

## **2257 - A Contribuição da Pesquisa de Satisfação do Usuário para Qualificar o Atendimento em Saúde**

Juciane Aparecida Furlan Inchauspe, Gisela Maria Schebella Souto de Moura, Cecília Helena Glanzner

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

Objetivo: descrever a opinião das lideranças de enfermagem acerca da contribuição da pesquisa de satisfação do usuário para o atendimento. Método: Trata-se de uma pesquisa qualitativa, exploratório-descritiva. O estudo foi realizado com 28 lideranças das unidades de internação do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. As informações foram coletadas por meio de entrevista semiestruturada e analisadas segundo análise de conteúdo temática. O desenvolvimento do estudo atendeu às normas nacionais e internacionais de ética em pesquisa envolvendo seres humanos. No desenvolvimento do estudo foram observadas as normas estabelecidas pela Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde e o projeto de estudo foi aprovado, em 2012, pela Comissão de Pesquisa e Comitê de Ética da instituição onde foi realizado o estudo, sob o número 59472316.8.0000.5327. Resultados: As análises apontaram três categorias: visão do trabalho da equipe de enfermagem, prestação de um cuidado humanizado e a percepção do usuário acerca do serviço ofertado. Evidencia-se, que o resultado da pesquisa de satisfação fornece subsídios importantes para serem trabalhados com a equipe e em conjunto com a instituição. Conclusão: A avaliação, pelo usuário, da qualidade do serviço representa um aspecto importante do processo de tomada de decisão no gerenciamento das instituições hospitalares. Finalizando estas considerações destaca-se, que a utilização de um sistema de avaliação para o monitoramento da satisfação do usuário é um grande desafio a ser enfrentado pelos gestores e profissionais que buscam adequar seus processos de trabalho à excelência no atendimento. Conclui-se que a pesquisa de satisfação traz grandes contribuições tanto para o usuário que responde, quanto para a equipe que utiliza os resultados para melhorar a qualidade da assistência em saúde. Descritores: Satisfação do paciente. Equipe de enfermagem. Pesquisa sobre serviços de saúde. Qualidade da assistência à saúde.