)
5	Capital	Auxiliar	Misto: Hospital + Clínicas (Redes Pública Particular)
6	RMSP	Enfermeiro (a)	Hospital + Clínicas (Rede Particular)
7	RMSP	Enfermeiro (a)	Hospital + Clínicas + Postos (Rede Pública)
8	RMSP	Técnico (a)	Hospital + Clínicas (Rede Particular)
9	RMSP	Técnico (a)	Hospital + Clínicas + Postos (Rede Pública)
10	Capital	Auxiliar	Misto: Hospital + Clínicas (Redes Pública Particular)

### Entrevistas em Profundidade (EP's)

Região		Profissão	Atuação
1 a 8	Interior 1 Interior 2 Interior 3 Interior 4	Enfermeiro	Hospital + Clínicas (Rede Particular)
9 a 16	Interior 1 Interior 2 Interior 3 Interior 4	Enfermeiro	Hospital + Clínicas + Postos (Rede Pública)
17 a 24	Interior 1 Interior 2 Interior 3 Interior 4	Técnico (a)	Hospital + Clínicas (Rede Particular)
25 a 32	Interior 1 Interior 2 Interior 3 Interior 4	Técnico (a)	Hospital + Clínicas + Postos (Rede Pública)
33 a 40	Interior 1 Interior 2 Interior 3 Interior 4	Auxiliar	Misto : Hospital + Clínicas (Redes Pública Particular)

O interior do estado (já excluindo a RMSP, será dividido em 4 grandes polos. Em cada modalidade, serão realizadas duas entrevistas em profundidade por polo. No entanto, o interior será analisado em um conjunto).

Já o **método quantitativo** constitui-se, basicamente, na aplicação de questionários estruturados a uma amostra representativa do universo em estudo. Essa técnica proporciona um conhecimento amplo dos objetivos, permite uma avaliação estatística segura e generalizável. Os resultados estatísticos obtidos asseguram um resultado conclusivo, além de aprofundar ideias surgidas no método qualitativo. A entrevista será realizada por telefone. O questionário terá tempo de aplicação entre 25 e 35 minutos.

Na pesquisa quantitativa a amostra terá cotas de idade, sexo e tipo de contratante (público ou particular) garantindo a melhor representatividade do setor. Pretende-se, com isso, garantir resultados que possam identificar a especificidades desses perfis.



## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

A partir da listagem do universo em estudo, atual e fornecida pelo contratante, serão estipuladas amostras representativas dos profissionais da capital e do interior do estado, além de cotas das profissões (enfermeiro, técnico, auxiliar) e local de atuação (hospital, clínica, residência).

Segue a tabela amostral:

Região	Universo	Amostra
Capital	179.693	786
Interior	277.440	1.214
<b>Total</b>	<b>457.133</b>	<b>2.000</b>

### 2ª ETAPA – ACOMPANHAMENTO

Na segunda etapa da pesquisa o objetivo consiste em um acompanhamento das principais informações obtidas com o diagnóstico inicial. Uma vez levantados e explorados os principais pontos na etapa anterior da pesquisa, o acompanhamento será elaborado com a finalidade de observar as mudanças ao longo do tempo, capturando, inclusive as ações estratégicas de comunicação e serviços elaboradas a partir do diagnóstico, monitorando seus possíveis efeitos. São objetivos específicos da segunda etapa da pesquisa:

- Identificar as principais regularidades e mudanças a respeito dos pontos chaves elencados na etapa de diagnóstico: o que mudou? O que continua o mesmo?
- Identificar a direção dessas mudanças, observando possíveis tendências, curvas de ascensão ou de declínio, mudança de “temperamento” do público.
- Analisar as transformações relativas às expectativas e satisfação do público: existem novas demandas? Demandas passadas foram supridas? O que ainda falta?
- Monitorar as oscilações da imagem do COREN – SP: quais as principais mudanças nos pontos fortes e fracos da empresa, nos pontos positivos e negativos?
- Analisar a satisfação geral com o COREN – SP: estão mais ou menos satisfeitos?
- Demais questões a serem discutidas em briefing com o instituto contratado.

Da mesma forma que na primeira etapa da pesquisa, serão utilizadas nesta fase de acompanhamento os métodos qualitativo, com técnicas de grupo focal e entrevista em profundidade e o quantitativo, tipo survey.

Em relação aos grupos focais e as entrevistas em profundidades (EP's), propõe-se a realização de um total de 6 grupos de discussão e de 24 entrevistas.

### Grupos de Discussão

Região	Profissão	Atuação	
1	Capital	Enfermeiro (a)	MISTO: Hospital + Clínicas + Postos (Redes Pública e Particular)
2	Capital	Técnico (a)	MISTO: Hospital + Clínicas + Postos (Redes Pública e Particular)
3	Capital	Auxiliar	MISTO: Hospital + Clínicas + Postos (Redes Pública e Particular)
4	RMSP	Enfermeiro (a)	MISTO: Hospital + Clínicas + Postos (Redes Pública e Particular)



## Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo

5	RMSP	Técnico (a)	MISTO: Hospital + Clínicas + Postos (Redes Pública e Particular)
6	RMSP	Auxiliar	MISTO: Hospital + Clínicas + Postos (Redes Pública e Particular)

### Entrevistas em Profundidade (EP's)

Região	Profissão	Atuação	
1 a 8	Interior 1 a 4	Enfermeiro (a)	MISTO : Hospital + Clínicas + Postos (Redes Pública e Particular)
9 a 16	Interior 1 a 4	Técnico (a)	MISTO : Hospital + Clínicas + Postos (Redes Pública e Particular)
17 a 24	Interior 1 a 4	Auxiliar	MISTO : Hospital + Clínicas + Postos (Redes Pública e Particular)

O desenho da amostra é:

Região	Universo	Amostra
Capital	179.693	786
Interior	277.440	1.214
<b>Total</b>	<b>457.133</b>	<b>2.000</b>

**RESULTADOS.** Os resultados obtidos pela pesquisa deverão ser os seguintes:

- ✓ Relatório e análise de dados quantitativo (em Power Point e Word)
- ✓ Relatório analítico qualitativo (em Power Point) – Para grupos e EP's.
- ✓ Reunião final de apresentação dos resultados (em Power Point)