

## **A ESTRATÉGIA DE ESTIMULAR OS USUÁRIOS DE ÁREAS AMBULATORIAIS A PARTICIPAREM DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

Marianna Goes Moraes; Thauane da Cunha Dutra; Carla Desengrini Girelli; Ana Paula Hanauer; Claudia Beatriz Nery; Diovane Ghignatti da Costa; Gisela Maria Schebella Souto de Moura

Introdução: A busca do nível de satisfação em relação aos serviços oferecidos, ou seja, mensurar o quanto as expectativas dos usuários estão sendo atendidas, oportuniza aos gestores direcionar melhorias a partir da visão daqueles que utilizam os serviços, cuja contribuição pode abarcar processos assistenciais, estrutura oferecida e qualificação das equipes. No Hospital de Clínicas de Porto Alegre, operacionaliza-se a pesquisa de satisfação há mais de uma década e, com o intuito de ampliar a participação dos usuários, tem-se implementado nas áreas ambulatoriais a pesquisa de forma estimulada, com periodicidade sistemática. Objetivo: Analisar os resultados da pesquisa de satisfação nos meses da pesquisa estimulada e nos demais meses. Métodos: Estudo quantitativo, exploratório-descritivo, com base nos questionários respondidos por pacientes/famílias após o atendimento ambulatorial, no período de janeiro de 2014 a dezembro de 2016, totalizando 8.064 questionários respondidos em 2014, 8.366 em 2015, 7.399 em 2016. As questões fechadas apresentam alternativas com cinco pontos, conforme escala Likert: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo. Analisaram-se os resultados mensais do número de participantes e da taxa de satisfação em relação ao atendimento de forma geral. Para esta somou-se os percentuais de respostas nos graus ótimo e bom, seguindo o método de acompanhamento institucional. Para análise, agrupou-se os dados em dois conjuntos (meses de pesquisa estimulada - maio e novembro - e demais meses), utilizando-se o teste qui-quadrado de Pearson para análise da diferença das proporções. Resultados: Obteve-se nos meses de pesquisa estimulada uma participação média de 1.830 respondentes e nos demais meses 428 respondentes. As taxas de satisfação variaram entre 85% e 95%, cujos valores mais elevados corresponderam aos meses de pesquisa estimulada. Evidenciou-se diferença estatisticamente significativa entre as taxas de satisfação obtidas nos meses da pesquisa estimulada e nos demais meses ( $p=0,000$ ). Conclusões: Os resultados demonstraram maior participação e taxas mais elevadas de satisfação nos meses em que houve estímulo aos usuários, reforçando a manutenção da estratégia como importante espaço de manifestação para avaliação dos serviços prestados. A pesquisa de satisfação subsidia informações que englobam o atendimento considerando equipes, estrutura e processos, fortalecendo a tomada de decisão gerencial. Palavra-chave: Satisfação do Paciente; Qualidade da Assistência à Saúde; Organização e Administração.