

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

O Instituto Gnosis enquanto prestador de serviços em saúde possui prática regular de realização de pesquisa de satisfação como instrumento de melhoria da qualidade. Isto porque considera que ao oportunizar o diálogo com os usuários pode-se contemplar as demandas reais dos mesmos aumentando a assertividade em atender bem. Quando é sabido o que o usuário pensa e espera do serviço, há uma tendência em redução de erros sendo possível redirecionar e ajustar os processos partindo de dados mais próximos da realidade. Além disso é possível aperfeiçoar ou manter os processos positivos já em andamento.

Pensando contexto da Atenção Primária à Saúde, mais especificamente nas unidades básicas de saúde, a pesquisa de satisfação vai além do simples fato de contabilizar satisfações. Perceber os usuários e como estes se relacionam com o funcionamento dos serviços de saúde permite conhecer e entender a dinâmica territorial, seus habitantes e a partir disso pensar melhores estratégias de cuidado em saúde para aquela região, sendo então considerada como um parâmetro relacionado de forma direta às Boas Práticas clínicas de atenção ao usuário.

Para tanto, a gestão em saúde do Instituto Gnosis desenvolveu instrumento da Pesquisa de Satisfação baseados em ferramentas para legitimar esse processo tornando-o o mais fidedigno possível de forma que os resultados reflitam o cenário que se apresenta.

Inicialmente realizada em cédulas, o instrumento era ofertado em locais estratégicos onde os usuários – de forma facultativa – depositavam suas opiniões em caixas específicas. Tratava-se de um impresso compreendido num instrumento de auto relato que mensurava a satisfação dos usuários em uma pergunta. Regularmente os gestores das unidades recolhiam os formulários com as respostas e remetiam ao setor de Gestão de Pessoas do Instituto Gnosis que através de cálculo estatístico aferiam o nível de satisfação e realizavam a devolutiva aos gestores locais das unidades. A avaliação consistia em cinco pontos de escala Likert (1) ilustrados por “emoticons” (carinhas) pelas quais os usuários sinalizavam a intensidade de sua satisfação em resposta a questão citada.

A metodologia deste instrumento, a Escala de Likert, é uma escala unificada em que através desta é possível identificar o sentido e a intensidade da atitude, ou seja, ao responder a pesquisa, o usuário aponta o quanto ele concorda ou discorda da questão exposta. A mensuração neste formato é a mais aceita entre os pesquisadores e profissionais de mercado (2). Além disso, essa metodologia é validada com uso de técnicas estatísticas na finalidade de conferir maior credibilidade ao processo de mensuração (3).

INSTITUTO GNOSIS

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Caro usuário, sua opinião é muito importante para nós!!!!

NOME: _____ DATA: _____

EQUIPE: _____

Motivo de procura: Consulta Procedimento Farmácia
 exames Informações

5 
 MUITO SATISFEITO

4 
 SATISFEITO

3 
 NEUTRO

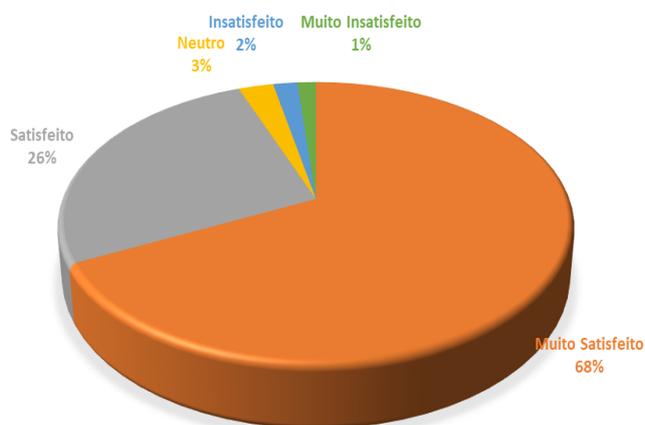
2 
 INSATISFEITO

1 
 MUITO INSATISFEITO

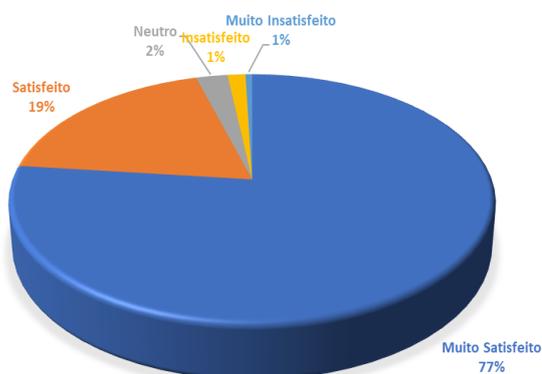
Fig.1: Cédula da Pesquisa de Satisfação dos Usuários

Seguem abaixo resultado consolidado das pesquisas realizadas trimestralmente nos últimos dois anos em um dos contratos do Instituto Gnosis:

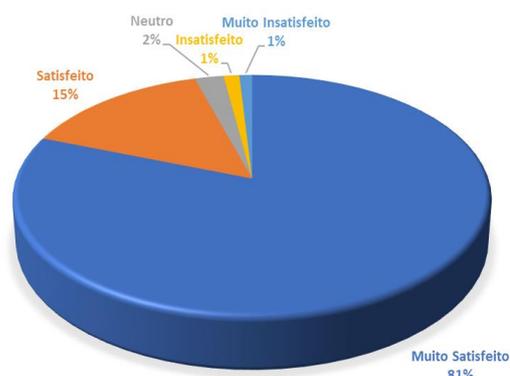
Município de Maricá	
Pesquisa de satisfação Junho, Julho e Agosto 2020	
Muito satisfeito	2562
Satisfeito	1003
Neutro	98
Insatisfeito	68
Muito insatisfeito	52
Total de Usuários que responderam à pesquisa de satisfação	3783



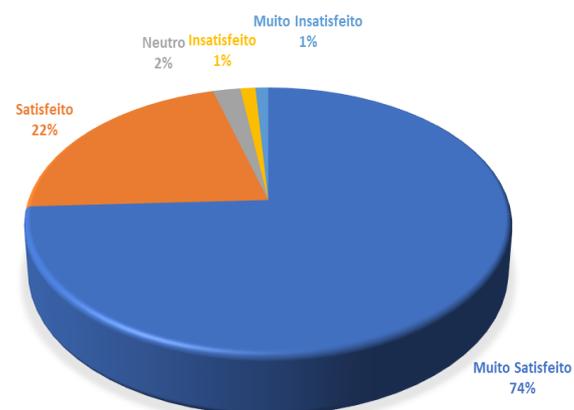
Município de Marica	
Pesquisa de satisfação setembro, outubro e novembro 2020	
Muito satisfeito	7080
Satisfeito	1737
Neutro	225
Insatisfeito	128
Muito insatisfeito	47
Total de usuários que responderam à pesquisa de satisfação	9217



Município de Marica	
Pesquisa de satisfação dezembro, janeiro e fevereiro 2021	
Muito satisfeito	4819
Satisfeito	878
Neutro	134
Insatisfeito	73
Muito insatisfeito	59
Total de usuários que responderam à pesquisa de satisfação	5963



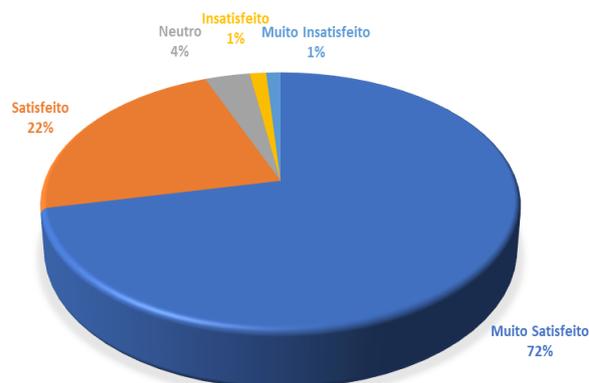
Município de Marica	
Pesquisa de satisfação março, abril e maio 2021	
Muito satisfeito	3844
Satisfeito	1113
Neutro	110
Insatisfeito	61
Muito insatisfeito	51
Total de usuários que responderam à pesquisa de satisfação	5179



Município de Marica

Pesquisa de satisfação Junho, Julho e Agosto 2021

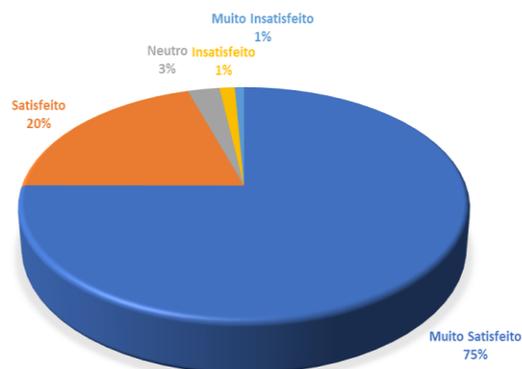
Muito satisfeito	3810
Satisfeito	1194
Neutro	189
Insatisfeito	69
Muito insatisfeito	60
Total de usuários que responderam à pesquisa de satisfação	5322



Município de Marica

Pesquisa de satisfação Setembro, Outubro e Novembro 2021

Muito satisfeito	5149
Satisfeito	1389
Neutro	183
Insatisfeito	88
Muito insatisfeito	53
Total de usuários que responderam à pesquisa de satisfação	6862



Em dezembro de 2021, o Instituto Gnosis implementou a modernização da pesquisa de satisfação.

A partir de então os usuários das unidades de saúde passaram a contar com *tablets* instalados nos acolhimentos traduzindo a metodologia de cédula para o digital, tornando a pesquisa mais interativa com o usuário e facilitando o processamento das informações.



Fig. 2 e 3: Técnico do Instituto Gnosis realizando a configuração dos *tablets* da pesquisa de satisfação do usuário.

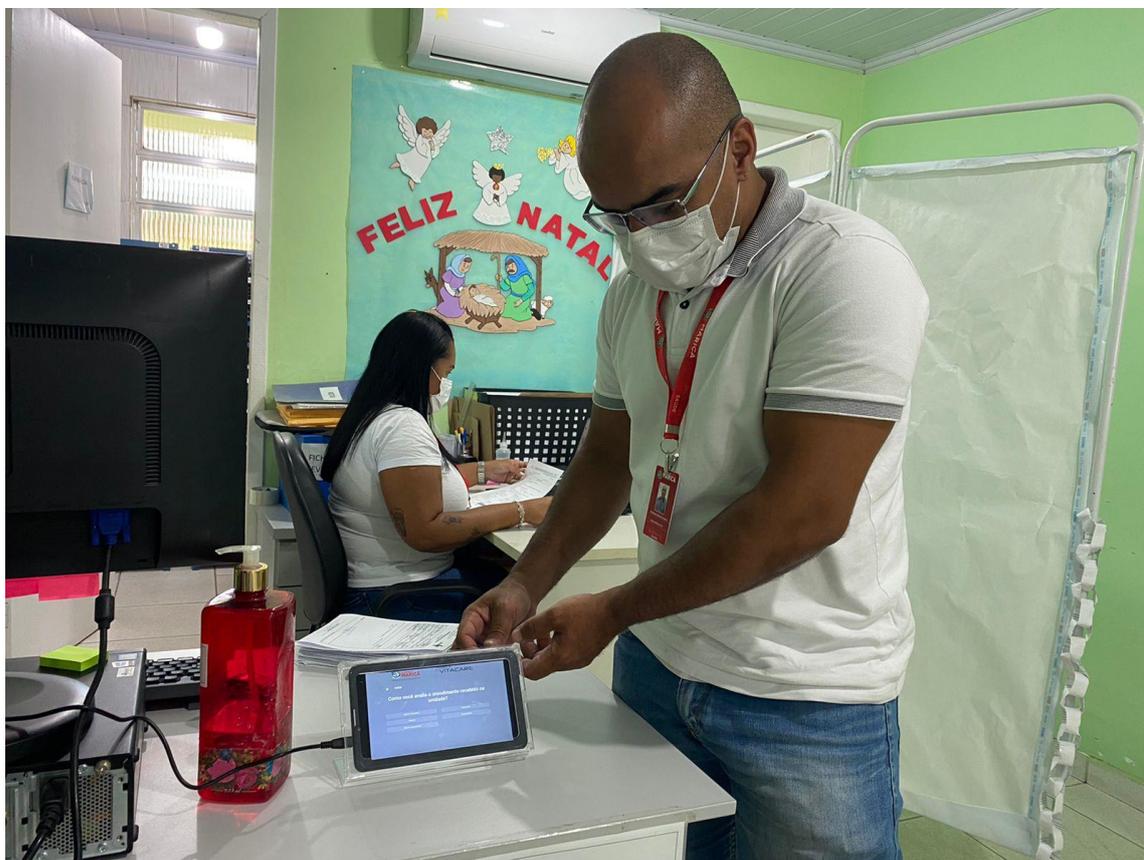


Fig. 4 e 5: Instalação dos tablets configurados com a pesquisa de satisfação

Dessa forma, o processamento se dá pela inserção do resultado da pesquisa no cálculo do indicador de qualidade por variável de desempenho na Atenção Primária à Saúde outrora pactuado, conforme exemplo abaixo:

CÓDIGO INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	INDICADORES	FÓRMULA DE CÁLCULO	FONTE	PERIODICIDADE	META	OBSERVAÇÃO
S1	Satisfação dos usuários	Percentagem de usuários satisfeitos/muito satisfeitos	(N)	Prontuário Eletrônico (PEP)	Trimestral	Mínimo 80%	Questionário padronizado pela SMS. Para que o indicador seja considerado satisfatório, no mínimo 5% dos usuários atendidos devem ter preenchido o inquérito de satisfação com identificação por CPF.
			Nº de usuários satisfeitos/muito satisfeitos atendidos na unidade de saúde				
			X 100				
			(D)				
total de usuários que preencheram o registro de satisfação no período em análise							

Fig. 2: Cálculo do indicador de satisfação dos usuários, parte integrante dos parâmetros de atenção ao usuário.

Seguem abaixo os trimestres seguintes com o resultado na nova modalidade de cálculo:

Dados Pesquisa			
Datas: 01.12.2021 a 28.02.2022			
S1. Percentagem de usuários satisfeitos/muito satisfeitos			
Entidade/CAP	Numerador	Denominador	Resultado
MUNICÍPIO	1167,00	1285,00	90,82%

Fonte: Prontuário Eletrônico Vitacare

Dados Pesquisa			
Datas: 01.03.2022 a 31.05.2022			
S1. Percentagem de usuários satisfeitos/muito satisfeitos			
Entidade/CAP	Numerador	Denominador	Resultado
MUNICÍPIO	1344,00	1487,00	90,38%

Fonte: Prontuário Eletrônico Vitacare

Dados Pesquisa			
Datas: 01.06.2022 a 31.08.2022			
S1. Percentagem de usuários satisfeitos/muito satisfeitos			
Entidade/CAP	Numerador	Denominador	Resultado
MUNICÍPIO	1083,00	1192,00	90,86%

Fonte: Prontuário Eletrônico Vitacare

O Instituto Gnosis valoriza a prestação de serviços de qualidade aliando a tecnologia a um atendimento humanizado, por isso entende que cada vez mais é preciso oportunizar, incentivar e inovar as prática da Pesquisa de Satisfação nos serviços de saúde sob sua gestão.

REFERÊNCIAS

1. Likert, R. (1932). *A technique for the measurement of attitudes*. Archives of Psychology, 22(140), 1-55.
2. Sanches, C., Meireles, M., & Sordi, J. O. de (2011, agosto). *Análise qualitativa por meio da lógica paraconsciente: método de interpretação e síntese de informação obtida por escalas likert*. Anais do Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade, João Pessoa, PB, Brasil, 3.
3. Campbell, D. T., & Fiske, D. W. (1959). *Convergent and discriminant validation by the multitraitmultimethod matrix*. Psychological Bulletin, 56(2), 81-105. doi: 10.1037/h0046016

