

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ENFERMAGEM  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM**

**JUCIANE APARECIDA FURLAN INCHAUSPE**

**APLICABILIDADE DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS  
USUÁRIOS PELA ENFERMAGEM NO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO  
ALEGRE**

**Porto Alegre  
2013**

**JUCIANE APARECIDA FURLAN INCHAUSPE**

**APLICABILIDADE DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS  
USUÁRIOS PELA ENFERMAGEM NO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO  
ALEGRE**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Enfermagem.

Área de Concentração: Políticas e Práticas em Saúde e Enfermagem.

Linha de Pesquisa: Gestão em Saúde e Enfermagem e Organização do Trabalho.

Orientadora: Profa. Dra. Gisela Maria Schebella Souto de Moura.

**Porto Alegre  
2013**

CIP - Catalogação na Publicação

Furlan Inchauspe, Juciane Aparecida

Aplicabilidade dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários pela enfermagem no Hospital de Clínicas de Porto Alegre / Juciane Aparecida Furlan Inchauspe. -- 2013.  
90 f.

Orientadora: Gisela Maria Schebella Souto de Moura.

Dissertação (Mestrado) -- Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de Enfermagem, Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Porto Alegre, BR-RS, 2013.

1. Satisfação do paciente. 2. Equipe de enfermagem. 3. Pesquisa sobre serviços de saúde. 4. Avaliação em saúde. 5. Qualidade da assistência à saúde. I. Schebella Souto de Moura, Gisela Maria, orient. II. Título.

**JUCIANE APARECIDA FURLAN INCHAUSPE**

**Aplicabilidade dos Resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários pela  
Enfermagem no Hospital de Clínicas de Porto Alegre**

Dissertação apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Enfermagem da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Enfermagem.

Aprovada em Porto Alegre, 15 de abril de 2013.

**BANCA EXAMINADORA**



Profa. Dra. Gisela Maria Schebella Souto de Moura

Presidente da Banca – Orientadora

PPGENF/UFRGS



Profa. Dra. Clarice Maria Dall'Agnol

Membro da banca

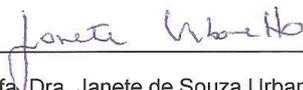
PPGENF/UFRGS



Profa. Dra. Ana Maria Müller de Magalhães

Membro da banca

PPGENF/UFRGS



Profa. Dra. Janete de Souza Urbanetto

Membro da banca

PUCRS

Dedico esta dissertação...

...à minha família, por me apoiar nessa  
caminhada de estudos, entendendo os  
momentos de ausência;  
...ao meu amor, por estar comigo sempre.

## AGRADECIMENTOS

A Deus, por guiar meus passos e sempre me proteger, atendendo às minhas preces.

À minha orientadora, Dra. Gisela Maria Schebella Souto de Moura, pelo carinho, atenção e confiança durante essa trajetória de estudos, bem como pelos valorosos ensinamentos transmitidos. Tens minha gratidão e admiração.

Aos membros de minha banca: Profa. Dra. Clarice Maria Dall’Agnol, Profa. Dra. Ana Maria Müller Magalhães e Profa. Dra. Janete de Souza Urbanetto, por aceitarem compor esta banca e contribuírem para a consolidação desta etapa.

Aos colegas do Núcleo de Estudos de Gestão em Enfermagem, pela troca de conhecimentos e por terem me acompanhado nessa trajetória.

Às minhas amigas, Greisse, Fabiana, Giovana e Liange, pela amizade sincera e parceria em todas as horas.

À amiga querida, Gisele, pelo carinho, amizade, pelos diversos momentos e experiências que compartilhamos.

Aos professores e colegas doutorandos e mestrandos do Programa de Pós-Graduação da Escola de Enfermagem da UFRGS, por fazerem parte desta trajetória de construção de conhecimento no convívio das disciplinas, as quais proporcionaram momentos de reflexão e crescimento acadêmico.

Ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Escola de Enfermagem (PPGENF) da UFRGS, pela oportunidade de cursar o Mestrado e pelo conhecimento construído nessa trajetória.

À secretaria do PPENF, Tatiane Santos e demais bolsistas, pelo apoio e disponibilidade de atender aos alunos em todos os momentos.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), pelo apoio financeiro mediante concessão de bolsa de estudo.

Às enfermeiras participantes deste estudo no Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA), as quais são a razão da concretização deste trabalho.

Ao HCPA, por ter concedido o campo de estudo e, ainda, concedido o orçamento do Fundo de Incentivo à Pesquisa e Eventos (FIPE) para o desenvolvimento deste projeto de pesquisa.

Meus sinceros agradecimentos a todos que contribuíram durante essa trajetória.

Muito obrigada!

"O conhecimento exige uma presença curiosa do  
sujeito em face do mundo. Requer uma ação  
transformadora sobre a realidade. Demanda uma  
busca constante. Implica em invenção e em  
reinvenção."

(FREIRE, 1983, p. 7)

## RESUMO

Estudo qualitativo do tipo exploratório-descritivo acerca da aplicabilidade do resultado da pesquisa de satisfação como ferramenta de avaliação da qualidade dos serviços de saúde. O objetivo geral do estudo consistiu em analisar a utilização dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários pelas chefias de enfermagem das unidades de internação de um hospital universitário. Os objetivos específicos foram relatar os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários das unidades de internação; descrever a opinião das chefias acerca da contribuição que a pesquisa de satisfação implantada no hospital traz para o atendimento ao usuário; conhecer as estratégias utilizadas pelas chefias de enfermagem a fim de ter acesso aos resultados da pesquisa de satisfação, bem como o modo pelo qual os resultados são transmitidos à sua equipe de trabalho; e, por fim, identificar as ações implementadas nas unidades a partir dos resultados da pesquisa de satisfação. Os dados foram coletados em duas etapas no Hospital de Clínicas de Porto Alegre. A primeira consistiu em análise documental, com base em consulta dos dados do sistema de informações gerenciais do referido hospital, que possibilitaram conhecer os resultados da pesquisa de satisfação das unidades de internação, objetos de investigação, no período de outubro de 2011 a março de 2012. Os achados demonstram que os usuários estão, em geral, satisfeitos com os cuidados de enfermagem e com o atendimento prestado durante a sua internação. A outra etapa da coleta consistiu em entrevistas semiestruturadas, realizadas em maio e junho de 2012, com 14 enfermeiras, cujos dados obtidos foram submetidos à técnica de análise de conteúdo temática e agrupadas em quatro categorias: a comunicação como forma de transmissão das informações para a equipe de enfermagem; a contribuição da pesquisa de satisfação do usuário para o atendimento em saúde; mudanças implementadas nas unidades a partir dos resultados da pesquisa; a influência da pesquisa de satisfação na avaliação de desempenho da equipe de enfermagem. Os resultados apontam que a pesquisa de satisfação do usuário é verificada de diversas formas pelas enfermeiras, as quais procuram também repassar à sua equipe de trabalho. A comunicação tem uma função primordial, pois favorece a troca de informações e a interlocução dentro da equipe de enfermagem. A pesquisa é entendida pelas enfermeiras como uma ferramenta de escuta, que continuamente capta a voz do usuário. Quanto às mudanças já implementadas nas unidades, as enfermeiras relataram que já foram realizadas modificações advindas de reivindicações, as quais envolvem o ambiente, a estrutura e outros aspectos relacionados à rotina da unidade. Um ponto levantado pelas enfermeiras refere-se à influência do resultado da pesquisa de satisfação na gestão de

desempenho da equipe de enfermagem, a qual é utilizada para identificar como está sendo a atuação de cada profissional no trabalho, gerenciando os elogios e críticas vinculados à equipe. Acredita-se que os estudos sobre a satisfação do usuário são fundamentais para garantir a avaliação da qualidade do serviço oferecido pelas instituições, além de auxiliar gestores na tomada de decisões, bem como fornecer um panorama do serviço.

**Palavras-chave:** Satisfação do paciente. Equipe de enfermagem. Pesquisa sobre serviços de saúde. Avaliação em saúde. Qualidade da assistência à saúde.

## **ABSTRACT**

This is a descriptive, exploratory, qualitative study about the applicability of satisfaction survey results as a tool for evaluating the quality of health service. The general objective of this study consisted in analyzing the use of the satisfaction survey results by chief nurses from the intern units of a university hospital. The specific objectives were: to report intern unit user's satisfaction survey results; to describe the chief nurses' opinions about the contribution that the satisfaction survey implanted in the hospital brings to user service; to know the strategies used by the chief nurses in having access to the satisfaction survey results, as well as the way the results are transmitted to the work team; and, finally, to identify the actions implemented in the units, based on the satisfaction survey results. Data collection was carried out at the Clinics Hospital of Porto Alegre/Hospital de Clínicas de Porto Alegre in two stages. The first consisted of documental analysis, based on consulting the hospital's managerial information data, which made it possible to know the satisfaction survey results of the intern units, objects of investigation, during the period of October 2011 to March 2012. The findings demonstrate that users are, in general, satisfied with the nursing services and with the attendance given them while admitted to the hospital. The other stage of data collection consisted of semi-structured interviews, given in May and June of 2012, with 14 nurses, whose obtained data were submitted to the technique of thematic analysis and grouped in four categories: communication as a form of transmitting information to the nursing team; the contribution that the user satisfaction survey has on health services; alterations based on survey results, implemented in the units; influence that the satisfaction survey has upon the evaluation of the nursing team's performance. The results show that the user satisfaction survey is checked in a variety of ways by the nurses, whom also seek to repass these results to their immediate team. The communication has a main function since it favors the exchange of information and dialogue within the nursing team. Nurses understand the survey to be a listening device, that continuously captures the user's voice. In reference to the changes already implemented in the units, the nurses reported that they were made in result of the claims involving environment, structure and other aspects related to the unit's routine. A point raised by the nurses refers to the influence that the satisfaction survey results have on the nursing team's performance management, which uses it to identify the ongoing performance of each working professional, administering compliments and criticisms related to the team. It is believed that the studies about user satisfaction are fundamental to guarantee the evaluation

of service quality offered by the institutions, besides to assist supervisors on making decisions, as well as to provide a service panorama.

**Keywords:** Patient satisfaction. Nursing, team. Health services research. Health evaluation. Quality of Health Care

## RESUMEN

Estudio cualitativo del tipo exploratorio-descriptivo sobre la aplicabilidad del resultado de la encuesta de satisfacción como herramienta de evaluación de la calidad de los servicios de salud. El objetivo general del estudio consistió en analizar el uso de los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios por las jefaturas de enfermería de las unidades de hospitalización de un hospital universitario. Los objetivos específicos fueron los de relatar los resultados de la encuesta de satisfacción de los usuarios de las unidades de hospitalización; describir la opinión de las jefaturas sobre la contribución que ésta trae para la atención al usuario; conocer las estrategias usadas por las jefaturas de enfermería con el propósito de tener acceso a los resultados de la encuesta de satisfacción, así como el modo por el cual los resultados se transmiten a su equipo de trabajo; y, por fin, identificar las acciones implementadas en las unidades a partir de los resultados de la encuesta de satisfacción. Los datos fueron colectados en dos etapas en el Hospital de Clínicas de Porto Alegre. La primera consistió en un análisis documental, basado en consulta a datos del sistema de informaciones gerenciales del referido hospital, que posibilitaron conocer los resultados de la encuesta de satisfacción de las unidades de hospitalización objetos de investigación, en el período de octubre del 2011 a marzo del 2012. Los descubrimientos demuestran que los usuarios están, por lo general, satisfechos con los cuidados de enfermería y con la atención prestada durante su hospitalización. La otra etapa de la colecta consistió en entrevistas semiestructuradas, realizadas en mayo y junio del 2012, con 14 enfermeras, cuyos datos obtenidos se sometieron a la técnica de análisis de contenido temático y agrupadas en cuatro categorías: la comunicación como forma de transmisión de las informaciones para el equipo de enfermería; la contribución de la encuesta de satisfacción del usuario para la atención en la salud; cambios implementados en las unidades a partir de los resultados de la encuesta; la influencia de ésta en la evaluación del desempeño del equipo de enfermería. Los resultados apuntan que la encuesta de satisfacción del usuario se ve de distintas formas por las enfermeras, las cuales también buscan repasar su equipo de trabajo. La comunicación tiene una función primordial, ya que favorece el intercambio de informaciones y la interlocución dentro del equipo de enfermería. La encuesta es entendida por las enfermeras como una herramienta de escucha, que continuamente capta la voz del usuario. En relación a los cambios ya implementados en las unidades, las enfermeras relataron que ya se han realizado modificaciones a partir de reivindicaciones, las cuales involucran el ambiente, la estructura y otras relacionadas a la rutina de la unidad. Un punto levantado por las enfermeras se refiere a la influencia del

resultado de la encuesta de satisfacción en la gestión de desempeño del equipo de enfermería, la cual se usa para identificar como está siendo la actuación de cada profesional en el trabajo, administrando los elogios y críticas vinculados al equipo. Se cree que los estudios sobre la satisfacción del usuario sean fundamentales para garantizar la evaluación de la calidad del servicio ofrecido por las instituciones, además de ayudar a los gestores en la toma de decisiones, así como proveer un panorama sobre el servicio.

**Palabras clave:** Satisfacción del paciente. Grupo de enfermeira. Investigación sobre Servicios de Salud. Evaluación en salud. Calidad de la atención de salud.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>QUADRO 1 -</b>	Serviços de enfermagem e respectivas unidades de internação, Porto Alegre, 2013.....	34
<b>GRÁFICO 1 -</b>	Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem do Serviço de Enfermagem Clínica, Porto Alegre, 2013.....	41
<b>GRÁFICO 2 -</b>	Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem, no grau ótimo, e os percentuais de elogios recebidos nas unidades do Serviço de Enfermagem Clínica, Porto Alegre, 2013.....	41
<b>GRÁFICO 3 -</b>	Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem do Serviço de Enfermagem Cirúrgica, Porto Alegre, 2013.....	42
<b>GRÁFICO 4 -</b>	Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem, no grau ótimo, e os percentuais de elogios recebidos nas unidades do Serviço de Enfermagem Cirúrgica, Porto Alegre, 2013.....	43
<b>GRÁFICO 5 -</b>	Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem do Serviço de Enfermagem Pediátrica, Porto Alegre, 2013.....	44
<b>GRÁFICO 6 -</b>	Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem, no grau ótimo, e os percentuais de elogios recebidos nas unidades do Serviço de Enfermagem Pediátrica, Porto Alegre, 2013.....	45
<b>GRÁFICO 7 -</b>	Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem do Serviço de Enfermagem Onco-Hematológica, Porto Alegre, 2013.....	46
<b>GRÁFICO 8 -</b>	Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem do Serviço de Enfermagem Psiquiátrica, Porto Alegre, 2013.....	47
<b>GRÁFICO 9 -</b>	Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem do Serviço de Enfermagem Materno-Infantil, Porto Alegre, 2013.....	48
<b>GRÁFICO 10 -</b>	Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem, no grau ótimo, e os percentuais de elogios recebidos nos SEOH, SEP, SEMI, Porto Alegre, 2013.....	49

## **LISTA DE SIGLAS**

**BDENF** – Base de Dados de Enfermagem

**EENF** – Escola de Enfermagem

**GPPG** – Grupo de Pesquisa e Pós-Graduação

**HCPA** – Hospital de Clínicas de Porto Alegre

**IG** – Informações Gerenciais

**LILACS** – Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde

**NEGE** – Núcleo de Estudos sobre Gestão em Enfermagem

**OMS** – Organização Mundial da Saúde

**Pubmed** – National Library of Medicine and National Institutes of Health

**SciELO** – Scientific Eletronic Library Online

**SEC** – Serviço de Enfermagem Cirúrgica

**SECLIN** – Serviço de Enfermagem Clínica

**SEMI** – Serviço de Enfermagem Materno-Infantil

**SEOH** – Serviço de Enfermagem Onco-Hematológica

**SEP** – Serviço de Enfermagem Psiquiátrica

**SEPED** – Serviço de Enfermagem Pediátrica

**SUS** – Sistema Único de Saúde

**TCLE** – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

**UFRGS** – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>17</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>21</b>
2.1	OBJETIVO GERAL.....	21
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	21
<b>3</b>	<b>REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>22</b>
3.1	AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE.....	22
3.2	A PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO CENÁRIO HOSPITALAR.....	26
3.3	A APLICABILIDADE DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	28
3.4	A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS NO HCPA.....	30
<b>4</b>	<b>MÉTODO.....</b>	<b>32</b>
4.1	DELINEAMENTO DO ESTUDO.....	32
4.2	CAMPO DO ESTUDO.....	33
4.3	SUJEITOS.....	34
4.4	PRIMEIRA ETAPA DA COLETA DE DADOS – ANÁLISE DOCUMENTAL.....	35
4.5	SEGUNDA ETAPA DA COLETA DE DADOS – ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA.....	36
4.6	CONSIDERAÇÕES QUANTO AOS ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA.....	37
4.7	PROCEDIMENTOS PARA ANÁLISE DE DADOS.....	38
<b>5</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>40</b>
<b>5.1</b>	<b>RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DAS UNIDADES DE INTERNAÇÃO.....</b>	<b>40</b>
<b>5.2</b>	<b>RESULTADOS DAS ENTREVISTAS COM AS ENFERMEIRAS.....</b>	<b>52</b>
<b>5.2.1</b>	<b>A comunicação como forma de transmissão das informações para a equipe de enfermagem.....</b>	<b>52</b>
<b>5.2.2</b>	<b>A contribuição da pesquisa de satisfação do usuário para o atendimento em saúde.....</b>	<b>58</b>

5.2.3	Mudanças implementadas nas unidades a partir dos resultados da pesquisa.....	62
5.2.4	A influência da pesquisa de satisfação na avaliação de desempenho da equipe de enfermagem.....	66
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	70
	REFERÊNCIAS.....	74
	APÊNDICE A – Roteiro de entrevista com as chefias de enfermagem das unidades de internação.....	82
	APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	83
	ANEXO A – Organograma do Hospital de Clínicas de Porto Alegre.....	84
	ANEXO B – Organograma do Grupo de Enfermagem do HCPA.....	85
	ANEXO C – Documento de Aprovação da Comissão de Pesquisa da Escola de Enfermagem da UFRGS.....	86
	ANEXO D – Documento de Aprovação do Projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa do HCPA.....	87
	ANEXO E – Termo de Compromisso para Utilização de Dados Institucionais.....	90

## 1 INTRODUÇÃO

Tem sido notável o fato de que, cada vez mais, as instituições hospitalares demonstram preocupação em proporcionar um atendimento de qualidade aos usuários dos serviços de saúde, resultando num processo contínuo de aprimoramento da assistência. Um dos objetivos que o movimento pela qualidade nos serviços de saúde possui é o de oferecer um cuidado que atenda, verdadeiramente, às necessidades do usuário.

Com o avanço da tecnologia e da informatização dos meios de comunicação, aqueles que utilizam dos serviços de saúde dispõem de novos canais de comunicação para expor suas ideias e necessidades àqueles que prestam esta assistência. Neste contexto, a pesquisa de satisfação surge como ferramenta para a avaliação do serviço de saúde por parte do usuário, o qual analisa o atendimento recebido na instituição frente às suas necessidades ao buscar por assistência. O usuário avalia cada atributo disposto no instrumento de pesquisa, a fim de expor sua opinião em relação ao serviço, e, com isto, permite obter de uma importante medida de qualidade da atenção à saúde.

A qualidade da assistência prestada ao usuário e sua satisfação em relação a esse cuidado são temas que merecem total atenção, uma vez que este é entendido como um agente atuante da prática, ou seja, assim como se beneficia do serviço, também protagoniza novos olhares a este campo, tornando-se sujeito ativo no processo do atendimento em saúde. Desta forma, coloca-se o usuário no centro da atenção do prestador do serviço, sendo este um agente que poderá indicar caminhos, mudanças, oportunizadas pela troca de conhecimentos e exposição das necessidades, com base na integralidade do seu ser.

Do ponto de vista de Souza e Soares (2010), a avaliação do atendimento constitui uma ferramenta essencial nas políticas públicas como mecanismo tanto para verificar a possibilidade de correção de rumos, como para proporcionar a continuidade das intervenções, a fim de que seus resultados sejam sempre revistos e modificados conforme as necessidades percebidas e embasadas nas demandas sociais. Incluir o usuário como agente de transformação e avaliação apresenta-se como um indicador sensível de qualidade do serviço, possibilitando adequar o atendimento às necessidades do solicitante e, concomitantemente, promover reais mudanças nos serviços de saúde (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006). Assim, abre-se a possibilidade de considerar o sujeito na sua especificidade, respeitando sua história de vida (MOTA; MARTINS; VERAS, 2006).

As instituições de saúde almejam, neste cenário de qualidade, dispor de mecanismos que possibilitem a avaliação das suas ações, bem como criar estratégias para prover as reais

necessidades dos usuários. Para tanto, recorrem às análises realizadas no campo do cuidado e da atenção à saúde, visto que é buscado compreender todo o processo de saúde, a fim de proporcionar transformações destas práticas e gerar a desejada qualidade da assistência, voltada para o usuário.

A escolha do tema de pesquisa se justifica em razão do interesse da pesquisadora no aprofundamento das questões que envolvem a avaliação do serviço. Entende-se que este tema possui grande relevância para a área da Enfermagem, pois permitirá verificar como o resultado da pesquisa de satisfação está sendo utilizado pelos enfermeiros que ocupam o cargo de chefia e, ainda, verificar a real contribuição que a pesquisa de satisfação traz para o atendimento neste âmbito. Do mesmo modo, vê-se este tema como de grande importância, pois possibilita um *feedback* com relação aos aspectos que podem ser melhorados no cuidado e, ainda, a identificação daqueles que já estão sendo realizados conforme as expectativas dos usuários.

A temática tornou-se ainda mais instigante a partir de buscas realizadas em base de dados, como, por exemplo, BDENF<sup>1</sup>, LILACS<sup>2</sup>, Scielo<sup>3</sup>, Pubmed<sup>4</sup> e Scopus, nas quais são encontrados diversos estudos sobre a satisfação de clientes/pacientes/usuários, enfocando, por exemplo, o instrumento e sua validação, os atributos de satisfação, os graus de satisfação dos usuários e as comparações de escores entre hospitais. No entanto, não foram encontrados trabalhos científicos, especificadamente, sobre a aplicabilidade dos resultados da pesquisa de satisfação na prática institucional. Portanto, este assunto veio ao encontro do levantamento de estudos sobre a temática, bem como do interesse da pesquisadora em conhecer como as chefias de enfermagem das unidades de internação hospitalar utilizam os resultados da pesquisa de satisfação no seu trabalho. A partir desta investigação, será possível identificar, neste contexto específico, como os resultados estão sendo utilizados, quais as transformações no processo de atendimento que foram realizadas, bem como as contribuições que os resultados da pesquisa de satisfação trazem para a enfermagem. Com os resultados desta pesquisa, visualizam-se contribuições no sentido de verificar a importância que o resultado da pesquisa de satisfação dos usuários tem para as enfermeiras que ocupam os cargos de chefia das unidades e, assim, contribuir com reflexões sobre a utilização desta ferramenta de gestão na prática hospitalar para auxiliar os profissionais na tomada de decisões e proporcionar

---

<sup>1</sup> BDENF – Base de Dados de Enfermagem.

<sup>2</sup> LILACS – Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde.

<sup>3</sup> SciELO – Scientific Electronic Library Online.

<sup>4</sup> Pubmed – National Library of Medicine and National Institutes of Health.

melhorias da qualidade dos serviços de saúde. O resultado advindo desta pesquisa poderá constituir ações de reorganização dos serviços de saúde, bem como proporcionar o planejamento da assistência e novas estratégias de atuação na prática frente ao usuário.

O enfermeiro, ao gerenciar as atividades da sua equipe de trabalho, necessita estar atento às questões voltadas para as prioridades do serviço e dispor de estratégias que possam vir a ajudar na tomada de decisões, de modo a possibilitar melhorias nos serviços de saúde. Os valores e princípios da organização são também responsáveis por estas mudanças quando possuem o intuito de obter, como resultado, uma equipe disposta a ser efetivamente protagonista do processo de busca da qualidade nos serviços de saúde. A construção do saber interdisciplinar, de acordo com Backes et al. (2008), deve ser incentivada continuamente pelos profissionais de saúde no ambiente de trabalho. O enfermeiro, articulador da sua equipe, ao estimular a abertura do diálogo e troca de saberes, favorece a criação de estratégias que vislumbram caminhos para atender às necessidades dos usuários.

A enfermagem vive um momento significativo no tocante às questões relacionadas à gestão, no qual há a preocupação em atender à dimensão gerencial e sua articulação com a dimensão assistencial (HAUSMANN; PEDUZZI, 2009). Diante de tantas inovações incorporadas no cotidiano da prática nesta área, por meio das tecnologias leves e duras, a equipe de enfermagem poderá utilizar o resultado da pesquisa de satisfação para nortear suas atividades e, com isto, aperfeiçoá-las tanto no que diz respeito às técnicas utilizadas, como também à interação com os usuários, na perspectiva de promover os encontros de serviço na esfera de interação enfermeiro-usuário.

As instituições hospitalares, ao disporem de enfermeiros que compreendem o contexto dos serviços de saúde, possibilitam a realização das suas atividades voltadas para a qualidade do atendimento. Logo, assistem o usuário de forma mais ampla, procurando conhecê-lo e satisfazê-lo nas suas expectativas com relação ao atendimento e aos serviços disponíveis.

Conceitualmente, a expressão “cliente”, “paciente” ou “usuário” caracteriza-se como aquele que recebe o serviço ou o benefício de determinado trabalho, ou seja, para quem alguém efetuou ou ofereceu um serviço, e sua satisfação tornou-se fator de sucesso (POLIZER; D’INNOCENZO, 2006). Neste estudo, optou-se pela expressão “satisfação do usuário”, em detrimento de “satisfação do paciente/cliente”, pois, ao longo dos anos, o termo “usuário” tornou-se mais empregado em pesquisas que buscavam saber a opinião das pessoas que utilizavam os serviços de saúde.

As considerações realizadas nesta seção introdutória apontam para o seguinte questionamento: de que forma os enfermeiros que ocupam os cargos de chefia das unidades

de internação utilizam os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)?

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GERAL**

Analisar a utilização dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários pelas chefias de enfermagem das unidades de internação do HCPA.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

São objetivos específicos desta pesquisa:

- a) relatar os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários das unidades de internação do HCPA;
- b) descrever a opinião das chefias acerca da contribuição que a pesquisa de satisfação implantada no hospital traz para o atendimento ao usuário;
- c) conhecer as estratégias utilizadas pelas chefias de enfermagem para ter acesso aos resultados da pesquisa de satisfação, e o modo pelo qual os resultados são transmitidos à sua equipe de trabalho;
- d) identificar as ações implementadas nas unidades a partir dos resultados da pesquisa de satisfação.

### 3 REVISÃO DE LITERATURA

Considerando a qualidade da atenção à saúde contemporaneamente, a avaliação dos serviços nesta área surge como um modo de verificar o atendimento que está sendo prestado, bem como de identificar as necessidades elencadas por seus usuários. Sendo assim, a percepção dos que se utilizam da assistência tem sido cada vez mais usada como um indicador importante na avaliação da qualidade dos cuidados em saúde (GOUVEIA et al., 2009).

Nesta perspectiva, a satisfação é alcançada a partir de diversas ações que as instituições realizam para atender às expectativas dos usuários em relação a um serviço. Assim, oferecer atendimento e serviços de qualidade, além de atenção à saúde, é um dos pontos que pode influenciar no contentamento dos usuários. Santos et al. (2010) optam por referir-se a esse tema, no âmbito da saúde, com a expressão “satisfação do paciente/cliente/usuário”, os quais definem como uma avaliação do conjunto de percepções acerca do serviço prestado, com relação à concretização ou superação das expectativas do usuário sobre o cuidado recebido.

#### 3.1 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

A avaliação dos serviços de saúde tem sido amplamente pesquisada e estudada, pois é por meio desta que se pode aprimorar o atendimento prestado aos usuários e proporcionar melhorias no serviço. Atualmente, os estudos voltados para os diversos tipos de avaliação têm possibilitado identificar outras abordagens metodológicas para o tema e suas bases conceituais, no intuito de ampliar o conhecimento e prover mudanças nos serviços de saúde. No Brasil, o conceito de avaliação em saúde surgiu na década de oitenta, com a redemocratização e com a implementação da Reforma Sanitária Brasileira, fortalecendo os movimentos que reivindicavam melhorias nos serviços de saúde (VAITSMAN; ANDRADE, 2005). Com isso, os movimentos e associações começaram a realizar reivindicações por melhores serviços, fato que foi tomando força a partir dos anos oitenta, culminando com a criação do Sistema Único de Saúde (SUS) na Constituição de 1988.

Então, a partir dos anos noventa, com a inserção das políticas públicas do SUS, a participação e controle social das decisões sobre as práticas de saúde têm conduzido a uma revalorização da avaliação neste âmbito, por uma perspectiva gerencial (BRASIL, 2006). Muitos estudos destacam a importância do SUS no que concerne à qualidade dos serviços de

saúde, salientando a riqueza que este sistema dispõe se acompanhado da dedicação e conhecimento mais efetivos dos profissionais que atendem nesta área, sendo “[. . .] alicerçados por uma rede que possibilite responsividade às necessidades em saúde sentidas pelos usuários [. . .]” (CECCIM; MERHY, 2009, p. 534).

A Organização Mundial de Saúde (OMS), em 1998, estabeleceu, ao ato de avaliar, critérios que proporcionem melhorias e mudanças, conceituando a avaliação como um modo sistemático de compreender e aprender constantemente, a fim de eleger aprimoramentos nas atividades e promover mais satisfatoriamente a saúde para seus usuários (COSTA et al., 2008).

A avaliação dos serviços de saúde consiste em enfoques variados, no campo específico da saúde pública, a qualidade dos programas e serviços de saúde é abordada quase que exclusivamente sob o aspecto objetivo, em âmbito técnico, privilegiando dados quantitativos por meio de medições estatísticas, fato que se justifica pela presença dos pressupostos positivistas hegemônicos (SANTOS; UCHIMURA; LANG, 2005; UCHIMURA; BOSI, 2004). Atualmente, este paradigma, embasado nos dados quantitativos como modelo ideal para a avaliação, passa a ser questionado em vários estudos, os quais apontam que a subjetividade é essencial a qualquer processo avaliativo.

Segundo Cardoso et al. (2011), as avaliações em saúde têm incluído a mensuração da satisfação como uma importante medida de qualidade da atenção em relação ao cuidado recebido ou prestado. Destaca-se, como um ponto significativo destes processos, a participação do usuário, que auxilia nas transformações das práticas dos gestores, trabalhadores e avaliadores, sendo este um atributo de sua responsabilidade no processo de produção do cuidado à saúde (DIAS et al., 2011; PAIM; ZUCCHI, 2011).

Ainda com relação a este ponto, Donabedian (1984), autor clássico da área da avaliação em saúde, já nos anos oitenta afirmava que a noção de satisfação do usuário é um dos elementos da avaliação da qualidade, a ser complementada com a avaliação do médico e da comunidade. O mesmo autor, pioneiro neste tipo de estudo, considera a satisfação do usuário de fundamental importância na medida de qualidade da assistência, uma vez que proporciona informações sobre os resultados do provedor da assistência em relação aos valores e expectativas deste, além de constituir um instrumento valioso de investigação, administração e planejamento. Esse autor desenvolveu um modelo fundamental para a avaliação de qualidade em saúde, a partir dos conceitos de estrutura, processo e resultado, considerados uma tríade.

A estrutura refere-se aos recursos físicos, humanos, materiais (inclusive equipamentos) e financeiros necessários para a assistência em saúde. No processo, estão incluídas todas as atividades desenvolvidas entre os profissionais de saúde e usuários, resultando na realização do serviço e obtenção dos resultados da assistência à saúde que servem de base para a valoração da qualidade. O resultado é a obtenção das características desejáveis dos produtos ou serviços, retratando os efeitos da assistência à saúde do cliente, ou seja, em que condições o paciente deixa o hospital, e se suas expectativas foram atendidas, incluindo, aqui, pesquisas sobre percepção dos usuários acerca do atendimento dos serviços de saúde (DONABEDIAN, 1984).

O Ministério da Saúde, conforme o manual das organizações prestadoras de serviços de saúde, criou, em 1990, a Organização Nacional de Acreditação Hospitalar, com a intenção de melhorar a gestão nas instituições de saúde brasileiras, mediante a implantação do Programa Brasileiro de Acreditação Hospitalar, atualmente coordenado pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação Hospitalar. Tais sistemas de gestão são semelhantes em sua essência, incluindo, em sua sistemática de avaliação, estruturas, processos e resultados. Assim, em seus fundamentos prevalece a visão sistêmica da organização, gerando indicadores de estrutura, processos e resultados (POLIZER; D'INNOCENZO, 2006).

Os princípios defendidos por Donabedian (1984) encontram-se incorporados aos processos de avaliação da qualidade no Brasil, propostos pelo Ministério da Saúde. Cabe destacar que as expectativas dos usuários podem ser influenciadas por diversos fatores. Dentre os fatores que influenciam a qualidade em serviços, destacam-se: eficácia e eficiência, otimização, aceitabilidade, legitimidade, equidade. O primeiro diz respeito à eficácia como habilidade em atingir os melhores resultados na assistência, por meio dos melhores cuidados. O segundo atributo traz a ideia de eficiência, que consiste na diminuição de custos da assistência sem diminuir as melhorias alcançadas. O terceiro remete ao equilíbrio entre os custos e efeitos dos cuidados na assistência. O quarto incide na aceitabilidade do serviço conforme as expectativas dos pacientes e familiares. O quinto atributo propõe a conformidade com os conceitos sociais expressos em princípios éticos, valores, normas, regulamentos e leis. Por fim, esse autor refere-se à equidade na assistência à saúde como último atributo. A avaliação do ponto de vista do usuário é feita, sobretudo, por meio da categoria aceitabilidade, que se refere à conformidade dos serviços oferecidos em relação às expectativas e aspirações dos pacientes e seus familiares. Ocorre que a OMS considera, como componentes da qualidade dos cuidados de saúde, o desempenho profissional, eficiência na utilização dos

recursos, satisfação para os usuários e resultados de saúde obtida pelo aprimoramento do modelo de gestão (ABRANTES, 2012).

Com o passar dos anos, gradativamente, um variado conjunto de pesquisas tomou como objeto de estudo a satisfação do usuário, visando conhecer a opinião dos consumidores de serviços de saúde (SISSON et al., 2011). Reforçando a perspectiva da participação dos usuários, Vaitsman e Andrade (2005) explicam que as pesquisas de avaliação em saúde passaram a utilizar o termo “usuário” a partir do momento que as instituições começaram a pesquisar a opinião de seus clientes com relação ao serviço prestado.

Em uma compreensão gerencial, entende-se a avaliação em saúde como um instrumento de mudanças da gestão que, ao incorporar as questões e representações dos principais grupos de interesse, amplia tanto a inclusão dos diferentes pontos de vista como as possibilidades de utilização dos resultados pelos envolvidos na recomposição de suas práticas e ações em saúde (ARREAZA; MORAES, 2010). Logo, a avaliação é compreendida como uma concepção que leva em consideração os valores, as preocupações e percepções dos interessados em relação ao objeto da análise, sendo que, a partir desta abordagem, a avaliação tem, em sua esfera, a responsabilidade e a participação (COSTA et al., 2008). Portanto, este processo é destacado como uma ferramenta de gestão importante para a tomada de decisões e/ou para o planejamento de ações e estratégias que visam o desenvolvimento de atividades que objetivam garantir a qualidade dos serviços (SAMPAIO et al., 2011).

Atualmente, há um crescente empenho dos profissionais e instituições em melhorar a qualidade dos serviços de saúde prestados aos usuários. Nesse sentido, a avaliação da qualidade dos serviços de saúde é importante porque poderá direcionar ações de investimento da instituição, entre elas, inovações tecnológicas, de recursos humanos e infraestrutura. Muitos pesquisadores procuram desenvolver um instrumento para medir a qualidade de serviços de saúde devido à qualidade ser reconhecida como um constructo multidimensional.

A avaliação da qualidade, quando compreendida em um sentido amplo, inclui a avaliação qualitativa, que tem como finalidade a inclusão das visões dos diferentes participantes dos serviços/ações de saúde, sendo o usuário do serviço um agente indispensável nesse processo. Desse modo, o produto dos serviços de saúde resulta da interação entre usuários, profissionais de saúde, gestores e todo o contexto que envolve as relações entre eles, de forma que a visão de quem se utiliza da assistência constitui um elemento central neste processo de análise (BOSI; PONTES; VASCONCELOS, 2010).

Em se tratando de avaliação de qualidade e satisfação, deve-se conhecer as necessidades e os desejos do usuário para, desta forma, progressivamente, garantir a

satisfação destes nos serviços de saúde. Neste sentido, é relevante saber como os usuários avaliam os serviços de saúde, para repensar as práticas profissionais e gerenciais, visando o aperfeiçoamento do modo de organização e da prestação do serviço. Há de se entender que a busca da qualidade é um processo de descobertas e transformações. Por ser processo e, portanto, contínuo, requer tempo e intencionalidade em um contexto social mais amplo que, por sua vez, tem urgência em ser transformado (DIAS et al., 2011).

A avaliação, pelo usuário, da qualidade do serviço tornou-se um aspecto importante do processo de tomada de decisão no gerenciamento das instituições hospitalares. Observa-se, portanto, que a utilização de um sistema de avaliação para o monitoramento da satisfação do usuário não é uma tarefa simples, mas é um grande desafio a ser enfrentado pelos gestores e profissionais que buscam adequar seus processos de trabalho à excelência no atendimento.

### 3.2 A PESQUISA DE SATISFAÇÃO NO CENÁRIO HOSPITALAR

No Brasil, os primeiros estudos sobre satisfação de usuários foram desenvolvidos na década de noventa, a partir do fortalecimento do controle social, da busca da humanização dos serviços de saúde no âmbito do SUS, e por intermédio da participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006). Nesse contexto, nas instituições de saúde, criou-se um campo favorável e um mercado de pesquisas de avaliação a partir das percepções dos usuários, os quais passam a ser fontes fundamentais de informações para tomada de decisão na gestão. As pesquisas passam a ser realizadas por meio de coletas diretas de informações junto aos respondentes, com a utilização de questionários.

No Brasil, neste mesmo período, tanto nas organizações públicas como privadas, e em diferentes setores, instrumentos e metodologias de pesquisas de satisfação passaram a contribuir para qualificar os processos gerenciais e de acompanhamento da qualidade dos serviços de atendimento aos usuários (CARDOSO et al., 2011).

Pode-se considerar que a qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro da necessidade dos clientes, e, assim, proporcionam-lhe satisfação em relação ao mesmo (SOUZA et al., 2006). Em concordância com esta visão, Moura (2006) destaca que, a partir das mudanças de paradigmas nas práticas gerenciais, o cliente passou a ser considerado o centro das atenções, de modo que as empresas valorizam a opinião deste e, assim, procuram oferecer serviços que atendam às suas necessidades e satisfaçam às suas expectativas.

Na área da saúde, foram criados instrumentos e metodologias voltados para a avaliação da satisfação do usuário, as quais têm como objetivo formular propostas de novos

modelos de administração para as organizações públicas de saúde, melhorar a qualidade dos serviços e subsidiar o processo de tomada de decisão de gestores e profissionais deste âmbito (CARDOSO et al., 2011; GOUVEIA et al., 2009). Com isto, o atendimento de saúde passou a ser avaliado sob a perspectiva do usuário, com base nas suas expectativas com relação ao serviço e ao atendimento ofertado, de maneira que as pesquisas de satisfação servem como uma forma de aproximar o usuário do serviço de saúde. Entende-se que a satisfação dos usuários decorre do atendimento que foi prestado, tendo em vista as expectativas e necessidades dos usuários frente ao serviço (FRÉZ; NOBRE, 2011; LOPES et al., 2009). O desempenho do serviço e os seus resultados, na maioria das vezes, estão concentrados nas necessidades dos clientes e em suas expectativas. Assim, a qualidade do serviço depende de quanto o instrumento de avaliação realmente reflete e corresponde às expectativas dos clientes.

Portanto, a pesquisa de satisfação dos usuários é um sistema de administração de informações que, continuamente, capta a voz do cliente por meio da avaliação do desempenho da empresa, a partir do ponto de vista deste. Tal investigação, assim, verifica o desempenho da instituição em suas atividades, indicando caminhos para as decisões futuras de organização do seu serviço (ROSSI; SLONGO, 1998). Fato este muito bem destacado por Moimaz et al. (2010), o qual aponta que a incorporação do usuário na avaliação tem sido valorizada por estar potencialmente relacionada à maior adequação no uso dos serviços, ao dimensionamento do reflexo das ações que vêm sendo desenvolvidas e, ainda, à possibilidade do direcionamento e do planejamento do serviço.

As significativas mudanças presentes nos serviços de saúde fazem com que os gestores busquem novas ferramentas para suprir as exigências atuais. Nesse sentido, as instituições de saúde estão, portanto, se adequando às novas exigências do mercado de saúde, com consumidores de saúde cada vez mais cientes de seus direitos e criteriosos em suas avaliações. Assim, as equipes multiprofissionais que compõem este cenário da saúde tendem a se adaptar às mudanças do mercado globalizado e dinâmico.

Os profissionais de saúde devem reconhecer a multiplicidade do papel do usuário nos serviços de saúde e compreender sua importância para a instituição que o atende. O sucesso depende das capacidades de abertura, de escuta e de relacionamento, tanto externo como interno, tornando a prática da gestão administrativa fundamental no contexto hospitalar (CREMADEZ, 2010).

Recentemente, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) lançou, no ano de 2012, um projeto intitulado “Pacientes pela segurança do paciente em serviços de saúde”,

com o objetivo de fornecer ferramentas e informações para aprimorar a qualidade do atendimento nos serviços de saúde, além da melhoria da comunicação com os usuários e corroborando também com a satisfação do paciente no atendimento (BRASIL, 2012). Este projeto tem o intuito de estabelecer canais de comunicação com as entidades profissionais, associações de pacientes e usuários dos serviços de saúde, bem como envolver o paciente e sua família em todas as etapas da assistência. Ao encontro desta iniciativa, o Ministério da Saúde (MS), em abril de 2013, instituiu o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), o qual tem por finalidade contribuir para a qualificação do cuidado em saúde em todos os estabelecimentos de saúde, assim como envolver os pacientes e familiares nas ações de segurança do paciente (BRASIL, 2013). Estas questões atuais são fundamentais e precisam ser discutidas em todas as esferas de governo, envolvendo tanto os profissionais quanto os usuários que utilizam dos serviços e podem avaliar de forma mais criteriosa, contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços de saúde.

### 3.3 A APLICABILIDADE DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

As informações provenientes do resultado da pesquisa de satisfação poderão ser utilizadas como prática sistemática na saúde, a fim de proporcionar aos gestores as informações necessárias para a intervenção, o que propicia a construção de uma base importante para o monitoramento contínuo das ações de saúde (SCALCO; LACERDA; CALVO, 2010). Os dados produzidos por estas pesquisas possibilitam a elaboração de índices que apoiam práticas gerenciais voltadas à obtenção de maior eficácia, eficiência e qualidade em seus produtos e serviços direcionados ao usuário (CARDOSO et al., 2011).

Os resultados da pesquisa de satisfação dispõem de “[. . .] dados precisos e atualizados quanto às necessidades dos clientes, baseados em ações corretivas e confiança desenvolvida em função de maior aproximação com o cliente [. . .]” (ROSSI; SLONGO, 1998, p. 102). As respostas provenientes do resultado da pesquisa são um dos meios mais diretos e eficazes de os usuários ou clientes internos e externos informarem que há espaço para melhoria. Essas informações podem ser usadas como ferramenta estratégica para aperfeiçoar o processo do gerenciamento das atividades realizadas pelo enfermeiro e aquelas delegadas à sua equipe (RUTHES; FELDMAN; CUNHA, 2010). Tengan (2008) reforça que a avaliação da qualidade em serviços de saúde constitui um passo importante no planejamento e na gestão dos serviços. Com isto, os enfermeiros chefes dos serviços de saúde podem utilizar estes retornos no intuito de reorganizar seu trabalho e promover transformações nas práticas hospitalares, além de “[. .

.] construir intervenções mais adequadas em função das necessidades e expectativas dos usuários [. . .]” (ROSA; PELEGRINI; LIMA, 2011, p. 350).

A satisfação do usuário, como resultado da assistência à saúde, é um indicador importante de qualidade no ambiente hospitalar (LOPES et al., 2009). As informações sobre os níveis de contentamento dos clientes constituem uma das maiores prioridades da gestão nas empresas comprometidas com a qualidade de seus produtos, serviços e, por conseguinte, com os resultados alcançados junto a seus clientes. Segundo Lopes et al. (2009), o progresso dos serviços é obtido por meio da mudança da cultura, dos valores e princípios dentro da organização, resultando em uma clientela efetivamente protagonista do processo de busca da qualidade nos serviços de saúde.

Tendo em vista que o produto dos serviços de saúde resulta da interação entre pacientes, profissionais de saúde, gestores e todo o contexto que envolve as relações entre eles, a visão do usuário constitui um elemento central no processo avaliativo (BOSI; PONTES; VASCONCELOS, 2010). Assim, Tontini e Zanchett (2010) afirmam que é necessário a qualquer empresa oferecer bens e serviços que deixem os clientes mais que satisfeitos. Os autores ainda destacam que a satisfação do consumidor tem relação forte com a qualidade dos serviços ofertados pela organização, sendo uma chave para a sustentabilidade da vantagem competitiva. Logo, a qualidade está diretamente ligada ao complexo julgamento do consumidor.

É fundamental manter-se atento a tudo o que acontece na instituição e, principalmente, ao que possa interessar e seja imprescindível aos usuários, pois é a partir da satisfação das necessidades destes que se pode alcançar suas expectativas e chegar ao sucesso da assistência (RUTHES; FELDMAN; CUNHA, 2010). Paralelamente a isto, o aproveitamento dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários constitui uma importante ferramenta para proporcionar melhorias nos serviços e promover ações que atendam às necessidades elencadas por estes.

Dessa forma, pode-se utilizar as informações provenientes do resultado de uma pesquisa de satisfação para identificar as áreas que necessitam de maior consideração, estabelecendo estratégias que venham a melhorar o desempenho dessas áreas. Cabe destacar que, ao saber das necessidades pontuadas pelos usuários, a instituição hospitalar poderá intervir no processo de assistência e, assim, promover transformações na prática.

Os resultados advindos da pesquisa de satisfação fornecem indicadores importantes, os quais podem ser trabalhados juntamente com a equipe multiprofissional da instituição e servir como uma ferramenta de gestão. Além disso, nestes resultados estará expressos a percepção

do usuário com o serviço oferecido, fato que, permite avaliar a qualidade do serviço ofertado pelo serviço de saúde.

### 3.4 A PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS NO HCPA

A pesquisa de satisfação foi implantada no HCPA na década de noventa. A partir de então, os formulários da pesquisa de satisfação passaram a ser distribuídos nas 37 unidades responsáveis pelos serviços de atendimento aos usuários. Desse modo, o usuário, ao utilizar os serviços destes setores, responde aos questionamentos da pesquisa, a fim de avaliar o serviço recebido.

O HCPA dispõe de dois formulários distintos de pesquisa, sendo um destinado para os usuários da área ambulatorial e outro aplicado aos das áreas de internação.

O formulário da pesquisa de satisfação das unidades de internação do HCPA procura avaliar as dimensões relacionadas à equipe médica, à equipe de enfermagem (enfermeiro, técnico e auxiliar de enfermagem) e aos serviços de apoio. Além disso, os usuários expressam sua opinião em relação atendimento recebido, classificando-o em “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” e “péssimo”. Outro fator mensurado pelo usuário diz respeito à recomendação do referido hospital a outras pessoas. Para fins deste estudo, priorizou-se investigar apenas os atributos que se relacionam à equipe de enfermagem e ao atendimento prestado pela instituição. Os atributos relacionados à equipe de enfermagem abordam a visita do enfermeiro, as orientações fornecidas pela equipe de enfermagem e o cuidado prestado por esta equipe.

O usuário, no momento da internação, recebe diversas orientações quanto às rotinas hospitalares, serviços disponíveis e outras recomendações relacionadas ao seu tratamento na unidade. Dentre estas explicações, a equipe de enfermagem informa o usuário sobre a existência da pesquisa de satisfação e sua relevância para o contexto hospitalar. Entende-se que, ao se disponibilizar ao usuário a pesquisa de satisfação, sempre é essencial reforçar a importância da opinião destes sujeitos para o serviço de saúde.

No HCPA, esta pesquisa é preenchida no momento da alta; no entanto, nada impede o usuário de responder a qualquer momento que desejar e depositar o formulário na urna da unidade. Em geral, a equipe de trabalho das unidades exerce grande influência em relação ao número de formulários preenchidos, pois é o comprometimento de cada pessoa que compõe o grupo que faz com que a pesquisa seja parte integrante da rotina hospitalar. Espera-se que as unidades obtenham o máximo de formulários preenchidos, ou seja, que o número de altas

naquela unidade seja equivalente ao número de formulários entregues na unidade. Os formulários respondidos pelos usuários são recolhidos mensalmente.

A coleta dos formulários de pesquisa é realizada pelos estagiários da instituição, que recolhem esses formulários e digitam os resultados no Sistema de Informações Gerenciais (IG). Em seguida, esses dados são processados, obtendo-se percentuais de cada unidade, sendo que as sugestões/elogios e críticas são digitados e encaminhados a cada setor para que sejam conhecidos e gerenciados. Os índices de satisfação são gerados mensalmente, sendo expresso um percentual para cada atributo avaliado, correspondente à avaliação dos usuários.

O hospital, no ano de realização da coleta, possuía como meta atingir 85% de respostas no grau ótimo, representando a satisfação do usuário com o atendimento do hospital (HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE, 2010e). A existência da meta vai informar aos trabalhadores e às suas lideranças qual índice é necessário atingir para estar dentro da expectativa almejada pela instituição. O desempenho de cada unidade nas pesquisas de satisfação retrata a percepção que o usuário tem a respeito do serviço recebido. Esta pesquisa pode servir para a unidade como uma ferramenta de gerenciamento para planejar e executar novas ações no alcance da satisfação de futuros usuários.

Atualmente, a pesquisa de satisfação no HCPA tem merecido grande atenção por parte dos trabalhadores, pois o HCPA implantou um sistema de incentivos denominado remuneração variável. Nesta proposta, o trabalhador pode receber o valor correspondente a 1,5 salários, dependendo do alcance de metas estabelecidas. Porém, o alcance deste incentivo financeiro depende do empenho de todos os profissionais. A instituição, para mobilizar seus colaboradores no alcance dos objetivos institucionais traçados, agregou um incentivo de remuneração salarial extra, sendo a pesquisa de satisfação, um dos indicadores que compõe o cálculo da remuneração variável. Assim, as unidades têm como meta atingir 85% no grau ótimo em relação à avaliação do atendimento do HCPA.

Os resultados da pesquisa de satisfação das respectivas unidades são disponibilizados mensalmente no sistema IG. Cabe à enfermeira, que ocupa o cargo de chefia da unidade, realizar a consulta dos resultados da pesquisa do seu setor e, posteriormente, divulgá-los à sua equipe de trabalho. Salienta-se que o sistema IG é uma ferramenta *Business Intelligence*, a qual possibilita a organização, análise, compartilhamento e monitorização das informações que concedem suporte à gestão da qualidade ao fornecer os indicadores internos do hospital e, assim, contribui para as tomadas de decisões gerenciais (HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE, 2010d).

## 4 MÉTODO

Nesta seção, descreve-se a trajetória percorrida para o alcance dos objetivos estabelecidos. É apresentado o tipo de estudo, o local pesquisado, o modo pelo qual foram selecionados os sujeitos participantes desta pesquisa, além das técnicas utilizadas para a coleta e análise dos dados, atendendo sempre aos preceitos éticos e legais desta investigação. O método foi escolhido de forma que se possa, com este trabalho, compreender como as chefias de enfermagem das unidades de internação do HCPA utilizam os resultados da pesquisa de satisfação.

### 4.1 DELINEAMENTO DO ESTUDO

Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa, do tipo exploratório-descritiva. Esta apresenta “[. . .] certas características particulares, sendo importante na elaboração das deduções específicas sobre um acontecimento e ao estabelecer categorias mais discriminantes [. . .]” (BARDIN, 2011, p. 145). Cabe destacar que, segundo Polit, Beck e Hungler (2004), a pesquisa qualitativa é empregada em fenômenos sobre os quais é pouco sabido, e aplicada a pessoas denominadas sujeitos do estudo.

“Os estudos descritivos têm por finalidade descrever, observar, e registrar os aspectos da situação e ainda, a importância e o significado dos fenômenos [. . .]” (POLIT; BECK; HUNGLER, 2004, p. 177). Além disso, as mesmas autoras salientam que o método exploratório proporciona ao investigador desvendar as várias maneiras pelas quais um fenômeno se manifesta, assim como os processos subjacentes.

O estudo foi realizado em duas etapas sequenciais. Sendo que, na primeira, a fim de obter aproximação do objeto de investigação, foi realizado um levantamento documental, a qual teve por função apresentar os resultados de uma forma diferente daquela da informação contida nos documentos primários, passando, assim, para um documento secundário, permitindo a obtenção do máximo de informações (BARDIN, 2011). Na segunda etapa, foi verificado como as chefias de enfermagem das unidades de internação acessavam, repassavam e utilizavam os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários, mediante a técnica de entrevista semiestruturada com as respectivas chefias das unidades.

## 4.2 CAMPO DO ESTUDO

O estudo foi realizado no Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA). Hospital universitário, público e geral. A instituição foi criada em 1970, com a missão de oferecer serviços assistenciais à comunidade, ser área de ensino para a Universidade e promover a realização de pesquisas científicas e tecnológicas. O HCPA constitui-se em uma empresa pública de direito privado, integrante da rede de hospitais do Ministério da Educação e vinculado academicamente à Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Portanto, esse hospital se apoia no tripé: ensino, assistência e pesquisa. Conforme ilustra o Anexo A, sua estrutura é composta por quatro áreas, que são:

- a) vice-presidência médica;
- b) vice-presidência administrativa;
- c) grupo de enfermagem;
- d) grupo de pesquisa e pós-graduação.

O organograma do Grupo de Enfermagem, no ano de 2011, estava composto por 12 serviços e 37 unidades assistenciais (Anexo B). Conforme dados atualizados em 2011, esse hospital conta com infraestrutura de 795 leitos (311 Clínica, 150 Cirúrgica, 129 Pediatria, 44 Obstétrica, 36 Psiquiátrica, 67 Centro de Tratamento Intensivo, 56 Emergências e 2 de outras clínicas) e disponibiliza atendimentos em diversas especialidades para usuários provenientes de Porto Alegre, região metropolitana e cidades do interior do Rio Grande do Sul. Sua clientela é formada, na sua maioria, por pacientes do Sistema Único de Saúde (SUS). Quanto ao seu quadro de pessoal, este tem, aproximadamente, 4.791 funcionários, dos quais 1.983 pertencem à enfermagem, sendo 496 enfermeiros. Docentes da Escola de Enfermagem (EENF-UFRGS) compõem o organograma do Grupo de Enfermagem (GENF), distribuídos em cargos de coordenador, adjunto da coordenação, chefias de serviço e suas respectivas assessorias.

A estrutura conta, também, com enfermeiros que atuam em cargos de assessoria da coordenação, supervisores de enfermagem e chefias de setores. Assim, o GENF conta com 12 serviços de enfermagem, sendo cada serviço responsável pela gestão de áreas específicas, totalizando 37 setores assistenciais na instituição (HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE, 2010a, 2010b, 2010c, 2010d). Em 2011, com a abertura da Unidade Álvaro Alvim, incorporou dois novos serviços, passando, então, a possuir 14 serviços e 39 unidades assistenciais.

### 4.3 SUJEITOS

Os sujeitos do presente estudo foram as enfermeiras chefes das unidades de internação<sup>5</sup> do HCPA, que atuavam no cenário de pesquisa. As enfermeiras participantes foram aquelas que exercem o cargo de chefia das unidades de internação, compreendendo os setores Norte (N), Sul (S) e Leste (L), constituindo-se de unidades de internação adulto/cirúrgica/clínica 3N/S, 4N/S, 5N/S, 6N/S, 7N/S, 8N/S, 9N/S, unidades de internação pediátrica 10N/S e 3L, e unidade obstétrica 11S (ver Quadro 1). De acordo com as unidades supracitadas, 18 enfermeiras poderiam integrar o estudo. A escolha destas unidades deve-se ao fato de que tais áreas possuem pacientes que ficam internados e cuja experiência de internação permite avaliar o serviço da unidade neste período. Desta forma, tais setores dispõem de resultados de pesquisa de satisfação dos usuários, voltados para um olhar criterioso e com informações dos respectivos serviços. Acredita-se que o paciente, ao permanecer em contato com a equipe de enfermagem e utilizar dos serviços da instituição, consegue avaliar com maior consistência o atendimento recebido durante sua internação, ao responder a pesquisa de satisfação. As 18 unidades escolhidas para constituírem o estudo representam 77% do total dos leitos do HCPA, fato que permite uma importante medida dos índices de satisfação dos usuários.

**Quadro 1** – Serviços de enfermagem e respectivas unidades de internação, Porto Alegre, 2013

Serviços de enfermagem	Unidades de internação
Clínica	5N; <b>6N</b> ; 7N; 4S; 6S
Cirúrgica	<b>8N</b> ; 9N; 7S; 8S; 9S; 3S; 3N
Pediátrica	<b>10N</b> ; 10S; 3L
Onco-hematológica	<b>5S</b>
Psiquiátrica	<b>4N</b>
Materno-infantil	<b>11S</b>

Fonte: HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE (2010a).

Legenda: em destaque/negrito encontram-se as unidades de internação pesquisadas no estudo.

<sup>5</sup> Unidade de Internação – área ou setor hospitalar que agrupa leitos de internação, em quartos ou enfermarias, destinados ao uso exclusivo de pacientes durante sua estadia no hospital (BRASIL, 2004).

O tempo mínimo de 6 meses de atuação como chefe de unidade foi o critério de inclusão adotado para selecionar as enfermeiras a participar do estudo. Foram excluídas quatro enfermeiras por estarem no cargo por período inferior ao estabelecido. Dessa forma, o estudo foi realizado com 14 enfermeiras das unidades que compõem os serviços de enfermagem clínica (3), cirúrgica (5), pediátrica (3), onco-hematológica (1), psiquiátrica (1) e materno-infantil (1). Estas unidades selecionadas para as duas etapas do estudo representam 70% do total de leitos de internação da instituição.

#### 4.4 PRIMEIRA ETAPA DA COLETA DE DADOS – ANÁLISE DOCUMENTAL

Nesta etapa, coletaram-se dados em *queries*<sup>6</sup> que foram obtidas no Sistema de Informações Gerenciais (IG) da instituição (HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE, 2010d). O sistema IG é uma ferramenta *Business Intelligence* que se configura como um processo de coleta, organização, análise, compartilhamento e monitorização de informações que concede suporte à gestão de negócios, ao conhecimento dos indicadores internos do hospital para poder compará-los com os do ambiente externo e, assim, apoiar e contribuir para as tomadas de decisões gerenciais. Esta ferramenta auxilia também nas pesquisas, relatórios e análises estatísticas.

O sistema IG do HCPA possui um banco de dados, o qual processa essas informações e gera um relatório. Inicialmente, foi realizado um levantamento das dezoito unidades objeto de estudo. Após verificar as unidades que atendiam aos critérios de inclusão e exclusão, foi constatado que, em quatro unidades, as respectivas enfermeiras chefes estavam no cargo por períodos inferiores há seis meses. Dessa forma, foram considerados somente os resultados das quatorze unidades onde se encontravam os sujeitos selecionados para o estudo para, só então, passar à segunda fase das entrevistas com as enfermeiras, já com o conhecimento prévio dos resultados da pesquisa na respectiva unidade. O levantamento documental foi realizado no mês de abril de 2012, retrospectivo há seis meses, considerados, então, os meses de outubro de 2011 a março de 2012. Cabe mencionar que estas unidades selecionadas pertencem a seis serviços de enfermagem, quais sejam: serviço de enfermagem clínica (SECLIN), cirúrgica (SEC), pediátrica (SEPED), onco-hematológica (SEOH), psiquiátrica (SEP) e materno-infantil (SEMI).

---

<sup>6</sup> Structured Query Language é uma base de dados relacional, a qual inclui múltiplas tabelas relacionadas, sendo utilizada para gerenciamento de dados (HULLEY et al., 2003).

Desse modo, foi selecionado o período de interesse e os seguintes atributos: o atendimento recebido durante a internação, a avaliação dos usuários em relação à equipe de enfermagem (enfermeiro, técnico e auxiliar de enfermagem) e a relação das manifestações descritivas com seus percentuais. Desta feita, foram obtidos 84 resultados de pesquisas de satisfação dos usuários das 14 unidades, retroativo há seis meses, ou seja, cada unidade possuía um resultado em *queries* de pesquisa de satisfação para cada mês pesquisado. Diante desses atributos listados, procedeu-se a uma análise dos dados referentes aos resultados encontrados em cada unidade. Verificaram-se os percentuais equivalentes a cada atributo mensurado das unidades. Em seguida, calculou-se uma proporção geral para a equipe de enfermagem somando-se as respostas obtidas em cada categoria (ótimo, bom, regular, ruim e péssimo) e dividindo-se pelo total de respostas nos três atributos, o que proporcionou uma visão geral sobre a equipe de enfermagem de cada unidade. Após esta seleção, os resultados das respectivas unidades foram agrupados por serviços, conforme o organograma do Grupo de Enfermagem, a fim de facilitar a visualização e obter uma síntese dos achados (Anexo B).

A finalidade desta busca e levantamento foi de conhecer e descrever os resultados da pesquisa de satisfação por unidade de internação, para, a partir de então, entender as manifestações de satisfação dos usuários em relação a cada unidade pesquisada e seu respectivo serviço. Com isso, a análise documental permitiu uma aproximação do objeto de estudo para subsidiar as entrevistas, pois, dessa forma, a pesquisadora pôde visualizar como os resultados se apresentam e entender o que representa cada percentual no contexto da instituição.

#### 4.5 SEGUNDA ETAPA DA COLETA DE DADOS – ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

A presente investigação teve como segunda etapa da coleta de dados a realização de entrevistas semiestruturadas aplicadas ao público-alvo, pois esta técnica permite ao entrevistado discorrer sobre o tema em questão, abordando o que considera mais relevante, sem se prender às perguntas formuladas pelo pesquisador (POLIT; BECK; HUNGLER, 2004). As oito perguntas elaboradas para a entrevista com os sujeitos possuem o intuito de responder aos objetivos específicos propostos neste estudo (Apêndice A).

As entrevistas com as chefias das unidades foram realizadas mediante aceite e assinatura no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). A amostra foi composta pelas enfermeiras que ocupam os cargos de chefia das unidades e que tenham aceito a

participação, além de atender aos pré-requisitos apresentados. As entrevistas com os profissionais ocorreram no próprio hospital e durante o turno de trabalho, conforme contato prévio, agendamento e concordância dos participantes. As entrevistas ocorreram nos meses de maio, junho e julho de 2012 e tiveram uma duração média de 30 minutos. As entrevistas foram gravadas em áudio e, posteriormente, foi realizada a transcrição literal destas pela pesquisadora. As entrevistas geraram em torno de oito horas de gravações em áudio.

As transcrições foram realizadas nos meses de agosto e setembro de 2012. Depois de realizada a transcrição, as gravações foram novamente ouvidas na íntegra, por duas vezes, para confirmar a fidelidade do conteúdo transcrito. As informações transcritas e os arquivos de áudio serão guardados pela pesquisadora responsável durante cinco anos, em ambiente seguro na Escola de Enfermagem da UFRGS.

#### 4.6 CONSIDERAÇÕES QUANTO AOS ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA

A pesquisa contemplou princípios éticos estabelecidos na Resolução 196/96 (BRASIL, 1996), a qual regulamenta a pesquisa envolvendo seres humanos. O projeto foi registrado na Comissão de Pesquisa da Escola de Enfermagem da UFRGS (COMPESQ-EENF-UFRGS) (Anexo C) e, em seguida, apreciado e homologado no Comitê de Ética em Pesquisa do Grupo de Pesquisa e Pós-Graduação (GPPG) do HCPA, com relação aos seus aspectos éticos e metodológicos, sob o número 5160 (Anexo D). Somente após esta apreciação e aprovação, foram iniciados os procedimentos de coleta de dados.

Para ter acesso aos documentos da primeira etapa desta investigação, referente aos resultados da pesquisa de satisfação do usuário (*queries*), foi assinado o Termo de Utilização dos Dados da instituição (Anexo E). Para a realização da segunda etapa, com entrevistas, foi utilizado o termo de TCLE, redigido em linguagem clara e que ausenta de exposição os participantes do estudo, o qual foi preenchido e assinado pelo participante no momento da entrevista (Apêndice B). Este termo teve duas vias, sendo que uma foi entregue ao participante e, a outra, ficará sob guarda do pesquisador, por um período de cinco anos.

Neste instrumento, foi assegurada a participação voluntária, a preservação do anonimato do respondente e a privacidade das informações, bem como a possibilidade de desistência em fornecer os dados a qualquer momento durante a entrevista. Esclareceu-se que as entrevistas seriam gravadas em áudio e, depois de transcritas, os arquivos de áudio seriam guardados pela pesquisadora responsável para assegurar que a privacidade dos respondentes seria preservada. Com o mesmo objetivo, foi assegurado que não haveria associações

nominais com o teor das informações que compõem o relatório da pesquisa, sendo que todas as informações obtidas seriam utilizadas somente para fins científicos e de acordo com os objetivos deste projeto.

Assegurou-se o caráter confidencial das informações. Salientou-se que seriam utilizados códigos para representar as respostas dos entrevistados: E1 (entrevistado 1), E2 (entrevistado 2), E3 (entrevistado 3) e assim sucessivamente, de acordo com a realização das entrevistas. As entrevistas foram gravadas áudio e, posteriormente, foi realizada a transcrição literal. As informações transcritas e os arquivos de áudio devem ser guardados pela pesquisadora responsável, em ambiente seguro na Escola de Enfermagem da UFRGS, durante cinco anos e, após este período, os dados serão inutilizados.

Dentre os benefícios deste estudo, está a possibilidade de os resultados fornecerem subsídios para o melhor aproveitamento dos dados das pesquisas de satisfação, proporcionando transformações nas práticas hospitalares que zelem pela qualidade da atenção à saúde. As pesquisadoras colocaram-se à disposição para esclarecer as dúvidas por meio dos contatos informados na parte superior do TCLE. Salientou-se que as informações obtidas por meio das entrevistas não terão nenhum tipo de implicação legal ou trabalhista que possa trazer prejuízo à instituição onde foi realizado o estudo e/ou aos enfermeiros que participaram.

#### 4.7 PROCEDIMENTOS PARA ANÁLISE DE DADOS

Na etapa do levantamento documental, foi utilizada a análise documental, que permite analisar a composição das informações obtidas por meio dos documentos e, assim, descrever os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários do HCPA. Esses resultados apresentam-se com os percentuais já calculados e detalhados por cada item avaliado permitindo, ainda, agregá-los em bimestral, semestral, trimestral e anual. Dessa forma, a partir do momento que foram selecionadas as unidades, objetos da investigação, obtiveram-se todos os resultados, retrospectivos há seis meses, com seus respectivos percentuais. Posteriormente, realizou-se apenas a descrição e interpretação dos achados.

Os resultados foram apresentados por unidade com seus respectivos percentuais de satisfação. Em seguida, foram agrupadas as unidades correspondentes aos serviços e calculados os percentuais de satisfação referentes ao atendimento do HCPA e à equipe de enfermagem, através do programa Excel 2007. Para tanto, realizou-se um agrupamento das unidades e seus percentuais para analisar o índice de satisfação no serviço. Para calcular o percentual de satisfação do serviço, utilizou-se a soma do número de respondentes em cada

categoria avaliada dividido pelo total geral de respondentes nas unidades. A utilização deste cálculo deve-se ao fato de que cada unidade que compõe o serviço apresenta números diferentes de respondentes. Esta forma de apresentação de resultados possibilita a construção de índices de satisfação fidedignos para com a realidade encontrada no levantamento documental. Assim, obteve-se o percentual de satisfação do serviço, proporcional ao número de respostas de cada atributo em cada unidade. Bardin (2011, p. 51) destaca que este procedimento corresponde a um “[. . .] conjunto de operações que visa representar o conteúdo de um documento sob uma forma diferente da original a fim de facilitar a consulta e a referenciação.”

No que tange às entrevistas, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo temática proposta por Bardin, a qual procura manter a atenção às particularidades de cada relato e à totalidade deles. Por meio desta, realizou-se o desmembramento do texto em unidades e em categorias segundo reagrupamentos analógicos, ou seja, agrupou-se conforme a frequência das respostas que apareceram com mesma unidade de identificação.

À análise de conteúdo, Bardin (2011) aponta, como pilares, a fase da descrição ou preparação do material, a inferência ou dedução, e a interpretação. Portanto, os principais pontos da pré-análise são a leitura flutuante (primeiras leituras de contato), a escolha dos documentos (no caso, as entrevistas transcritas), a formulação das hipóteses e objetivos (relacionados com a satisfação), a referenciação dos índices e elaboração das categorias (a frequência de aparecimento), e a preparação do material.

A autora citada ainda destaca que a análise de conteúdo baseia-se em descobrir os diferentes núcleos de sentido que constituem a comunicação e, posteriormente, em realizar o seu reagrupamento em classes ou categorias.

Nesse sentido, realizou-se a leitura flutuante das transcrições e, posteriormente, foram selecionadas as unidades de registros e identificadas conforme a sequência das entrevistas, com E1, E2, E3 e assim por diante. As unidades de registros selecionadas foram separadas conforme o conteúdo que se referiam e, do mesmo modo, agrupadas para compor as subcategorias, sendo que essas subcategorias foram agrupadas para formar as quatro principais categorias que compõem este relatório de pesquisa. As categorias encontradas neste estudo e que serão apresentadas no próximo capítulo são: a comunicação como forma de transmissão das informações para a equipe de enfermagem; a contribuição da pesquisa de satisfação do usuário para o atendimento em saúde; mudanças implementadas nas unidades a partir dos resultados da pesquisa; e a influência da pesquisa de satisfação na avaliação de desempenho da equipe de enfermagem.

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÃO

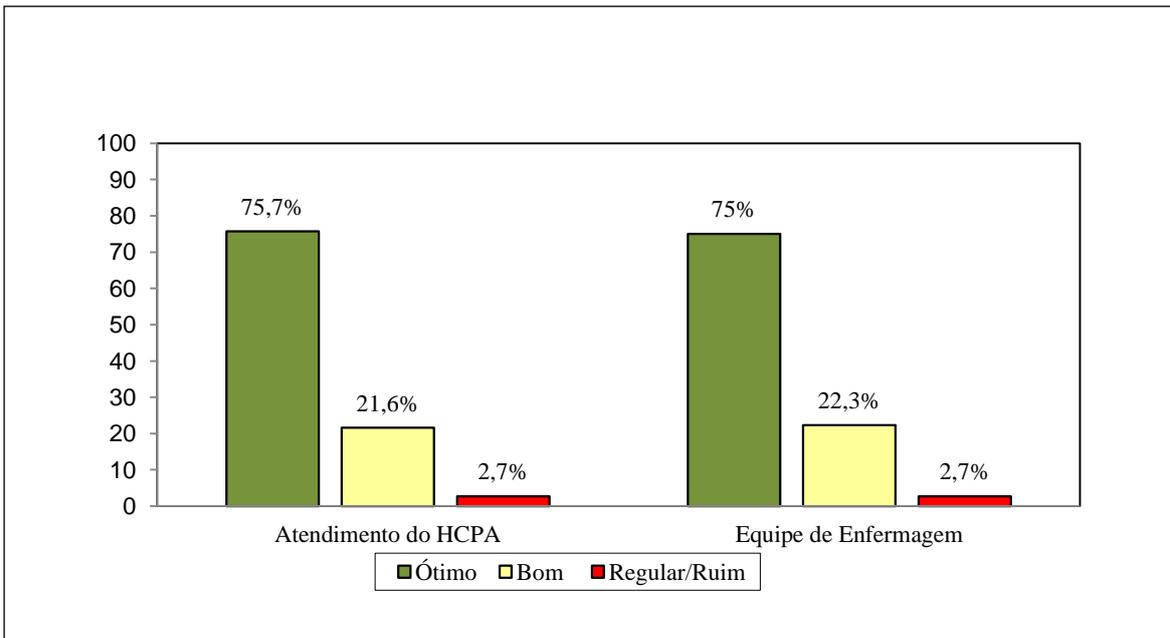
Conforme a proposta metodológica do estudo, os resultados serão apresentados sequencialmente, com base nas duas etapas de coleta de dados previstas no estudo. Primeiramente, será apresentada a descrição e ilustração dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários, encontrados na análise documental de cada unidade pesquisada. Posteriormente, serão apresentadas as quatro categorias emergidas das entrevistas realizadas com as enfermeiras que ocupam os cargos de chefia das respectivas unidades.

### 5.1 RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DAS UNIDADES DE INTERNAÇÃO

Ao verificar os dados referentes aos resultados da pesquisa quanto ao atendimento recebido durante a internação e à equipe de enfermagem do HCPA, percebeu-se que as unidades que apresentavam índices mais elevados de satisfação, na maioria das vezes, pertenciam ao mesmo serviço. As manifestações descritas nos resultados da pesquisa de satisfação do usuário são relativas a elogios e agradecimentos para a equipe de enfermagem, além de outras sugestões de melhoria para a instituição.

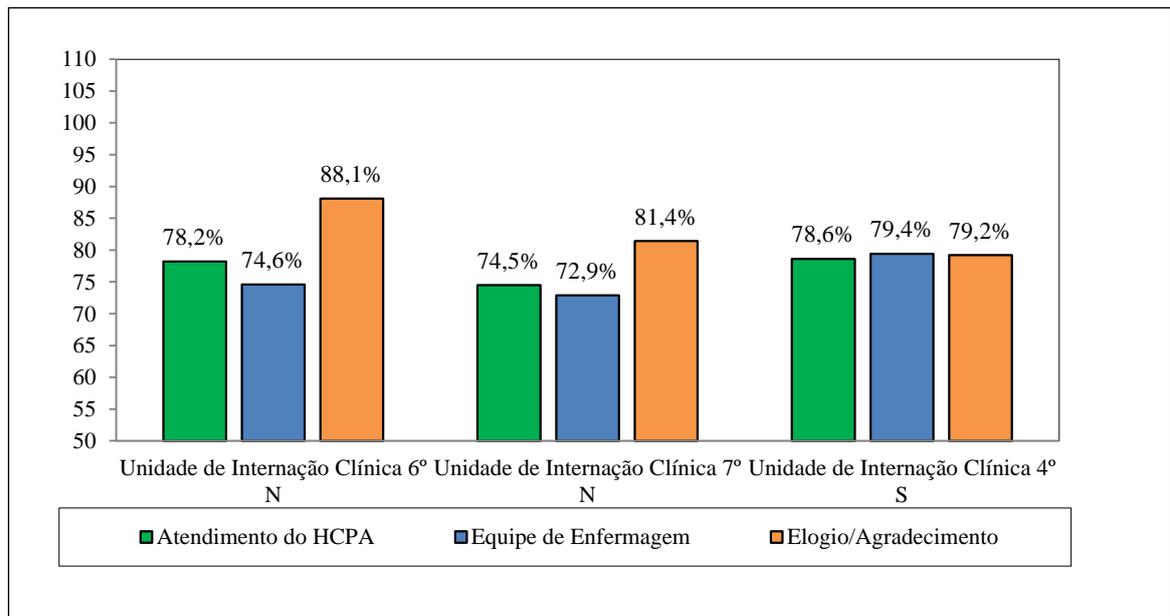
Em relação ao atendimento do HCPA, as unidades do serviço de enfermagem clínica tiveram índices de “ótimo” de 75,7%, e de “bom” de 21,6%, e apenas 2,7% de regular e ruim. Já em relação à equipe de enfermagem, seus índices ficaram com 75% de “ótimo” e 22,3% de “bom” (Gráfico 1). No presente ano, a meta institucional é de se alcançar 85% de “ótimo”. As unidades que compõem o serviço de enfermagem clínica não alcançam a meta de “ótimo” almejada pela instituição. Em relação às solicitações de melhorias pontuadas pelos usuários, a maioria das reivindicações se relaciona a instalações físicas da unidade (referem-se às poltronas e acomodações do acompanhante do usuário), à alimentação e à ambiência (ruídos e conversas paralelas na unidade). Este achado nos resultados da pesquisa de satisfação aponta que o usuário identifica pontos a serem melhorados, embora muitas vezes, apresenta-se satisfeito com o serviço oferecido. Tal fato demonstra que a pesquisa de satisfação auxilia a instituição a detectar as necessidades do usuário e assim poder agir em prol da qualidade da assistência e em busca da satisfação.

**Gráfico 1** – Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem do Serviço de Enfermagem Clínica, Porto Alegre, 2013



Fonte: INCHAUSPE, J. A. F., 2013.

**Gráfico 2** – Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem, no grau ótimo, e os percentuais de elogios recebidos nas unidades do Serviço de Enfermagem Clínica, Porto Alegre, 2013



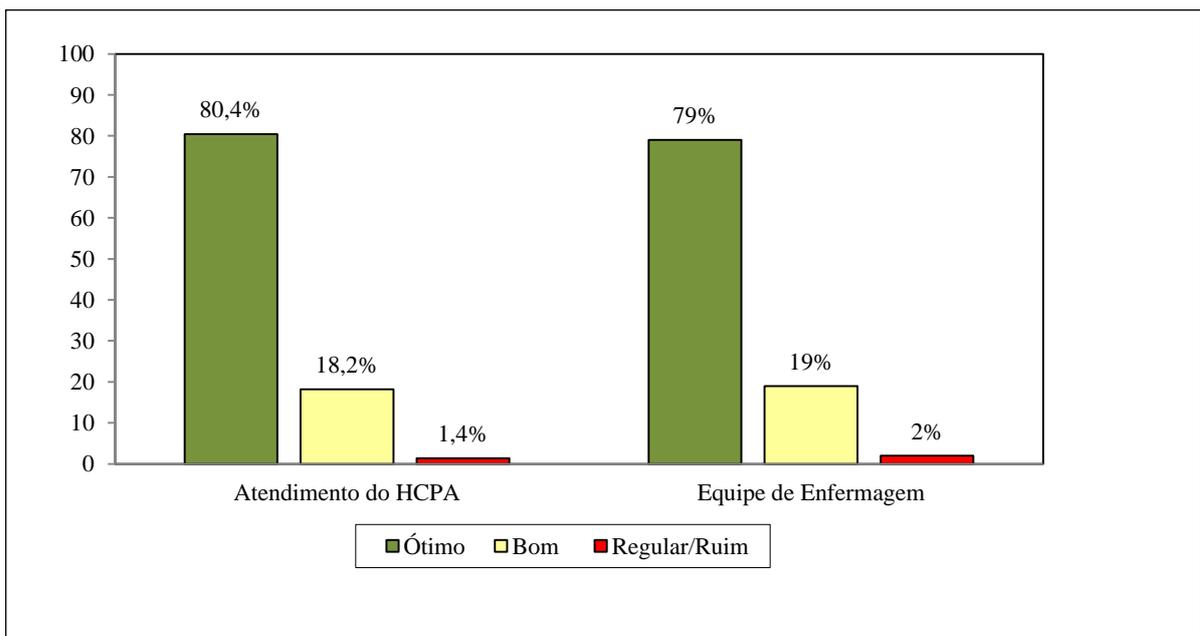
Fonte: INCHAUSPE, J. A. F., 2013.

O gráfico 2 apresenta uma descrição dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários das unidades de internação 6N, 7N e 4S do SECLIN. Em relação ao atendimento do HCPA, os percentuais de “ótimo” variaram entre 74,5 a 78,6% nas três unidades. Quanto à

satisfação dos usuários com a equipe de enfermagem, os percentuais estiveram entre 72,9% a 79,4% do total de “ótimo”.

Das manifestações escritas, de 79% a 88% do total traziam elogios e agradecimentos. Em relação aos elogios, as unidades do SECLIN apresentam um elevado índice de manifestações positivas. Ressalta-se que as demais manifestações (respectivamente, 12%, 19% e 21%) se referem a sugestões de melhorias para a unidade.

**Gráfico 3** – Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem do Serviço de Enfermagem Cirúrgica, Porto Alegre, 2013

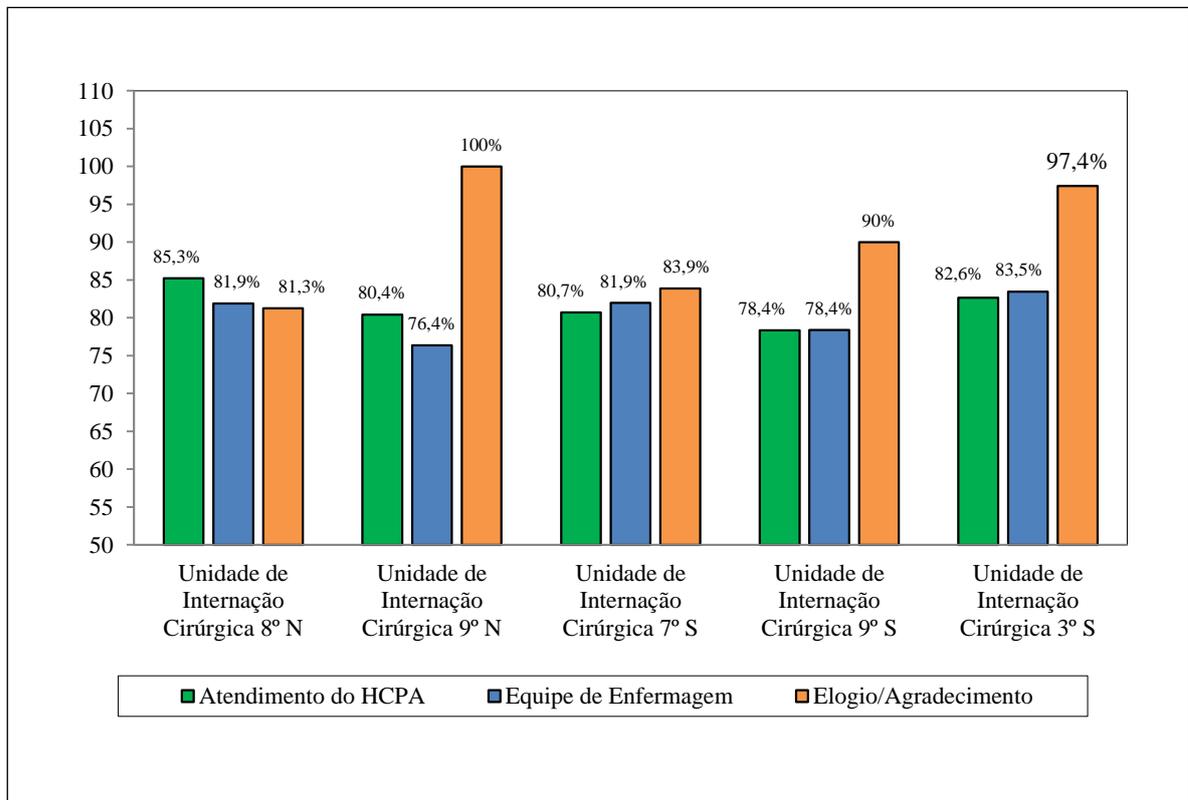


Fonte: INCHAUSPE, J. A. F., 2013.

Em relação ao atendimento, as unidades do SEC alcançaram de “ótimo” 80,4%, e de “bom” 18,2%. Já em relação à equipe de enfermagem, seus índices ficaram com 79% de “ótimo” e 19% de “bom”, e apenas 2% de regular e ruim (Gráfico 3).

Em relação às solicitações de melhorias pontuadas pelos usuários, a maioria das reivindicações se relaciona a instalações físicas da unidade, e ao atendimento.

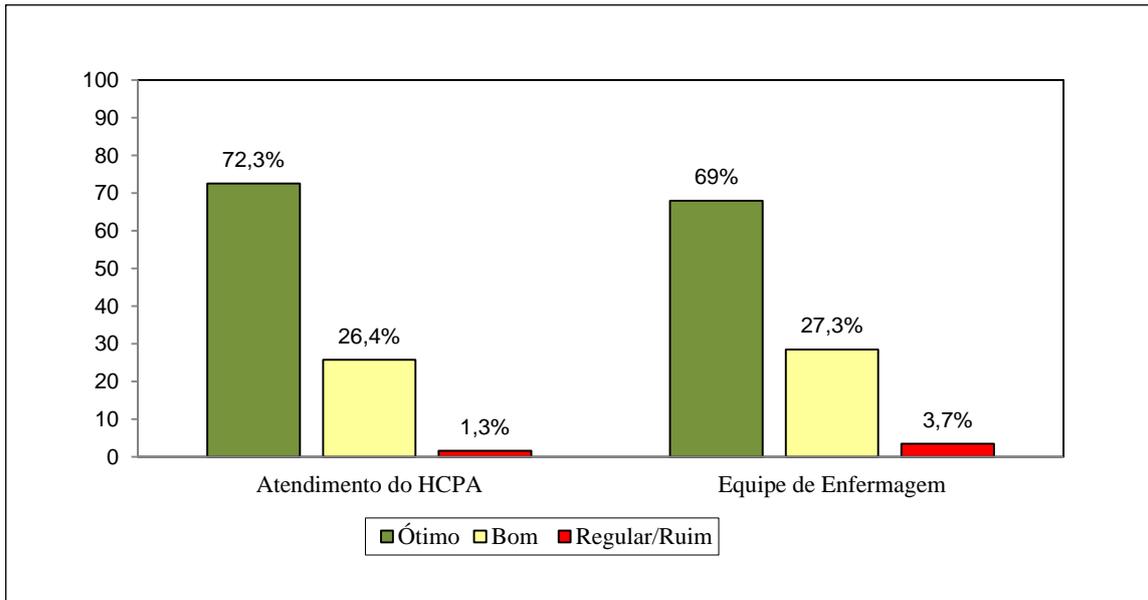
**Gráfico 4** – Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem, no grau ótimo, e os percentuais de elogios recebidos nas unidades do Serviço de Enfermagem Cirúrgica, Porto Alegre, 2013



Fonte: INCHAUSPE, J. A. F., 2013.

O gráfico 4 apresenta um panorama dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários das unidades de internação 8N; 9N; 7S; 9S; 3S do SEC. Os percentuais de “ótimo” oscilaram entre 78,4% a 85,3% quanto à satisfação dos usuários destas unidades no que se refere ao atendimento do HCPA. Em relação à satisfação dos usuários com a equipe de enfermagem, os percentuais estiveram entre 76,4% e 83,5% do total de “ótimo”. Em relação aos elogios, as unidades apresentam um elevado índice de manifestações positivas, apresentando resultados entre 81,3% a 100% do total de registros.

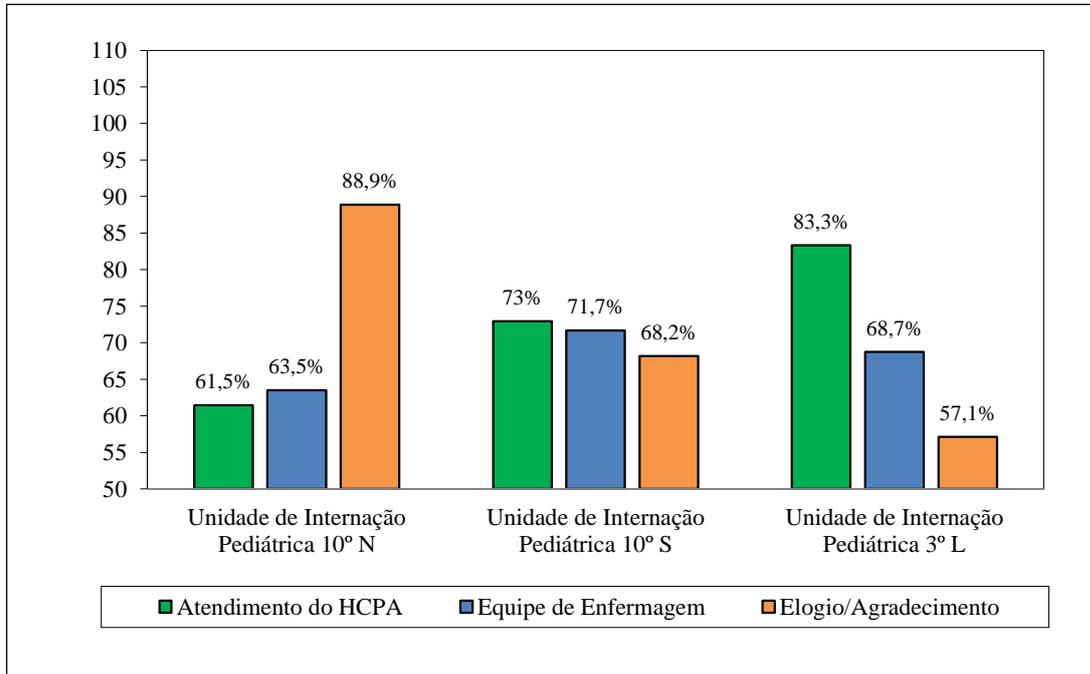
**Gráfico 5** – Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem do Serviço de Enfermagem Pediátrica, Porto Alegre, 2013



Fonte: INCHAUSPE, J. A. F., 2013.

Quanto ao atendimento do HCPA, as unidades do serviço de enfermagem pediátrica tiveram de “ótimo” 72,3%, e de “bom” 26,4%, e apenas 1,3% de regular e ruim. Já em relação à equipe de enfermagem, seus índices ficaram com 69% de “ótimo”, 27,3% de “bom”, e 3,7% de regular e ruim (Gráfico 5). Tendo em vista que, no presente ano, a meta institucional é de se alcançar 85% de “ótimo”, estas unidades precisam buscar alternativas para elevar seus índices de “ótimo”.

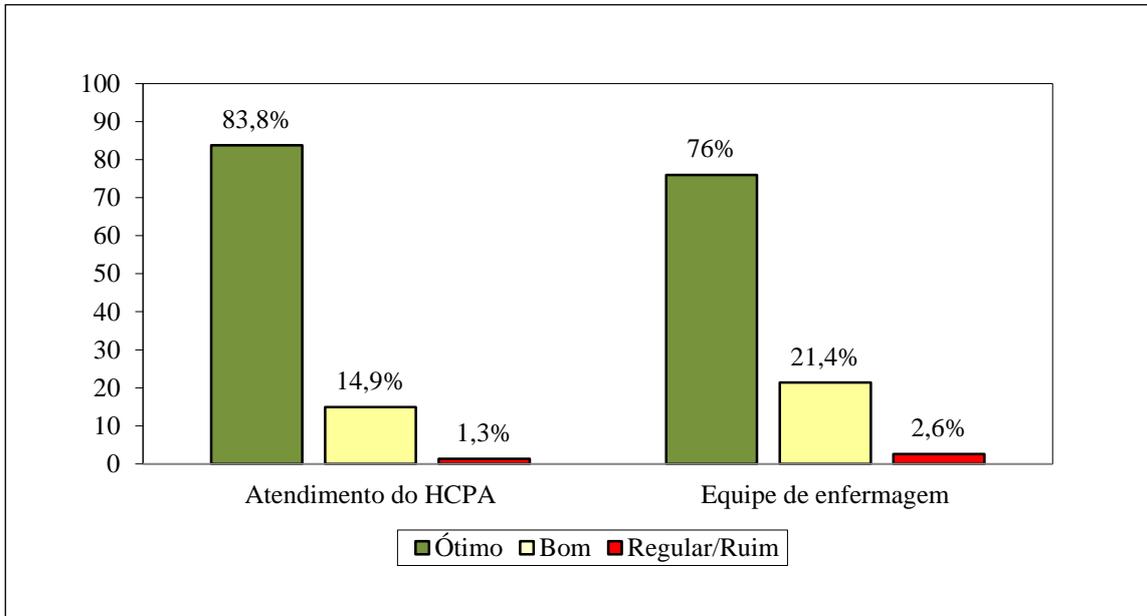
**Gráfico 6** – Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem, no grau ótimo, e os percentuais de elogios recebidos nas unidades do Serviço de Enfermagem Pediátrica, Porto Alegre, 2013



Fonte: INCHAUSPE, J. A. F., 2013.

O gráfico 6 apresenta um panorama dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários das unidades de internação 10N, 10S, 3L do SEPED. Os percentuais de “ótimo” variaram entre 61,5% a 83,3% quanto à satisfação dos usuários destas unidades no que se refere ao atendimento do HCPA. Quanto à satisfação dos usuários com a equipe de enfermagem, os percentuais estiveram entre 63,5% a 71,7% do total de “ótimo”. Em relação aos elogios, as unidades apresentaram resultados entre 57,1% a 88,9% do total de registros, sendo que a unidade 3L, que apresentou 83,3% de satisfação com o atendimento do HCPA, teve apenas 57,1% de elogios em relação à unidade. Assim, é importante mencionar que esta unidade esteve com reformas da área física, estando temporariamente instalada em outra unidade (9S), o que pode auxiliar a entender o porquê destes achados.

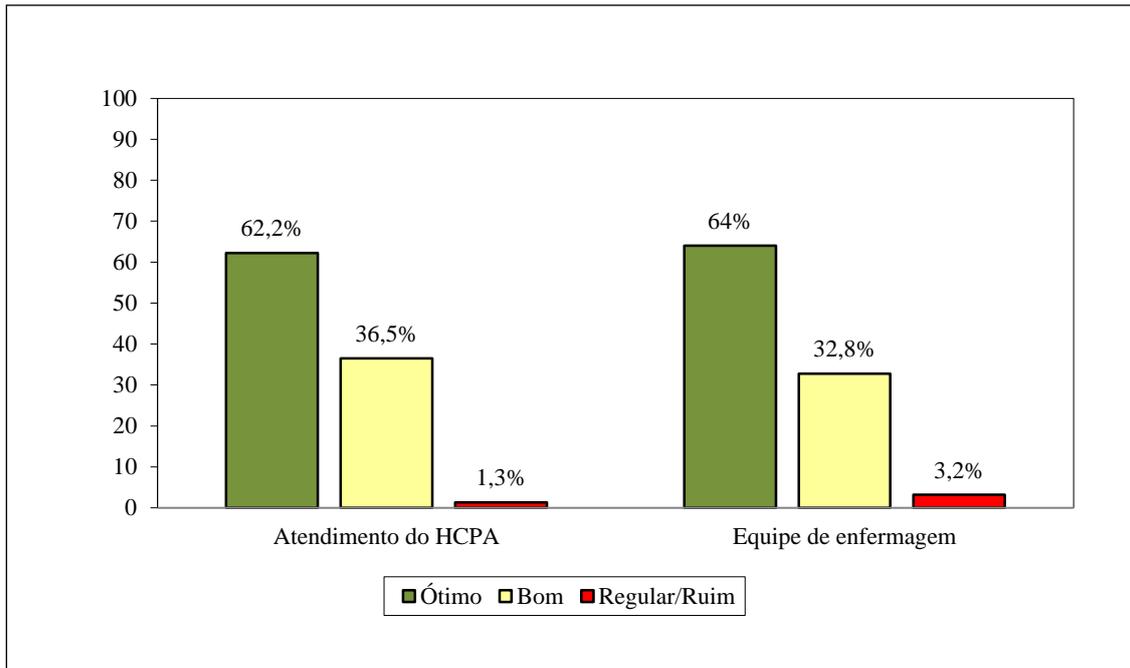
**Gráfico 7** – Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem do Serviço de Enfermagem Onco-Hematológica, Porto Alegre, 2013



Fonte: INCHAUSPE, J. A. F., 2013.

Em relação ao atendimento do HCPA, a unidade 5S do serviço de enfermagem onco-hematológica teve percentuais de “ótimo” de 83,8%, e de “bom” de 14,9%, e apenas 1,3% de regular e ruim. Esta unidade apresenta percentual próximo à meta institucional. Já em relação à equipe de enfermagem, seus índices ficaram com 76% de “ótimo” e 21,4% de “bom” (Gráfico 7).

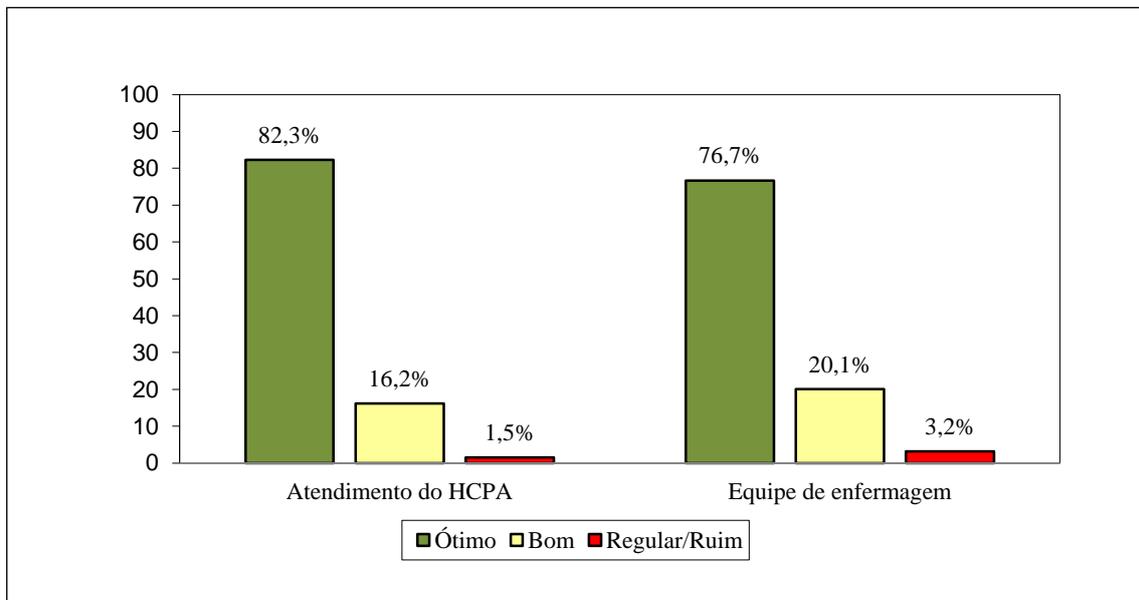
**Gráfico 8** – Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem do Serviço de Enfermagem Psiquiátrica, Porto Alegre, 2013



Fonte: INCHAUSPE, J. A. F., 2013.

Quanto ao atendimento do HCPA, a unidade 4N do serviço de enfermagem psiquiátrica teve de “ótimo” 62,2%, e de “bom” 36,5%, e apenas 1,3% de regular e ruim. Já em relação à equipe de enfermagem, seus índices ficaram com 64% de “ótimo”, 32,8% de “bom”, e 3,2% de regular e ruim (Gráfico 8). Tendo em vista que, no presente ano, a meta institucional é de se alcançar 85% de “ótimo”, esta unidade necessita buscar alternativas para aumentar seus índices de “ótimo”. No entanto, cabe mencionar que esta unidade atende pacientes psiquiátricos, que permanecem internados para tratamento contínuo de sua patologia e controle de seus distúrbios, algumas vezes, contra a sua vontade, por iniciativa do familiar, fato que pode influenciar nos resultados encontrados na pesquisa de satisfação.

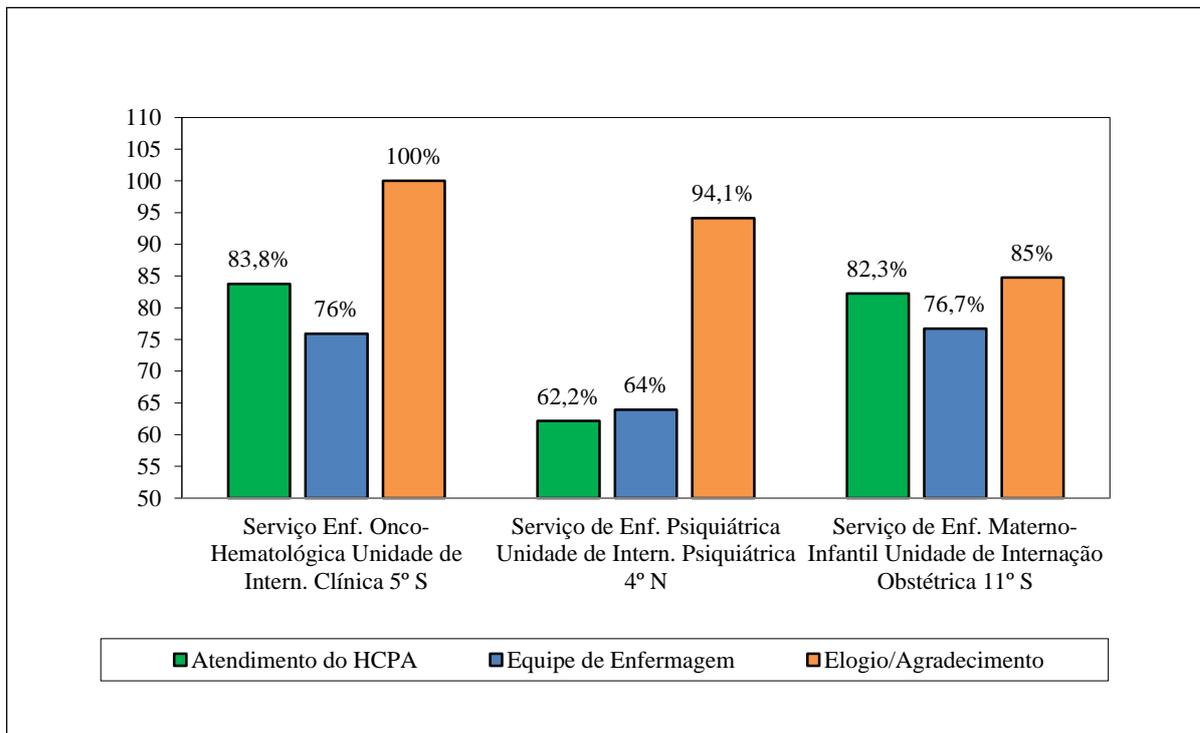
**Gráfico 9** – Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem do Serviço de Enfermagem Materno-Infantil, Porto Alegre, 2013



Fonte: INCHAUSPE, J. A. F., 2013.

Em relação ao atendimento, a unidades 11S do serviço de enfermagem materno-infantil alcançou de “ótimo” 82,3%, e de “bom” 16,2%. Esta unidade do SEMI se aproxima da meta institucional. Já em relação à equipe de enfermagem, seus percentuais ficaram em 76,7% de “ótimo” e 20,1% de “bom”, e apenas 3,2% de regular e ruim (Gráfico 9).

**Gráfico 10** – Satisfação dos usuários com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem, no grau ótimo, e os percentuais de elogios recebidos nos SEOH, SEP, SEMI, Porto Alegre, 2013



Fonte: INCHAUSPE, J. A. F., 2013.

Em relação ao atendimento do HCPA, a unidade de internação do serviço de enfermagem onco-hematológica (5S) obteve de “ótimo” 83,8%, já em relação à equipe de enfermagem o percentual foi de 76%. No SEOH, 100% das manifestações foram elogios e agradecimentos. No serviço de enfermagem psiquiátrica (4N), a unidade de internação psiquiátrica teve, no atributo “atendimento”, 62,2% de “ótimo” e, no atributo “equipe de enfermagem”, 64% de “ótimo”. Das manifestações escritas, 94,1% foram elogios e agradecimentos. Quanto à unidade de internação obstétrica (11S) do SEMI, seus percentuais em relação ao atendimento estão em 82,3% de “ótimo”; em se tratando da equipe de enfermagem, teve-se 76,7% de “ótimo”. Além disso, obteve-se 85% de elogios e agradecimentos (Gráfico 10). Em relação às solicitações de melhorias pontuadas pelos usuários, a maioria das reivindicações se relaciona a instalações físicas da unidade, ao conforto térmico e à recreação. As unidades de diferentes serviços (SEOH, SEP e SEMI) foram agrupadas para fins de apresentação dos resultados institucionais. Por tratar-se de setores especializados, não se teve a pretensão de comparar resultados.

Embora perceba-se uma variação nos índices quando os setores são analisados individualmente, os resultados institucionais – de 75% de avaliações no grau “ótimo” para o

atendimento no HCPA e de 76% para a equipe de enfermagem – assemelham-se aos resultados de outros estudos, que mostram que os usuários são, em geral, satisfeitos com os cuidados de enfermagem e os atendimentos prestados durante a sua internação (CURRIE et al., 2005).

Estudos apontam que fatores estruturais das unidades influenciam na satisfação do usuário com a assistência de enfermagem (KORNIIEWICZ; DUFFY, 2008). Outros estudos revelam que existe uma ligação entre o nível de competência da equipe de enfermagem, um quadro de pessoal experiente e acima do esperado e a satisfação do usuário (LEI; JOLIBERT, 2012; RAFFERTY et al., 2007; TERVO-HEIKKINEN et al., 2008).

De acordo com Kane et al. (2007), as unidades que apresentam maior número de recursos humanos de enfermagem em relação ao número de usuários a serem atendidos conseguem apresentar elevados índices de satisfação. A satisfação do usuário também é influenciada pelo seu estado de saúde e tem associação direta com a satisfação da vida em geral, suas experiências sociais e pessoais (SAHIN; YILMAZ; LEE, 2007). Conforme Johannessen et al. (2011), já foi comprovado que existem diferenças nas avaliações dos usuários conforme suas classes sociais, isto é, usuários mais favorecidos economicamente costumam reivindicar melhores condições de atendimento em relação aos menos favorecidos, os quais costumam avaliar de forma mais positiva os serviços que lhe são oferecidos. Os autores acreditam que tal fato tem relação com o nível de escolaridade, no qual usuários com níveis mais elevados de escolaridade tendem a ser menos satisfeitos, em comparação com aqueles que possuem menor nível de escolaridade. Em relação a esta afirmação, destaca-se que o hospital pesquisado atende majoritariamente pacientes do SUS, fato que pode contribuir para os achados destes resultados. No entanto, sugerem-se futuras pesquisas nesta perspectiva para estudar esta intrincada relação entre as diferentes classes sociais atendidas nos serviços de saúde.

Outro ponto ressaltado pelos autores é de que pacientes cirúrgicos são mais satisfeitos com o atendimento recebido, em comparação com não-cirúrgicos. Diante dos achados nesta pesquisa e de estudos que envolvem o tema satisfação, acredita-se que os pacientes de unidades cirúrgicas, por terem passado por um procedimento cirúrgico de alta resolutividade, demonstram estar mais satisfeitos ao responderem as pesquisas. Em contrapartida, aqueles pacientes que permanecem em unidades de internação por períodos prolongados de tratamento, geralmente, de processos crônicos, sentem-se pouco motivados para avaliar o serviço, pois se habituaram ao convívio e rotina do ambiente hospitalar.

Outros estudos apontam que a satisfação dos usuários possui diversos determinantes, como: grau de expectativa, exigências individuais em relação ao atendimento e características individuais do usuário (LAFAIETE; MOTTA; VILLA, 2011). Os mesmos autores ainda destacam que abordar o tema expectativa é uma tarefa complexa, pois os usuários, ao avaliarem, podem ter aprendido a diminuir as suas expectativas quanto aos serviços, ou possuírem baixa capacidade crítica. O contrário também pode acontecer, ou seja, um nível de satisfação mais baixo pode ocorrer devido ao alto grau de exigência.

Nas dimensões encontradas neste instrumento de pesquisa de satisfação do usuário, houve uma variabilidade no grau de satisfação, dependendo da dimensão. Embora tenha havido satisfação com o atendimento do HCPA e a equipe de enfermagem, alguns pontos são assinalados nas manifestações descritivas, sejam relacionados à estrutura física, conforto, ambiente, ou ao comportamento da equipe de enfermagem no atendimento ao usuário.

Embora sejam poucas as manifestações dos usuários em relação às melhorias necessárias na instituição, muitas destas, como mencionado anteriormente, dizem respeito ao ambiente da unidade e tudo que compõe sua estrutura física. Segundo o Ministério da Saúde, a ambiência na saúde está relacionada ao tratamento do espaço físico, espaço este visto como social, profissional e de relações interpessoais, que objetiva proporcionar atenção acolhedora, resolutiva e humana (BRASIL, 2006). O conceito de ambiência segue três eixos: a) espaço que visa à confortabilidade focada na privacidade e individualidade dos sujeitos, valorizando elementos ambientais que interagem com as pessoas – cor, cheiro, som, etc. –, garantindo conforto aos profissionais e usuários; b) espaço que possibilita a produção de subjetividades – encontro de sujeitos – por intermédio da ação e reflexão sobre os processos de trabalho; c) espaço usado como ferramenta facilitadora do processo de trabalho, favorecendo a otimização de recursos, o atendimento humanizado, acolhedor e resolutivo (BRASIL, 2006). Beck et al. (2007) destacam que o ambiente de trabalho bem organizado favorece o equilíbrio físico e emocional dos usuários, assim como configura um espaço que contribui para a prestação de uma assistência de qualidade.

Assim, os resultados encontrados na pesquisa de satisfação dizem respeito à percepção que o usuário teve ao fazer uso do serviço e do atendimento fornecido pela instituição. Ocorre que, por muitas vezes, apresenta-se expresso de forma objetiva, apenas assinalado nos itens da pesquisa, e, por outras vezes, de forma descrita no formulário da pesquisa de satisfação. Tanto a parte objetiva como a subjetiva é de suma importância para a instituição, pois ambas fornecem elementos da avaliação do serviço por parte do usuário.

## 5.2 RESULTADOS DAS ENTREVISTAS COM AS ENFERMEIRAS

Das 14 enfermeiras entrevistadas, no período da coleta de dados, duas situavam-se na faixa etária entre 30 e 40 anos (14%), cinco entre 40 e 50 anos (36%) e sete enfermeiras entre 50 e 60 anos (50%). Em relação ao tempo de trabalho, apenas seis entrevistados (43%) possuem menos de 15 anos de trabalho; os outros oito sujeitos (57%) têm tempo de trabalho superior a 15 anos. Quanto ao tempo de serviço, no cargo de chefia da unidade, oito sujeitos possuíam até três anos, e os demais, acima de quatro anos na função. Em relação às experiências anteriores relacionados à enfermagem, apenas três sujeitos não tinham experiências em outras instituições. Estas enfermeiras, ao serem entrevistadas sobre a utilização do resultado da pesquisa de satisfação dos usuários no ambiente hospitalar, forneceram importantes informações, as quais serão descritas a seguir, por meio de quatro categorias.

### 5.2.1 A comunicação como forma de transmissão das informações para a equipe de enfermagem

A comunicação é uma ferramenta essencial para a enfermagem, pois favorece a troca de informações e a interlocução dentro da equipe de enfermagem. A comunicação é, portanto, uma habilidade essencial para os profissionais desta área que precisam, constantemente, prestar atenção ao teor das informações e utilizar estas durante sua rotina diária de trabalho, seja no cuidado direto ou indireto do paciente.

As falas a seguir demonstram que alguns dos instrumentos utilizados para a transmissão das informações são o mural e o caderno de recados da enfermagem.

*Eu deixo fixada no mural e, quando tem destaque de alguém, procuro parabenizar, normalmente todas as informações que me chegam eu procuro passar à equipe. (E6)*

*[. . .] Os percentuais eu comento com eles, bom, estamos mantendo, estamos diminuindo e, quando tem algum elogio especial, eu trago para a equipe, deixo em caderno, a gente tem um caderno de recados. (E1)*

Com base no relato, deve-se mencionar que o uso dessas ferramentas tem o propósito de divulgar os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários de forma mais ampla para que todos possam visualizar e se informar do resultado da pesquisa da unidade.

Visto que o trabalho da enfermagem nos hospitais é contínuo e ocorre em diferentes turnos (manhã, tarde e noite), nem sempre se consegue encontrar todos da equipe na mesma ocasião e informar sobre os novos acontecimentos. Nesse caso, para que as informações de interesse coletivo sejam repassadas a todos, é necessário que sejam utilizados os diversos meios de comunicação entre as pessoas, para, assim, ser possível atingir o máximo de componentes do grupo. Cabe destacar que a comunicação é um processo de compreensão, compartilhamento de mensagens enviadas e recebidas, sendo que as próprias mensagens e o modo em que se dá sua troca exercem influência no comportamento das pessoas nela envolvidas, a curto, médio ou longo prazo (STEFANELLI, 2005).

A comunicação é utilizada com a finalidade de compartilhar informações, podendo ser verbal ou não verbal. Enquanto a comunicação verbal refere-se à linguagem escrita e falada, aos sons e às palavras usadas para se comunicar, a não verbal refere-se à toda informação decorrente de expressões faciais, postura, vestimenta, organização do ambiente, entre outros elementos (PAGLIUCA et al., 2011).

No presente estudo, fica sinalizado que as enfermeiras, chefes de unidades, procuram repassar estas informações para a equipe e destacam os aspectos direcionados a algum fato ocorrido para que seja de conhecimento de todos, por vezes o meio utilizado é a passagem de plantão.

*Coloco em mural na sala de passagem de plantão, quando é alguma coisa mais séria ou elogio é passado em reunião ou em passagem de plantão. (E7)*

A passagem de plantão é uma atividade inerente ao cotidiano do enfermeiro, oportunidade em que acontece a transmissão de informações entre os profissionais que terminam e os que iniciam o período de trabalho no turno (SIQUEIRA; KURCGANT, 2005). Nesse momento, são abordados vários aspectos ligados aos cuidados dos pacientes e a outras rotinas da unidade, mas também serve como forma de difundir informações específicas das unidades, e que merecem atenção. Dentre estes fatos, destacam-se, nas falas anteriores, os que se relacionam ao conteúdo presente na pesquisa de satisfação do usuário, seja algum elogio ou crítica relacionado àquela unidade em questão.

Outra ocasião apontada nas falas é a reunião, momento de grande importância para o grupo, pois é através dela que podem partilhar informações, emoções e sentimentos, discutir, crescer, evoluir em conjunto e, assim, auxiliar as pessoas a enfrentarem a realidade em que vivem, além de proporcionar aprendizagem e comunicação (BROCA; FERREIRA, 2012).

Nesse caso, a reunião é apontada como uma forma de repassar o resultado da pesquisa de satisfação mais detalhadamente, apontando suas particularidades. As reuniões constituem também espaços para discussão de assuntos gerenciais e burocráticos. Na condição de emissor, o enfermeiro deve buscar manter uma relação próxima com a equipe de trabalho para promover a interação social e proporcionar a aproximação e integração da equipe em prol da união e alcance de objetivos comuns ao grupo (SANTOS et al., 2011).

Outra ferramenta utilizada nesse processo de troca de informações é o sistema da web, por meio da intranet e do correio eletrônico (e-mail), os quais, atualmente, estão sendo amplamente utilizadas para a comunicação, revolucionando as formas de se comunicar com o mundo e compartilhar o conhecimento, sendo uma ferramenta essencial em todas as organizações de saúde.

*Eu deixo num livro de recados que é um sistema antigo, mas às vezes eu mando por e-mail também, é que alguns não abrem, mas eu tenho incentivado que eles olhem, estão se adequando, se acostumando e participando da intranet. (E6)*

Ao encontro disso, Kaltschmidt et al. (2008) destaca que, ao enviar mensagens por este meio de comunicação para a equipe de saúde, precisa-se deixar as informações expressas de uma forma atrativa no documento, a fim de aumentar as chances do público-alvo ler estes e-mails. A utilização de um sistema de informatização pode melhorar o atendimento ao usuário com economia de tempo, aumentando a acessibilidade de informações e possibilitando o compartilhamento de dados para facilitar a comunicação na equipe profissional (CHOW et al., 2012). A comunicação, para Broca e Ferreira (2012), é tudo aquilo que pode ser usado pelas pessoas, e que estas possam atribuir sentido, pode-se haver várias formas de se comunicar e ocorrer por várias razões e em diferentes níveis.

A seguir, as enfermeiras destacam as formas como esses resultados chegam ao seu conhecimento. Primeiramente, esclarece-se que a orientação dada pela coordenação de enfermagem às enfermeiras do referido hospital é de que o acesso dos resultados aconteça por iniciativa própria no sistema IG, e que o mesmo seja repassado à equipe de trabalho. A seguir, é mencionado o modo pelo qual esta entrevistada tem conhecimento do resultado da pesquisa de satisfação.

*A chefia de serviço nos entrega nas reuniões, a gente tem uma reunião semanal, porque vem direto pra ela e depois ela nos repassa (E12)*

Na fala citada, a enfermeira relata que recebe os resultados por intermédio da sua chefia de serviço. No entanto, esse fato não é uma realidade de todas as unidades, pois cada unidade está ligada a um tipo de serviço. No caso desta, o serviço adota esta postura de repassar o resultado às unidades que estão vinculadas.

Um fato positivo é que estas enfermeiras sempre terão os resultados da pesquisa atualizados em mãos, podendo repassar à sua equipe, e, ainda, acessar os resultados para manter presente seu conhecimento em relação ao sistema IG. No recorte a seguir, é informado outro modo de acesso.

*Eu verifico quando me mandam e também vem um impresso [...] conforme os resultados a gente conversa com elas e fala e, quando tem algum elogio, eu coloco no mural e mostro a elas. (E11)*

Ao mencionar “me mandam”, a enfermeira está se reportando ao recebimento pelo sistema IG, no qual ela acessa e observa seus percentuais. Outro meio complementar utilizado para repassar os resultados da pesquisa foi descrito como “impresso”, ou seja, a assessoria responsável por gerir estas informações, ao visualizar alguma manifestação descrita atribuindo um elogio, crítica ou sugestão, encaminha este às unidades citadas para dar-se conhecimento as enfermeiras e serem tomadas as devidas providências. A forma como essas informações são gerenciadas e repassadas condizem com os achados em falas anteriores, as quais apontam o modo pelo qual a comunicação entre a equipe acontece na unidade.

Reforçando o que foi informado na fala anterior, esta enfermeira destaca que o resultado da pesquisa é divulgado de duas formas, ou seja, pelo acesso ao sistema IG, no qual são verificados os percentuais, e, ainda, quando existem manifestações dos usuários de “parte qualitativa”, esta é enviada separada ao local a que se destina.

*A gente recebe de duas formas, recebemos uma carta da parte qualitativa, as frases que as pessoas colocam elogiando determinadas pessoas da equipe, essas a gente deixa expostas na parede no corredor da unidade e temos o relatório que é a parte quanti que, daí, tem as porcentagens de cada questão e daí eu costumo colocar no quadro aqui de dentro da passagem de plantão. (E8)*

Cabe destacar que, pelas falas das enfermeiras, não existe uma estratégia padrão de acesso aos resultados da pesquisa de satisfação, pois são acessados de diferentes formas pelas enfermeiras, mas, em sua maioria, é mencionado o sistema IG. A seguir é descrito tal fato.

*A gente tem que acessar via sistema, o que a gente recebe é quando existe dirigido a alguma pessoa ou elogio, que seja específico, é mandado via e-mail daí imprime e eu coloco ali para as pessoas verem. (E10)*

*Na verdade, eu tenho acesso dentro das informações gerenciais do IG, tem que ser uma iniciativa minha. (E13)*

Algumas relatam que acessam pelo sistema IG, outras recebem os resultados já impressos pelas chefias de serviço e, ainda, há aquelas que não acessam, apenas olham os resultados das manifestações descritivas (elogios, críticas e sugestões). Diante disso, constatase que os resultados são olhados, porém não existe uma estratégia padronizada entre estas profissionais para verificar os resultados e fazer uso destes na sua rotina. Grande parte das entrevistadas citam alguns empecilhos ao fazer uso do sistema IG.

*Eu não costumo ver pelo IG, isso é uma questão bem delicada, a questão do nosso fluxo de trabalho, a gente não consegue organizar o fluxo de trabalho como ele deveria ser e até eu acho que poucas de nós sabem usar o IG da forma como deveria ser, saber explorar ele, infelizmente a gente sabe que existe a ferramenta que ela é bem importante, bem interessante, mas a gente acaba usando ela pouco. (E12)*

Na fala acima, a enfermeira destaca a importância do sistema para o gerenciamento da unidade, porém expressa a dificuldade em organizar o fluxo de trabalho, o tempo para realizar as ações administrativas, gerenciais e assistenciais. A situação mencionada pela entrevistada, na fala anterior, merece destaque, pois as informações contidas no sistema IG são importantes para monitorar a qualidade dos serviços prestados, bem como a satisfação do usuário com o serviço. A enfermeira, no cargo de chefia, liderando uma equipe, deve fazer uso destas informações no cotidiano da unidade em prol da melhoria dos serviços.

A informação é essencial para o gerenciamento das atividades de enfermagem, requerendo interpretação e integração de diversas formas de conhecimentos, os quais subsidiam o enfermeiro na tomada de decisão, especialmente, no tocante à resolução e minimização dos problemas inerentes à unidade (BARRA; SASSO, 2011).

Outro fator que é mencionado é a dificuldade de operar o sistema do IG, fato este identificado em outra fala, conforme segue:

*Eu não sei trabalhar com o IG, a gente teve uma orientação, mas ele é bem complicado, não é fácil. (E5)*

A interface do sistema IG requer um conhecimento e treinamento prévio para a sua utilização, pois contém inúmeras informações, as quais podem ser geradas e selecionadas conforme o foco da pesquisa. No entanto, as enfermeiras contam que, mesmo com o conhecimento obtido por meio de um treinamento da instituição, ainda apresentam problemas com o acesso e compreensão do sistema.

Pelos relatos, percebe-se que a informação é repassada à equipe, como mencionado anteriormente, por um meio de comunicação formal. Esta, por sua vez, repercute na equipe de enfermagem, seja na forma de elogios, com os quais se sentem motivados, ou por críticas, que reforçam a necessidade de mudanças no modo de trabalho neste ambiente.

Estudos apontam que desenvolver trabalho em equipe e manter uma comunicação eficaz devem ser habilidades consideradas essenciais aos gerentes de serviços de saúde (GROHMANN; BATTISTELLA; BARATTO, 2012). Nesse sentido, Costa e Dall’Agnol (2011) reforçam a importância da comunicação durante os momentos de troca de saberes entre os profissionais. A seguir uma entrevistada menciona a importância do *feedback* para a equipe de enfermagem.

*As equipes precisam bastante de feedback, dar visibilidade pra isso acho que vai ajudá-los na motivação. (E1)*

O *feedback* serve para incentivar a equipe, proporcionando um diálogo relacionado aos resultados da pesquisa de satisfação, e, com isso, traçar metas a serem alcançadas ou indicar mudanças na rotina de trabalho. Assim, esta prática visa proporcionar um ambiente propício a desenvolver as atividades assistenciais baseado em uma relação de troca de experiências. Além disso, o *feedback* pode possibilitar que seja repensada a forma de trabalho, a fim de identificar como está sendo percebido o trabalho pelos que recebem a assistência e quando é necessário efetuar adequações. Na equipe de enfermagem, o *feedback* é muito importante para verificar se a informação transmitida para os membros da equipe está sendo compreendida e aplicada na prática.

As estratégias de comunicação utilizadas com a equipe de enfermagem, são variadas, segundo os relatos das enfermeiras entrevistadas, dentre elas, a comunicação verbal no momento da passagem de plantão, se reportando diretamente a uma pessoa ou ao grupo de profissionais. Outro meio que as enfermeiras valem-se é do recurso visual, o mural, para expor os resultados na unidade e dar visibilidade a todos em diferentes turnos. E, ainda, se utilizam da intranet da instituição e da internet como meio de propagar a informação em rede

a todos da equipe. Por intermédio da comunicação, sob suas diversas formas, se estabelece uma troca de informações entre os sujeitos.

### 5.2.2 A contribuição da pesquisa de satisfação do usuário para o atendimento em saúde

As percepções dos usuários sobre o atendimento em saúde tornaram-se cada vez mais divulgadas e utilizadas na área da saúde, por ser um indicador de qualidade e proporcionar melhorias no serviço.

O usuário, ao avaliar o serviço, pode fornecer elementos importantes para direcionar os cuidados e melhorar as rotinas das instituições hospitalares.

*Acho que a pesquisa dá um norte pra gente, para saber se a forma como está trabalhando está sendo bacana, porque qual é o nosso foco principal? São os pacientes. (E12)*

Nas falas que seguem, as enfermeiras relatam que a pesquisa de satisfação também traz subsídios para o processo de avaliação do funcionário em sua atuação com o usuário e não apenas como um instrumento de avaliação do serviço, proporcionando uma visão dos acontecimentos internos da unidade. Nesta perspectiva, a pesquisa de satisfação avalia a qualidade do serviço, incluindo a satisfação do usuário com os cuidados de enfermagem (MARTÍNEZ, 2012).

*A pesquisa é uma forma de valorizar o bom funcionário, é uma forma da gente ver coisas que acontecem que a gente não consegue enxergar dentro dos quartos. (E7)*

*Eu vejo como está o cuidado da minha equipe, porque mede o grau de satisfação, então eu vejo, estão satisfeitos? não tão satisfeitos? porque que não estão satisfeitos? o que está acontecendo? então ela dá indicadores pra poder trabalhar a gestão da equipe. (E8)*

Desse modo, é possível verificar como os usuários sentem-se quanto ao atendimento prestado pela equipe de enfermagem e, ao se constatarem dificuldades com o cuidado ou problemas de relacionamento com o paciente, os resultados da pesquisa de satisfação podem amparar a tomada de decisão para o desenvolvimento de ações de educação permanente com a equipe de enfermagem. Estudos corroboram com os achados, à medida que destacam o relacionamento interpessoal como um indicador importante de qualidade, à medida que os

usuários consideram a forma pelo qual foram atendidos e informados durante seu contato com a instituição (BERNARD et al., 2007; YAN; WAN; LI, 2011).

A qualidade de um serviço assistencial está diretamente relacionada à qualidade da relação interpessoal que acontece entre os usuários e os profissionais responsáveis pela assistência à saúde. Nesse sentido, Albuquerque, Costa e Salazar (2012) destacam que as instituições devem encorajar as práticas e comportamentos que levem à performance da qualidade através do compromisso de melhoria da assistência. Os profissionais necessitam estar envolvidos nesse processo contínuo de aperfeiçoamento da qualidade, com vistas a manter um relacionamento interpessoal desejado.

Ainda, no que se refere à educação permanente em saúde, entende-se que esta, atualmente, tem como finalidade garantir a boa qualidade da assistência prestada ao usuário, por meio de ações qualificadas e sistematizadas, tanto dos que prestam assistência como dos que são assistidos (BRASIL, 2007). Sendo assim, está fundamentada na concepção de educação como transformação e aprendizagem significativa, centrada no exercício e valorização do trabalho como fonte de conhecimento, e voltada para o reconhecimento de que as práticas são definidas por múltiplos fatores (PEDUZZI et al., 2009).

Além disso, no último recorte apresentado, é relatado que a pesquisa de satisfação proporciona indicadores para trabalhar a gestão da equipe, ou seja, os resultados advindos da pesquisa apontam, por vezes, fatos relacionados ao desempenho profissional das pessoas que compõem a equipe. A maneira pela qual esses resultados serão trabalhados junto à equipe irá depender diretamente do estilo de gestão de cada chefia de enfermagem.

Outro indicador que foi mencionado nas falas se relaciona à estrutura, mais especificadamente, à disponibilidade de recursos materiais e humanos. A seguir, uma das entrevistadas ressalta a importância que a pesquisa tem para a gestão do serviço.

*A gente pode ver o que pode ser melhorado em todos os sentidos, de instalações físicas, na área física, nessas questões comportamentais dos nossos recursos humanos, reforça a necessidade de aquisição de mais materiais, equipamentos, eu vejo a pesquisa bem construtiva, muito positiva. (E13)*

Cabe destacar que a medida de qualidade estrutural frequentemente interfere na satisfação dos usuários, segundo as falas das entrevistadas, as quais relacionam as reclamações de usuários, sejam pela área física que ocupam na unidade – as instalações, acomodações – ou, ainda, pelos recursos humanos que compõem a equipe. Como

anteriormente apresentados nos registros dos formulários da pesquisa de satisfação também aparecem questões relacionadas às áreas físicas. Quanto aos recursos humanos, discutem-se aspectos relacionados à pouca quantidade de profissionais na equipe, e as pesquisas que debatem sobre o tema satisfação levantam em seus achados que, na maioria das vezes, os usuários se queixam da demora do atendimento da campanha. Esse tempo decorrido de espera influencia na avaliação da satisfação em relação ao serviço (MOURA et al., 2008b).

Logo, a avaliação de qualidade permeia elementos estruturais do serviço, assim como a competência técnica daqueles que realizam as ações assistenciais, transformando-se em um item significativo para adequação dos serviços, especialmente daqueles considerados disparadores para mudança.

A mensuração da satisfação é um instrumento importante para a administração e planejamento, além de exercer um papel fundamental entre o prestador de serviços e o usuário, pois reflete no julgamento da qualidade dos cuidados prestados (ARAKAWA et al., 2012). As falas que seguem demonstram também essa postura, na qual o usuário pode expressar sua opinião, fornecendo subsídios para a instituição:

*É bem importante esse canal aberto, que as pessoas saibam que podem conversar com o hospital, é uma maneira de conversar com o hospital. (E5)*

*O usuário, fazendo a pesquisa, ele tá contribuindo para que, no futuro, as coisas também melhorem, independente se vai ser ele o usuário novamente ou não. (E11)*

Essas falas demonstram que as enfermeiras entendem a necessidade de haver a pesquisa de satisfação na unidade, bem como sua importância para o contexto social, pois trata-se de uma ferramenta de gestão e reorganização dos serviços, fornecendo suporte às decisões atuais e prospectando novos direcionamentos no campo da saúde. A fala anterior menciona que o usuário que já utilizou o serviço pode contribuir para a avaliação da qualidade, independente do fato de ele precisar utilizar o serviço, ou não. Ao encontro disso, sabe-se que a pessoa que já utilizou um serviço pode indicar este a familiares e amigos. Assim, ratifica-se que usuários satisfeitos, além de estabelecerem vínculos com o serviço, também recrutam novos usuários por meio das informações positivas que fornecem sobre o atendimento recebido.

Além disso, ao proporcionar ao usuário esse momento de escuta, no qual ele pode expressar sua opinião em relação ao serviço recebido, a instituição pode estar identificando a

percepção do usuário e traçando metas para melhorar seus índices, assim como manter a satisfação com o serviço.

Escutar as opiniões de usuários acerca do funcionamento e da organização dos serviços de saúde é uma ação que proporciona benefícios significativos à qualidade dos serviços oferecidos, uma vez que a incorporação do ponto de vista dos clientes torna as ações em saúde mais direcionadas às necessidades dos usuários (MOURA et al., 2008a).

*Eu acho que é, basicamente, na linha da humanização, de poder abrir um espaço para que ele possa sugerir coisas [ . . . ] a pesquisa ajuda ele a ter um espaço, para ele reivindicar algumas coisas que sejam necessidades deles identificadas e que a gente, em determinado momento, não prioriza. (E1)*

Considerando essa fala e as demais questões abordadas até o momento, pode-se dizer que a pesquisa de satisfação do usuário é um valioso instrumento de gerenciamento para a instituição. Os achados encontrados nas falas das entrevistadas apontam que, além de, proporcionar um panorama da satisfação do usuário em relação ao serviço, a pesquisa sinaliza as falhas a serem corrigidas e as necessidades que os usuários possuem em relação ao serviço.

Essa voz dada ao sujeito que utiliza o serviço vem ao encontro da política nacional de humanização, a qual procura tornar os serviços resolutivos e de qualidade, tornando as necessidades de saúde dos usuários responsabilidade de todos os atores sociais envolvidos no processo de trabalho (SIMÕES, 2007). A humanização se operacionaliza através da identificação das necessidades, desejos e interesses dos diferentes sujeitos no campo da saúde (MONTEIRO et al., 2012). Sendo assim, a humanização passa a ser compreendida como um modo de cuidado centrado na voz do indivíduo, no respeito à sua autonomia e, portanto, no uso de tecnologias leves que perpassam pela escuta, apreensão e satisfação de necessidades.

Estudos apontam que a satisfação do usuário é um conceito multidimensional, porém não são descritas quais dimensões do cuidado devem ser avaliadas para medir a satisfação do usuário, apenas sabe-se que ele pode variar dependendo do tipo de serviço (BOWLING et al., 2012; GEITONA et al., 2008; SAHIN; YILMAZ; LEE, 2007). Entretanto, as dimensões da satisfação do usuário podem ser constatadas por meio dos determinantes da qualidade nos serviços de saúde, pois a satisfação está relacionada a um dos componentes da qualidade, a qualidade percebida.

Os usuários, na sua maioria, utilizam suas experiências para avaliar o serviço, sendo que alguns critérios são levados em consideração, sejam eles: a qualidade técnica dos seus cuidados, habilidades interpessoais do cuidador, continuidade do atendimento, tempos de

espera, disponibilidade, orientações fornecidas e ambiente físico da instituição. Atualmente, os usuários dispõem de muitas informações sobre sua saúde e sobre os serviços que abrangem sua estadia no ambiente hospitalar. Dessa forma, tornam-se mais criteriosos e exigentes em suas avaliações sobre a utilização dos serviços, seja de uma forma direta ou indireta.

Existe um consenso de que a satisfação do usuário é parte integrante da qualidade dos serviços de saúde e que a sua medida contribui para uma melhor utilização dos recursos e uma melhoria do desempenho dos vários setores envolvidos na pesquisa (NICOLAU; ESCOVAL, 2010). Diante disso, destaca-se a crescente consciência do direito à saúde, atrelada a um aumento das expectativas e exigências por parte dos usuários, de forma a assegurar que suas necessidades em saúde sejam atendidas com prontidão.

O Ministério da Saúde vem destacando a importância de informar o usuário e este estar ciente do seu direito de conhecer e saber sobre todas as etapas da assistência a ele oferecida, no intuito, de buscar a qualidade da assistência a saúde nos serviços prestados (BRASIL, 2013). Estas medidas visam reduzir os eventos adversos que ocorrem em pacientes, além de proporcionar uma avaliação da qualidade dos serviços prestados a comunidade.

### **5.2.3 Mudanças implementadas nas unidades a partir dos resultados da pesquisa**

Os resultados da pesquisa de satisfação sinalizam opiniões acerca dos diferentes atributos de satisfação. Nem sempre a satisfação está somente vinculada ao atendimento de enfermagem. Sabe-se que os usuários avaliam o serviço pelo contexto em que estão inseridos na saúde. A avaliação do serviço contempla os recursos humanos e a estrutura utilizada para o atendimento. Corroborando com isto, têm-se as afirmações das entrevistadas de que modificações na área física são necessárias para satisfazer as necessidades do usuário e proporcionar melhores condições.

*Para a unidade em geral, a gente teve algumas modificações de área física, a gente tem tentado humanizar especialmente a parte com as crianças, que os quartos são todos iguais [...] mas a gente tem tentado trazer mobiliário de criança. (E1)*

Nesta fala, a entrevistada menciona que, para atender melhor às crianças na unidade, teve-se que fazer mudanças no espaço físico, adquirindo mobiliário que suavizasse o ambiente, proporcionando às crianças conforto e noção de um espaço voltado para atendê-las.

As sugestões emanaram dos pais, familiares, e da equipe multiprofissional que acompanhava as crianças durante a internação, os quais perceberam a necessidade de realizar melhorias para o local, e tais sugestões foram contempladas pela administração da instituição. Assim, os resultados dessas pesquisas de satisfação forneceram argumentos justificáveis para garantir a aquisição de recursos adicionais nas unidades (HAFNER et al., 2011).

Nesse contexto de cuidado, voltado à criança, é essencial que tanto os gestores como os profissionais envolvidos no tratamento sejam sensíveis às necessidades dos usuários infantis, pois a criança internada está privada das brincadeiras, do convívio de toda a família e de outras crianças, tendo que permanecer no hospital por um determinado período. No trecho a seguir, as entrevistadas apontam a importância da pesquisa para possibilitar obtenções de bens (móveis e equipamentos) para a área física da unidade junto à administração da instituição.

*Eu acho que isso reforça todo um trabalho, e a discussão que a gente tem no dia a dia, dificuldades dos espaços, das condições da cadeira, [. . .] então tem questões estruturais e institucionais que aparecem na pesquisa de opinião, que pra nós acaba sendo um reforço. (E2)*

*Quando dá, a gente se apega à pesquisa de opinião para poder resolver, até a nível de pedir para a administração alguma coisa [. . .] então isso também nos ajuda pra conseguir um ar-condicionado, se aquilo ali está incomodando, vem muito na pesquisa de opinião, já se consegue até de uma outra forma reforçar essa compra ou essa mudança. (E11)*

Em relação à colocação destas entrevistadas, destaca-se que a pesquisa ajuda a reforçar e a justificar, junto à instituição, a proposição de melhorias nos setores, para, posteriormente, repercutir de forma positiva, tanto no atendimento dos usuários, como também para a equipe de saúde que o atende.

Estudos apontam que o ambiente exerce forte influência, de forma a estimular ou inibir a interação entre os indivíduos envolvidos (PENA; MELLEIRO, 2012). Desse modo, o ambiente envolve não só o espaço físico utilizado pelas pessoas, como também o mobiliário, acomodações, ventilação, temperatura, ruídos e as condições de espaço.

Diante desse fato, destaca-se que é necessário realizar o monitoramento contínuo dos resultados da pesquisa de satisfação, pois, em vários momentos, este instrumento é apresentado nas referências consultadas como uma ferramenta essencial para mensurar a qualidade dos serviços de saúde. Cabe ao gestor do serviço fazer uso dessa ferramenta para planejar, gerenciar e tomar decisões no serviço, conforme as prioridades que surgem na sua

rotina. Prosseguindo, outra entrevista destaca as mudanças de rotina que foram realizadas a partir da pesquisa de satisfação.

*Mudança pequena de fluxo de trabalho, de horários, de repensar, pois nós somos muitos cheios de regras e de normas, [...] quando a gente recebe uma queixa, recebe uma sugestão de melhoria, de poder avaliar e tentar implementar. (E12)*

Na fala, a enfermeira revela um fato peculiar da enfermagem, a qual é uma profissão orientada por muitas normas, regras e rotinas. A imposição de normas e rotinas constantemente é repensada em novos estudos, pois já constatou-se que esse modelo, com característica estanque, pouco favorece o cuidado relacional (BETTINELLI; WASKIEVICZ; ERDMANN, 2004). Em outro estudo recente, Siqueira e Kurcgant (2012) apontam que constante implantação de normas e rotinas com o intuito de organizar e padronizar o trabalho e o gerenciamento de recursos humanos têm se configurado em fatores negativos na avaliação da satisfação do enfermeiro na sua prática profissional.

Nesse sentido, é imprescindível que os gestores das instituições de saúde, ao procurar incentivar a equipe de trabalho no alcance de metas institucionais, também procurem associar elementos que atendam às demandas e necessidades dos profissionais que estão envolvidos neste processo institucional. A busca por processos de qualidade pode trazer mudanças de valores e de comportamentos, impondo aos profissionais envolvidos uma ruptura como cuidado mecanizado, e promovendo um ambiente organizacional de excelência (MANZO; BRITO; CORREA, 2012). Desta forma, deve-se promover a conciliação das expectativas organizacionais e dos trabalhadores.

Com base no que foi mencionado, o trecho a seguir apresenta a possibilidade de fornecer atrativos à equipe de trabalho.

*Eu estou usando uma alternativa, que é a questão da remuneração variável, que, no momento que foi lançando o plano, eu já fiz a reunião na unidade e daí eu já disse: - olha, pessoal, um dos indicadores é a pesquisa de satisfação do cliente, então a gente precisa desses questionários, principalmente dos pacientes satisfeitos. (E8)*

A fala apresenta um dos incentivos utilizados pelo hospital para possibilitar o alcance das metas institucionais. Um dos indicadores que compõem a meta está atrelado à pesquisa de satisfação, a qual se espera atingir o percentual de 85% de “ótimo” na satisfação do usuário em relação ao atendimento recebido no HCPA. Para que tal fato aconteça, é necessário o

envolvimento de toda a equipe que atende ao usuário, desde a nutrição, o médico, a fisioterapeuta, os serviços gerais (portaria, recepção), a secretária e a equipe de enfermagem, dentre outros. Além de a satisfação ser um dos indicadores que o hospital se preocupa em monitorar, outra mobilização que a instituição está promovendo ocorre em prol do processo de certificação, ou seja, a instituição está buscando conseguir a certificação junto a Joint Commission International.

O foco de uma instituição de saúde que anseia por melhoria contínua da qualidade e certificação deve ser, também, o usuário atendido. É necessário, portanto, buscar continuamente a satisfação, avaliação e atenção para as necessidades dos usuários e suas famílias, para que elas tenham um atendimento seguro, humano e de excelência (MANZO et al., 2012). Para que tal fato seja possível, é necessário que a instituição considere as expectativas do indivíduo e o valor que ele atribui à recompensa, em um determinado momento, para que, assim, se institua programas motivacionais voltados para a realidade e as necessidades dos trabalhadores (BEZERRA et al., 2010). Percebe-se que várias soluções para aumentar a produtividade pessoal têm sido propostas, e incluem medidas de gestão da equipe, além da introdução de incentivos financeiros para aumentar os esforços dos trabalhadores na busca pela satisfação do usuário.

Assim, o gerenciamento dos serviços de enfermagem, em instituições de saúde, constitui-se em uma atividade extremamente complexa, visto que exige, dos profissionais, competências peculiares para a implementação de estratégias adequadas ao atual cenário (OLIVEIRA et al., 2012).

Neste contexto, no qual se está buscando equilibrar o gerenciamento das atividades, a assistência ao usuário e a manutenção da qualidade dos serviços, é necessário manter o comprometimento de toda a equipe. Com isso, podem-se atingir mais usuários e sensibilizá-los da importância que a pesquisa tem para a instituição e para os recursos humanos. Da mesma forma, com essa mobilização e envolvimento, poderá se conseguir um maior número de respondentes, fato que permitirá obter maior consistência das informações obtidas.

*A primeira estratégia foi o aumento dos índices das respostas, com esse aumento a gente teve uma melhora dos índices de satisfação importante, e a outra foi dos transportes, e também enviar a pesquisa por e-mail para os funcionários. (E9)*

A fala acima relata que, quanto mais pessoas respondem às pesquisas, melhores são os índices de desempenho. Esta afirmação precisa ser revista com cuidado, pois um dos fatos que pode estar envolvido nessa situação é de que, quando tem-se poucos formulários de pesquisa preenchidos, corre-se o risco de possuir respostas daqueles usuários que sentem-se pouco satisfeitos ou possuem alguma reclamação em relação à instituição. Assim, verificar se todos os usuários que estão sendo atendidos ou estão no momento da alta já responderam ao formulário é uma estratégia adequada para se evitar vieses nos resultados, ou seja, nos índices de satisfação. Identificou-se o aumento do número de respondentes da pesquisa como uma estratégia interessante para retratar, de forma confiável, o atendimento na unidade.

*Nós temos o que nós chamamos de kit, então, quando o paciente interna faz parte daquele kit, a entrega da pesquisa, do formulário e, aí, eu sempre reforço: é importante vocês responderem, porque o que está ruim nós queremos melhorar e o que está bom nós queremos continuar cada vez melhores. (E13)*

Uma das estratégias utilizadas pelas enfermeiras para incentivar os usuários a responderem e, ainda, certificar-se que o usuário está de posse do instrumento de pesquisa de satisfação, é a entrega do formulário juntamente com os demais documentos relacionados à sua internação, para que o usuário possa responder sobre sua percepção do serviço durante sua estadia na unidade. Independentemente da forma que a pesquisa de satisfação é fornecida em cada unidade, o essencial é que esta entrega aconteça a todos os usuários que utilizaram o serviço, para que possam avaliar e contribuir no resultado da pesquisa.

#### **5.2.4 A influência da pesquisa de satisfação na avaliação de desempenho da equipe de enfermagem**

Nas instituições hospitalares, a enfermagem ocupa um considerável espaço no conjunto de trabalhadores, por causa do seu grande número de profissionais envolvidos na assistência e gerência dos serviços. Uma parte significativa das manifestações escritas dos usuários na pesquisa de satisfação relaciona-se à enfermagem, seja por meio de elogios, críticas ou sugestões em relação à equipe ou ao serviço prestado na instituição estudada.

O enfermeiro responsável pela gerência da equipe de enfermagem possui diversas atribuições em sua função, dentre elas, a avaliação de desempenho dos profissionais que compõem a equipe por ele coordenada. Neste estudo, observou-se que as enfermeiras utilizam

a pesquisa de satisfação do usuário como instrumento de avaliação da equipe, ou seja, caso o profissional seja citado com elogios ou críticas, tais situações são registradas junto a uma ficha funcional de desempenho. Conforme apontam as entrevistadas a seguir:

*O que vem de crítica vai para a ficha de avaliação da pessoa, eu guardo para ela saber que tem que melhorar, eu sento, converso, é em relação a isso: chegou de cara feia, foi estúpido, gritou, não teve paciência. (E14)*

*Eu cito na gestão de desempenho quando recebeu algum elogio, tem um diário que a gente pode escrever, pra quando eu for fazer a gestão, colocar para ele. Tu foi citado várias vezes, tu lembra que tu foste citado que não estava bem. (E4)*

Essa fala retrata como a enfermeira utiliza as informações provenientes da pesquisa de satisfação para avaliar o desempenho do profissional que atua, destacando seus pontos positivos e, no caso de haver necessidade de mudanças em relação ao atendimento prestado, este também é sugerido.

A avaliação de desempenho é um processo contínuo, sendo empregado e percebido de forma diversa pelos integrantes de um grupo de trabalho. Compreender como isso se reflete no grupo e na própria instituição, assim como analisar seu real sentido no contexto de trabalho, são pontos importantes no delineamento e na condução do verdadeiro aproveitamento desse processo (BRAHM; MAGALHÃES, 2007; MORAES; CARVALHO; GONÇALVES, 2011). Por meio da gestão da equipe, pode-se elaborar um planejamento estratégico adequado, o qual atenda à demanda do grupo e possa melhorar a qualidade dos serviços ofertados para os usuários.

Ainda nos excertos apresentados, é possível identificar que os pontos positivos são discutidos com os profissionais para incentivá-los a melhorar sua postura frente aos atendimentos a serem realizados. Tal medida possibilita ao profissional uma chance de mudar e conseguir aprimorar o desempenho pessoal dentro da instituição. Estudos ressaltam que os profissionais sentem-se mais satisfeitos com sua avaliação de desempenho quando têm a oportunidade de discutir os resultados com o gerente do serviço (VASSET; MARNBURG; FURUNES, 2011). Ao encontro dessa interpretação, a entrevista destaca:

*O retorno das pesquisas, principalmente os elogios pra equipe, reforça a questão que a pessoa é atenciosa, tem sempre pessoas que são normalmente elogiadas, eu acho que esse retorno pra equipe é muito bom, refletindo no atendimento, no estímulo, na satisfação do nosso funcionário. (E2)*

*No sentido de ver como que está o pessoal, se aqueles sempre são os mais elogiados, ao meu ver, são os que estão no caminho, ou se tem aquele outro que ainda precisa dar um toque. (E3)*

A avaliação de desempenho pode representar um instrumento que favoreça o trabalhador, o gestor e o serviço, ao indicar ajustamentos, necessidades de capacitação e condições de trabalho (PIERANTONI et al., 2011). Acredita-se que essa maneira de gerenciar os resultados da pesquisa de satisfação do usuário possa fornecer à equipe de enfermagem elementos que fortaleçam a atuação destes profissionais nos atendimentos.

*Sempre reforça a motivação dos funcionários, a autoestima de cada um, o que é melhor do que receber um elogio de uma pesquisa de opinião, eles dão bastante importância. (E6)*

A chefia de enfermagem, ao apresentar aos profissionais as manifestações positivas vindas dos usuários em relação ao atendimento oferecido, despertará o interesse destes profissionais em manter seu desempenho, além de incentivar os demais componentes da equipe a almejar a satisfação dos usuários. Diante das falas, na percepção das chefias de enfermagem, estas mencionam que os profissionais sentem-se motivados ao receber um elogio na pesquisa, fato que estimula a equipe a lembrar aos usuários que respondam à pesquisa de satisfação.

Nos trechos que seguem, as entrevistadas dizem que as críticas que vêm na pesquisa de satisfação, geralmente, não são relacionadas aos procedimentos técnicos de enfermagem, mas têm relação com o comportamento do profissional, sua postura diante do usuário.

*Normalmente não é técnica nem habilidade, é sobre comportamento do funcionário, porque, quando é uma coisa de técnica, eles vêm direto pra gente, mas, quando é uma coisa de comportamento, eles vão para a pesquisa. (E7)*

*Tem uma profissional que já foi citada umas três vezes, é uma profissional que tem períodos em que não tá correspondendo, então a pesquisa serve, às vezes, também como, não como um alerta, mais alguma coisa pra gente mostrar que ela vai ter que mudar, e daí ela muda. (E4)*

Com relação ao manejo das críticas recebidas nas pesquisas de satisfação, as enfermeiras relatam que utilizam estas como forma de promover mudanças nos profissionais que são citados, usando esse recurso para estimular a melhoria no desempenho das suas

atividades, propiciando um espaço para o profissional rever suas atitudes junto aos usuários. Portanto, a avaliação de desempenho tem obtido reconhecimento por favorecer o surgimento de um efeito positivo sobre o ambiente de trabalho e sobre a qualidade de serviço (VASSET; MARNBURG; FURUNES, 2011).

A busca por estudos que enfoquem o uso da pesquisa de satisfação do usuário como elemento para avaliação de desempenho da equipe de enfermagem percebeu-se o quão escassa está a discussão científica nessa perspectiva. Obteve-se, nas publicações nacionais e internacionais, poucas referências, cujo enfoque foi a avaliação de desempenho na perspectiva da pesquisa de satisfação do usuário. No âmbito nacional, os resultados dessas pesquisas descrevem que indicadores de desempenho devem estar presentes nos serviços de saúde, uma vez que fornecem informações importantes para a gestão da equipe (CALDANA et al., 2011). Destacam, também, que é fundamental a adoção de modelos de avaliação de desempenho profissional que acolham tanto as exigências dos serviços quanto a dos profissionais e, especialmente, possibilitem uma avaliação com vistas a propiciar estratégias de melhoria nas instituições (PIERANTONI et al., 2011). Tanto no contexto nacional, como internacional, a avaliação de desempenho é apontada como uma ferramenta de gestão que pode vir a motivar o profissional a melhorar sua atuação, sobretudo em questões relacionadas ao seu comportamento no ambiente hospitalar (VASSET; MARNBURG; FURUNES, 2011).

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo permitiu conhecer como os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários do HCPA são utilizados pelas chefias de enfermagem das unidades de internação. Da mesma forma, foi possível conhecer os resultados da pesquisa de satisfação de cada unidade, e, ainda, identificar como ocorre o gerenciamento das informações e sua repercussão no atendimento aos usuários.

Quanto aos resultados encontrados da pesquisa de satisfação das unidades, retrospectivos há seis meses, constatou-se que, os usuários sentem-se satisfeitos com o atendimento oferecido pelo hospital e com a equipe de enfermagem. Percebeu-se que as unidades de internação, em grande parte, apresentam índices que se aproximam, mas não alcançam a meta institucional. Verificou-se que as unidades que compõem os serviços possuem percentuais semelhantes de satisfação dos usuários. Cabe destacar que, dentre as manifestações escritas, encontraram-se elogios e agradecimentos. Contudo, alguns apontamentos são realizados no intuito de solicitar melhorias na infraestrutura das unidades ou, ainda, surgem como sugestões de serviços a serem disponibilizados aos usuários que estão internados, como, por exemplo, a recreação.

Referente à utilização dos resultados da pesquisa de satisfação, identificou-se que, as enfermeiras fazem uso desta informação no cotidiano da unidade, sendo que, primeiramente, os resultados da satisfação dos usuários são acessados pela enfermeira que ocupa o cargo de chefia da unidade e, posteriormente, disponibilizados a sua equipe de trabalho. Os acessos a estas informações ocorrem, de forma geral, por meio do sistema IG. No entanto, algumas enfermeiras mencionam dificuldades de operacionalizar o sistema, fato que as leva a olhar os resultados, por vezes, conforme o repasse de seu gerente ou da chefia de serviço.

Nesta perspectiva, as informações que surgem nos resultados da pesquisa de satisfação são repassadas para a equipe de enfermagem por meio do uso de diferentes formas de comunicação. Assim, a comunicação configura-se uma habilidade essencial para os profissionais de enfermagem, os quais precisam, continuamente, prestar atenção no teor das informações e aplicar estas na assistência. No que tange às estratégias de comunicação utilizadas com a equipe de enfermagem, as enfermeiras relatam que utilizam mais de uma estratégia de comunicação, dentre elas a comunicação verbal no momento da passagem de plantão, reportando-se diretamente a uma pessoa ou ao grupo de profissionais. Outro meio que as enfermeiras valem-se é do recurso visual, o mural, para expor os resultados na unidade

e dar visibilidade a todos em diferentes turnos. Também mencionam o uso da intranet da instituição e da internet como meio de propagar a informação em rede a todos da equipe.

Quanto à contribuição da pesquisa de satisfação do usuário para o atendimento em saúde, as enfermeiras relataram que a pesquisa de satisfação é uma forma de possibilitar ao usuário um momento de escuta, no qual ele pode expressar sua opinião em relação ao serviço recebido. Outra contribuição da pesquisa de satisfação mencionada pelas enfermeiras é que esta pode auxiliar a identificar a opinião do usuário para com o serviço ofertado pelo hospital, fato que possibilita à instituição traçar metas para melhorar os resultados, ou mesmo manter a satisfação do serviço. Além disso, a pesquisa de satisfação fornece um panorama do serviço, pois permite obter percentuais relativos a cada atributo pesquisado, além de proporcionar ao usuário um espaço para manifestar, de forma escrita, suas necessidades e expectativas em relação ao atendimento. Assim, serve como um instrumento importante para mensurar a qualidade dos serviços de saúde, sendo uma ferramenta de gestão e reorganização dos serviços, fornecendo suporte às decisões atuais e prospectando novos direcionamentos no campo da saúde. Nesse sentido, os profissionais necessitam compreender e estar envolvidos nesse processo contínuo de aperfeiçoamento da qualidade, com vistas a considerar a satisfação dos usuários.

No que se refere às mudanças implementadas nas unidades a partir dos resultados da pesquisa, encontraram-se modificações relacionadas à área física da unidade, ao ambiente e a outros aspectos voltados para as rotinas da equipe de trabalho. Também se verificou mudanças no envolvimento com a pesquisa por parte da equipe de enfermagem, a qual foi estimulada a captar mais pesquisas respondidas pelos usuários, visto que a instituição, para mobilizar seus colaboradores no alcance dos objetivos institucionais traçados, agregou um incentivo de remuneração salarial variável. Um dos indicadores que compõem a fórmula do cálculo da remuneração variável está relacionado à meta da pesquisa de satisfação, a qual se espera atingir o percentual de 85% de “ótimo” na satisfação do usuário em relação ao atendimento recebido no HCPA. Espera-se, com essa medida, que a equipe envolva-se mais com esta meta institucional, buscando formas de atender ao usuário que contemplem suas necessidades e aproximem-se de suas expectativas quanto ao atendimento em saúde. Diante desse fato, destaca-se a importância de realizar o monitoramento contínuo dos resultados da pesquisa de satisfação, pois, em vários momentos, este instrumento é apontado em estudos como uma ferramenta de gestão essencial para avaliar a qualidade dos serviços de saúde.

Uma contribuição deste estudo, para a construção do conhecimento acerca da pesquisa de satisfação do usuário, refere-se à influência das informações provenientes desta ferramenta,

na avaliação de desempenho da equipe de enfermagem. Identificou-se, no decorrer das entrevistas, que as enfermeiras utilizam a pesquisa de satisfação do usuário como indicador de avaliação da equipe, ou seja, caso o profissional seja citado com elogios ou críticas, tais situações são registradas junto a uma ficha funcional de desempenho. Desse modo, os pontos positivos são apresentados ao profissional que foi citado, fato que serve de estímulo à equipe e desperta o interesse dos demais em conseguir o mesmo destaque. No caso de surgirem pontos negativos, estes são discutidos com os profissionais para incentivar a melhoria do comportamento frente aos atendimentos a serem realizados. Tal medida possibilita ao profissional uma chance de mudar e conseguir melhorar o desempenho pessoal dentro da instituição. A importância de se estudar, em futuras pesquisas científicas, a intrincada relação entre a pesquisa de satisfação e a avaliação de desempenho, pode ser aferida pelo presente estudo, visto que, nele, se destacou o uso do resultado da pesquisa de satisfação como um elemento a ser discutido na avaliação de desempenho dos profissionais.

Esse estudo tem a limitação de que os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários e os achados do estudo com as enfermeiras entrevistadas representam apenas a área da enfermagem. Sugere-se que novas pesquisas possam abordar profissionais de outras áreas, como, por exemplo, a área da administração, da medicina, da nutrição, entre outras, pois estes outros serviços fazem parte do contexto hospitalar e também são considerados pelo usuário ao avaliar o atendimento do HCPA.

Entende-se que este estudo é relevante tanto para o ensino quanto para a prática, uma vez que os profissionais devem conhecer e utilizar os indicadores encontrados nos resultados da pesquisa como estratégia para consolidar cada vez mais a cultura da qualidade dos serviços de saúde, intensificando a aplicabilidade dos resultados da pesquisa de satisfação como ferramenta de gestão. Além disso, para o ensino, possibilita uma reflexão sobre a importância de abordar o tema satisfação dos usuários já na formação dos profissionais que irão atuar nos serviços de saúde.

Acredita-se que os estudos sobre a satisfação do usuário são fundamentais para garantir a avaliação da qualidade do serviço oferecido pelas instituições. Dessa forma, verificar como esses resultados da pesquisa de satisfação são repassados à equipe que presta atendimento ao usuário é essencial para auxiliar no processo de gerenciamento das informações. Estas informações obtidas pela pesquisa podem auxiliar gestores na tomada de decisões, bem como fornecer um panorama do andamento do serviço e, ainda, proporcionar melhor adequação dos serviços de saúde.

Espera-se que esse estudo possa ampliar reflexões acerca da utilização dos resultados da pesquisa de satisfação nos serviços de saúde, subsidiando novas pesquisas e contribuindo para a avaliação e melhoria da qualidade da assistência.

## REFERÊNCIAS

- ABRANTES, M. J. A. **Qualidade e satisfação**: opinião dos utilizadores de serviços de saúde hospitalares. 2012. 179 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade de Coimbra, Coimbra, 2012. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10316/20506>>. Acesso em: 06 nov. 2012.
- ALBUQUERQUE, J. D.; COSTA, M. B. S.; SALAZAR, P. E. L. Avaliação da qualidade do gerenciamento hospitalar na percepção dos profissionais. **Rev. Bras. Ciênc. Saúde**, João Pessoa, v. 16, n. 2, p. 205-212, 2012.
- ARAKAWA, A. M. et al. Percepção dos usuários do SUS: expectativa e satisfação do atendimento na Estratégia de Saúde da Família. **Rev. CEFAC**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 6, p. 1108-1114, 2012.
- ARREAZA, A. L. V.; MORAES, J. C. Contribuição teórico-conceitual para a pesquisa avaliativa no contexto de vigilância da saúde. **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 5, p. 2627-2638, 2010.
- BACKES, D. S. et al. O papel do enfermeiro no contexto hospitalar. **Cienc. Cuid. Saúde**, Maringá, v. 7, n. 3, p. 319-326, 2008. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/6490>>. Acesso em: 10 set. 2011.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011. 279 p.
- BARRA, D. C. C.; SASSO, G. T. M. D. Padrões de dados, terminologias e sistemas de classificação para o cuidado em saúde e enfermagem. **Rev. Bras. Enferm.**, Rio de Janeiro, v. 64, n. 6, p. 1141-1149, 2011. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672011000600023&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672011000600023&script=sci_arttext)>. Acesso em: 28 nov. 2012.
- BECK, C. L. C. et al. Humanização na perspectiva dos trabalhadores de enfermagem. **Texto & Contexto Enferm.**, Florianópolis, v. 16, n. 3, p. 503-510, jul./set. 2007.
- BERNARD, A. W. et al. Postal survey methodology to assess patient satisfaction in a suburban emergency medical services system: an observational study. **BMC Emerg. Med.**, London, v. 15, n. 7, p. 5, 2007. Disponível em: <<http://www.biomedcentral.com/1471-227X/7/5>>. Acesso em: 06 nov. 2012.
- BETTINELLI, L. A.; WASKIEWICZ, J.; ERDMANN, A. L. O cuidado no ambiente hospitalar na perspectiva dos auxiliares de enfermagem. **Rev. Gaúcha Enferm.**, Porto Alegre, v. 25, n. 2, p. 219-30, ago. 2004.
- BEZERRA, F. D. et al. Motivação da equipe e estratégias motivacionais adotadas pelo enfermeiro. **Rev. Bras. Enferm.**, Rio de Janeiro, v. 63, n. 1, p. 33-37, 2010.
- BOSI, M. L. M.; PONTES, R. J. S.; VASCONCELOS, S. M. Dimensões da qualidade na avaliação em saúde: concepções de gestores. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo, v. 44, n. 2, p. 318-324, 2010.
- BOWLING, A. et al. The measurement of patients' expectations for health care: a review and psychometric testing of a measure of patients' expectations. **Health. Technol. Assess.**,

Winchester, v. 16, n. 30, p. i-xii, 2012. Disponível em:

<<http://www.hta.ac.uk/execsumm/summ1630.htm>>. Acesso em: 06 nov. 2012.

BRAHM, M. M. T.; MAGALHÃES, A. M. M. Opinião da equipe de enfermagem sobre o processo de avaliação de desempenho. **Acta Paul. Enferm.**, São Paulo, v. 20, n. 3, p. 415-421, 2007.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Pacientes pela segurança do paciente em serviços de saúde**. 2012. Disponível em:

<<http://proqualis.net/higienizacao/files/2013/01/Projeto-Pacientes.pdf>>. Acesso em: 16 abr. 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 196/1996**: diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 1996.

BRASIL. Ministério da Saúde. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução nº 333/03**: coletânea de normas para o controle social no SUS. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Glossário do Ministério da Saúde**: projeto de terminologia em saúde. Brasília, 2004. Disponível em:

<[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/glossario\\_ms.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/glossario_ms.pdf)>. Acesso em: 16 abr. 2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 529, de 1º de abril de 2013. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP). **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 02 abr. 2013. Seção 1.

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.996/GM, de 20 de agosto de 2007. Dispõe sobre as diretrizes para a implementação da política nacional de educação permanente em saúde e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 22 ago. 2007. Seção 1.

BROCA, P. V.; FERREIRA, M. A. Equipe de enfermagem e comunicação: contribuições para o cuidado de enfermagem. **Rev. Bras. Enferm.**, Rio de Janeiro, v. 65, n. 1, p. 97-103, 2012. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672012000100014&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672012000100014&script=sci_arttext)>. Acesso em: 28 nov. 2012.

CALDANA, G. et al. Indicadores de desempenho em serviço de enfermagem hospitalar: revisão integrativa. **Rev. Rene**, Fortaleza, v. 12, n. 1, p. 189-197, jan./mar. 2011.

CARDOSO, C. S. et al. Escalas de satisfação com o atendimento às doenças cardiovasculares: cardiosatis usuário e equipe. **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 16, p. 1401-1407, 2011. Suplemento 1.

CECCIM, R. B.; MERHY, E. E. Um agir micropolítico e pedagógico intenso: a humanização entre laços e perspectivas. **Interface**, Botucatu, v. 13, p. 531-542, 2009. Suplemento 1.

CHOW, S. K. et al. Nurses' perceptions and attitudes towards computerisation in a private hospital. **J. Clin. Nurs.**, Oxford, v. 21, n. 11-12, p. 1685-1696, jun. 2012. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/ez45.periodicos.capes.gov.br/pubmed/22081971>>. Acesso em: 06 nov. 2012.

- COSTA, D. G.; DALL'AGNOL, C. M. Liderança participativa no processo gerencial do trabalho noturno em enfermagem. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 19, n. 6, p. 1306-1313, 2011. Disponível em: <[http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n6/pt\\_05.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n6/pt_05.pdf)>. Acesso em: 24 nov. 2012.
- COSTA, G. D. et al. Avaliação em saúde: reflexões inscritas no paradigma sanitário contemporâneo. **Physis**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 4, p. 705-726, 2008.
- CREMADEZ, M. A gestão estratégica dos hospitais na França: balanço e perspectivas. **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 5, p. 2285-2296, 2010.
- CURRIE, V. et al. Relationship between quality of care, staffing levels, skill mix and nurse autonomy: literature review. **J. Adv. Nurs.**, Oxford, v. 51, n. 1, p. 73-82, jul. 2005. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15941463>>. Acesso em: 06 nov. 2012.
- DIAS, O. V. et al. As dimensões da satisfação dos usuários do Programa Saúde da Família: confiabilidade e empatia. **Acta Paul. Enferm.**, São Paulo, v. 24, n. 2, p. 225-231, 2011.
- DONABEDIAN, A. **La calidad de la atención médica**: definición, método e evaluación. Ciudad de México: La Prensa Médica Mexicana, 1984.
- ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p. 1267-1276, 2006.
- FREIRE, P. **Extensão ou comunicação?** 3. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1977. 93 p.
- FRÉZ, A. R.; NOBRE, M. I. R. S. Satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública. **Fisioter. Mov.**, Curitiba, v. 24, n. 3, p. 419-428, 2011.
- GEITONA, M. et al. Medication use and patient satisfaction: a population-based survey. **Fam. Pract.**, Oxford, v. 25, n. 5, p. 362-369, oct. 2008. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov.ez45.periodicos.capes.gov.br/pubmed/18930914>>. Acesso em: 06 nov. 2012.
- GOUVEIA, G. C. et al. Satisfação dos usuários do sistema de saúde brasileiro: fatores associados e diferenças regionais. **Rev. Bras. Epidemiol.**, São Paulo, v. 12, n. 3, p. 281-296, 2009.
- GROHMANN, M. Z.; BATTISTELLA, L. F.; BARATTO, J. S. Competencias del gestor hospitalario: estudio en un hospital público brasileño. **Enferm. Glob.**, Murcia, v. 11, n. 26, p. 191-208, abr. 2012. Disponível em: <<http://revistas.um.es/global/article/viewFile/global.11.2.137711/133481>>. Acesso em: 23 nov. 2012.
- HAFNER J. M. et al. The perceived impact of public reporting hospital performance data: interviews with hospital staff. **Int. J. Qual. Health Care**, Oxford, v. 23, n. 6, p. 697-704, dec. 2011. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21840943>>. Acesso em: em: 27 nov. 2012.

HAUSMANN, M.; PEDUZZI, M. Articulação entre as dimensões gerencial e assistencial do processo de trabalho do enfermeiro. **Texto & Contexto Enferm.**, Florianópolis, v. 18, n. 2, p. 258-265, 2009.

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE. **Estrutura**. Porto Alegre: HCPA, 2010a. Disponível em: <<http://www.hcpa.ufrgs.br/content/view/136/196>>. Acesso em: 20 jun. 2011.

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE. **Grupo de enfermagem**. Porto Alegre: HCPA, 2010b.

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE. **Hospital de Clínicas de Porto Alegre: missão institucional**. Porto Alegre: HCPA, 2010c. Disponível em: <<http://www.hcpa.ufrgs.br/content/view/14/380>>. Acesso em: 20 jun. 2011.

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE. **Organograma**. Porto Alegre: HCPA, 2010d. Disponível em: <<http://www.hcpa.ufrgs.br/content/view/321/507>>. Acesso em: 20 jun. 2011.

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE. **Pesquisa**. Porto Alegre: HCPA, 2010e. Disponível em: <<http://www.hcpa.ufrgs.br/content/view/1592/1113>>. Acesso em: 14 nov. 2011.

HULLEY, S. B. et al. **Delineando a pesquisa clínica: uma abordagem epidemiológica**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2003.

JOHANNESSEN, G. et al. A descriptive study of patient satisfaction and the structural factors of Norwegian intensive care nursing. **Intensive Crit. Care Nurs.**, Edinburgh, v. 27, n. 5, p. 281-289, oct. 2011. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com.ez45.periodicos.capes.gov.br/science/article/pii/S0964339711000759>>. Acesso em: 06 nov. 2012.

KALTSCHMIDT, J. et al. Characteristics of effective electronic mail messages distributed to healthcare professionals in a hospital setting. **J. Am. Med. Inform. Assoc.**, Philadelphia, v. 15, n. 2, p. 235-239, mar./apr. 2008. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2274791>>. Acesso em: 06 dez. 2012.

KANE, R. L. K. et al. **Nurse staffing and quality of patient care**. Rockville: AHRQ, 2007. 115 p. (AHRQ. Evidence report technology assessment, 151). Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17764206>>. Acesso em: 06 nov. 2012.

KORNIEWICZ, D. M.; DUFFY, J. **Essential concepts for staff nurses: the outcomes imperative**. 2008. Disponível em: <<http://www.jurispro.com/uploadArticles/Korniewicz-Essential.pdf>>. Acesso em: 21 nov. 2012.

LAFAIETE, R. S.; MOTTA, M. C. S.; VILLA, T. C. S. Satisfação dos usuários no programa de controle da tuberculose de um município do Rio de Janeiro, Brasil. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 19, n. 3, p. 508-514, mai.-jun. 2011. Disponível em: <[http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n3/pt\\_09.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v19n3/pt_09.pdf)>. Acesso em: 23 nov. 2012.

LEI, P.; JOLIBERT, A. A three-model comparison of the relationship between quality, satisfaction and loyalty: an empirical study of the Chinese healthcare system. **BMC Health Serv. Res.**, London, v. 12, p. 436, 2012.

LOPES, J. L. et al. Satisfação de clientes sobre cuidados de enfermagem no contexto hospitalar. **Acta Paul. Enferm.**, São Paulo, v. 22, n. 2, p. 136-141, 2009.

MANZO, B. F. et al. A enfermagem não processo de acreditação hospitalar: atuação de e implicações não cotidiano de trabalho. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 20, n. 1, p. 151-158, 2012.

MANZO, B. F.; BRITO, M. J. M.; CORREA, A. R. Implicações do processo de acreditação hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde. **Rev. Esc. Enferm. USP**, São Paulo, v. 46, n. 2, p. 388-394, 2012.

MARTÍNEZ, N. Developing nursing capacity for health systems and services research in Cuba, 2008-2011. **MEDICC Rev.**, Decatur, v. 14, n. 3, p. 2008-2011, jul. 2012. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22869244>>. Acesso em: 06 nov. 2012.

MOIMAZ, S. A. S. et al. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. **Physis**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 4, p. 1419-1440, 2010.

MONTEIRO, A. I. et al. Humanização do atendimento à criança na atenção básica: visão dos profissionais. **Rev. Rene**, Fortaleza, v. 13, n. 4, p. 724-33, 2012. Disponível em: <<http://www.revistarene.ufc.br/revista/index.php/revista/article/view/1067/pdf>>. Acesso em: 06 nov. 2012.

MORAES, J. T.; CARVALHO, S. F. de; GONÇALVES, M. A. A prática do enfermeiro na avaliação da assistência de enfermagem de um hospital geral no município de Divinópolis. **R. Enferm. Cent. O. Min.**, Divinópolis, v. 1, n. 4, p. 537-545, 2011. Disponível em: <<http://www.seer.ufsj.edu.br/index.php/recom/article/view/136/240>>. Acesso em: 12 nov. 2012.

MOTA, R. A.; MARTINS, C. G. E.; VERAS, R. M. Papel dos profissionais de saúde na política de humanização hospitalar. **Psicol. Estud.**, Maringá, v. 11, n. 2, p. 323-330, 2006.

MOURA, E. R. F. et al. A voz do usuário e a gerência do serviço de saúde. **Rev. APS**, Juiz de Fora, v. 11, n. 2, p. 181-188, abr./jun. 2008a.

MOURA, G. M. S. S. **Encontros de serviços e satisfação de clientes em hospitais**. 2006. 170 f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2006.

MOURA, G. M. S. S. et al. Satisfação do paciente na unidade de coleta de exames laboratoriais. **Rev. Gaúcha Enferm.**, Porto Alegre, v. 29, n. 2, p. 269-275, jun. 2008b.

NICOLAU, V.; ESCOVAL, A. Cidadão e comunidade: que relevância no processo de contratualização. **Rev. Port. Sau. Pub.**, Lisboa, v. 9, p. 95-103, 2010. Disponível em: <<http://run.unl.pt/bitstream/10362/4466/1/T-10%20ESCOVAL%20p-95.pdf>>. Acesso em: 18 dez. 2012.

- OLIVEIRA, F. E. L. et al. A gerência do enfermeiro na estratégia saúde da família. **Rev. Rene**, Fortaleza, v. 13, n. 4, p. 834-844, 2012. Disponível em: <<http://www.revistarene.ufc.br/revista/index.php/revista/article/view/1078/pdf>>. Acesso em: 06 nov. 2012.
- PAGLIUCA, L. M. F. et al. Análise da comunicação verbal e não verbal de uma mãe cega e com limitação motora durante a amamentação. **Rev. Bras. Enferm.**, Rio de Janeiro, v. 64, n. 3, p. 431-437, 2011. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672011000300004&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672011000300004&script=sci_arttext)>. Acesso em: 13 nov. 2012.
- PAIM, C. R. P.; ZUCCHI, P. Auditoria de avaliação dos serviços de saúde no processo de credenciamento. **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 16, p. 1163-1171, 2011. Suplemento 1.
- PEDUZZI, M. et al. Atividades educativas de trabalhadores na atenção primária: concepções de educação permanente e de educação continuada em saúde presentes no cotidiano de Unidades Básicas de Saúde em São Paulo. **Interface**, Botucatu, v. 13, n. 30, p. 121-34, jul./set. 2009.
- PENA, M. M.; MELLEIRO, M. M. Grau de satisfação de usuários de um hospital privado. **Acta Paul. Enferm.**, São Paulo, v. 25, n. 2, p. 197-203, 2012. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-21002012000200007](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002012000200007)>. Acesso em: 06 nov. 2012.
- PIERANTONI, C. R. et al. Avaliação de desempenho: discutindo a tecnologia para o planejamento e gestão de recursos humanos em saúde. **Rev. Esc. Enferm. USP**, São Paulo, v. 45, p. 1627-1631, 2011.
- POLIT, D. F.; BECK, C. T.; HUNGLER, B. P. **Fundamentos de pesquisa em enfermagem: métodos, avaliação e utilização**. 5. ed. Porto Alegre: Artmed, 2004. 487 p.
- POLIZER, R.; D'INNOCENZO, M. D. Satisfação do cliente na avaliação da assistência de enfermagem. **Rev. Bras. Enferm.**, Rio de Janeiro, v. 59, n. 4, p. 541-551, 2006.
- RAFFERTY, A. M. et al. Outcomes of variation in hospital nurse staffing in English hospitals: cross-sectional analysis of survey data and discharge records. **Int. J. Nurs. Stud.**, Oxford, v. 44, n. 2, p. 175-182, feb. 2007.
- ROSA, R. B.; PELEGRINI, A. H. W.; LIMA, M. A. D. S. Resolutividade da assistência e satisfação de usuários da estratégia saúde da família. **Rev. Gaúcha Enferm.**, Porto Alegre, v. 32, n. 2, p. 345-351, 2011.
- ROSSI, C. A. V.; SLONGO, L. A. Pesquisa de satisfação de clientes: o estado-da-arte e proposição de um método brasileiro. **Rev. Adm. Contemp.**, Curitiba, v. 2, n. 1, p. 101-125, 1998. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v2n1/v2n1a07.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2011.

RUTHES, R. M.; FELDMAN, L. B.; CUNHA, I. C. K. O. Foco no cliente: ferramenta essencial na gestão por competência em enfermagem. **Rev. Bras. Enferm.**, Rio de Janeiro, v. 63, n. 2, p. 317-321, 2010.

SAHIN, B.; YILMAZ, F.; LEE, K. H. Factors affecting inpatient satisfaction: structural equation modeling. **J. Med. Syst.**, New York, v. 31, n. 1, p. 9-16, feb. 2007. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov.ez45.periodicos.capes.gov.br/pubmed/17283918>>. Acesso em: 06 nov. 2012.

SAMPAIO, J. et al. Avaliação da capacidade de governo de uma secretaria estadual de saúde para o monitoramento e avaliação da Atenção Básica: lições relevantes. **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 1, p. 279-290, 2011.

SANTOS, J. A. T. et al. Análise da qualidade da produção científica referente à satisfação do cliente/paciente. **Invest. Educ. Enferm.**, Medellín, v. 28, n. 3, p. 405-415, 2010. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/1052/105215721011.pdf>>. Acesso em: 08 jul. 2011.

SANTOS, J. L. G. et al. Concepções de comunicação na gerência de enfermagem hospitalar entre enfermeiros gerentes de um hospital universitário. **Rev. Esc. Enferm. USP**, São Paulo, v. 45, n. 4, p. 959-965, 2011. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342011000400024&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342011000400024&script=sci_arttext)>. Acesso em: 12 nov. 2012.

SANTOS, S. M.; UCHIMURA, K. Y.; LANG, R. M. F. Percepção dos usuários do Programa Saúde da Família: uma experiência local. **Cad. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 3, p. 687-704, 2005.

SCALCO, S. V.; LACERDA, J. T.; CALVO, M. C. M. Modelo para avaliação da gestão de recursos humanos em saúde. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 3, p. 603-614, 2010.

SIMÕES, A. L. A. Humanização na saúde: enfoque na atenção primária. **Texto & Contexto Enferm.**, Florianópolis, v. 16, n. 3, p. 439-444, 2007. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072007000300009&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072007000300009&script=sci_arttext)>. Acesso em: 06 nov. 2012.

SIQUEIRA, I. L. C. P.; KURCGANT, P. Passagem de plantão: falando de paradigmas e estratégias. **Acta Paul. Enferm.**, São Paulo, v. 18, n. 4, p. 446-450, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ape/v18n4/a15v18n4.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2012.

SIQUEIRA, V. T. A.; KURCGANT, P. Satisfação no trabalho: indicador de qualidade no gerenciamento de recursos humanos em enfermagem. **Rev. Esc. Enferm. USP**, São Paulo, v. 46, n. 1, p. 151-157, 2012.

SISSON, M. C. et al. Satisfação dos usuários na utilização de serviços públicos e privados de saúde em itinerários terapêuticos no sul do Brasil. **Interface**, Botucatu, v. 15, n. 36, p. 123-136, 2011.

SOUZA, R. C. R.; SOARES, E. Perspectivas dos enfermeiros no prisma das demandas dos usuários em ouvidoria. **Rev. Enferm. UERJ**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 411-416, 2010.

SOUZA, S. R. O. S. et al. Aplicabilidade de indicador de qualidade subjetivo em terapia intensiva. **Rev. Bras. Enferm.**, Rio de Janeiro, v. 59, n. 2, p. 201-205, 2006.

STEFANELLI, M. C. Introdução à comunicação terapêutica. In: STEFANELLI, M. C.; CARVALHO, E. C. (Org.). **A comunicação nos diferentes contextos da enfermagem**. Barueri: Manole, 2005. (Série enfermagem).

TENGAN, C. **Abordagem teórica e aplicação de um método de qualidade em serviço público odontológico**. 2008. 71 f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Odontologia, Faculdade de Odontologia de Piracicaba, Universidade Estadual de Campinas, Piracicaba, 2008.

TERVO-HEIKKINEN, T. et al. Patient satisfaction as a positive nursing outcome. **J. Nurs. Care Qual.**, Hagerstown, v. 23, n. 1, p. 58-65, jan.-mar. 2008.

TONTINI, G.; ZANCHETT, R. Atributos de satisfação e lealdade em serviços logísticos. **Gest. Prod.**, São Paulo, v. 17, n. 4, p. 801-816, 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/gp/v17n4/a13v17n4.pdf>>. Acesso em: 10 set. 2011.

UCHIMURA, K. Y.; BOSI, M. L. M. A polissemia da qualidade na avaliação de programas e serviços de saúde - resgatando a subjetividade. In: BOSI, M. L. M.; MERCADO, J. F. (Org.). **Pesquisa qualitativa de serviços de saúde**. Petrópolis: Vozes, 2004. p. 75-98.

VAITSMAN, J.; ANDRADE, G. R. B. de. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, p. 599-613, 2005.

VASSET, F.; MARNBURG, E.; FURUNES, T. The effects of performance appraisal in the Norwegian municipal health services: a case study. **Hum. Resour. Health**, London, v. 9, n. 22, 2011. Disponível em: <<http://www.human-resources-health.com/content/9/1/22>>. Acesso em: 27 nov. 2012.

YAN, Z.; WAN, D.; LI, L. Patient satisfaction in two Chinese provinces: rural and urban differences. **Int. J. Qual. Health Care**, Oxford, v. 23, n. 4, p. 384-389, aug. 2011. Disponível em: <<http://www.ncbi.nlm.nih.gov.ez45.periodicos.capes.gov.br/pubmed/21742733>>. Acesso em: 06 nov. 2012.

## **APÊNDICE A – Roteiro de entrevista com as chefias de enfermagem das unidades de internação**

### **1 Dados do Entrevistado**

- a) Idade: \_\_\_\_\_
- b) Tempo de serviço no cargo: \_\_\_\_\_
- c) Tempo de experiência na profissão: \_\_\_\_\_
- d) Experiências profissionais anteriores ao HCPA: \_\_\_\_\_
- 

### **2 Entrevista semiestruturada**

**1** Você recebe os resultados da pesquisa de satisfação do HCPA na sua unidade?

( ) Sim ( ) Não

**2** As informações dos resultados da pesquisa de satisfação são disponibilizadas a sua equipe de trabalho na sua unidade? ( ) Sim ( ) Não Como?

**3** Em que momento você verifica os resultados da pesquisa de satisfação?

**4** Quais são os elogios mais frequentes que surgem nos resultados da pesquisa de satisfação da sua unidade?

**5** Quais são os problemas mais frequentes que surgem nos resultados da pesquisa de satisfação da sua unidade?

**6** Na sua opinião qual a contribuição que a pesquisa de satisfação traz para sua atividade de chefia? E para a unidade? E para o atendimento ao usuário?

**7** A pesquisa de satisfação auxilia você no planejamento do seu serviço? De que forma?

**8** Quais as estratégias/ações que você já realizou nesta unidade após ter verificado o resultado da pesquisa de satisfação?

## APÊNDICE B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido\*

**Instituição de Origem:** Escola de Enfermagem da UFRGS

**Projeto de Pesquisa:** Aplicabilidade dos Resultados da Pesquisa de Satisfação dos Usuários pela Enfermagem no HCPA

**Pesquisadora – Discente:** Mestranda Juciane Aparecida Furlan Inchauspe – [anelann@gmail.com](mailto:anelann@gmail.com) – (51) 95070101

**Pesquisadora Responsável:** Profa. Dra. Gisela Maria Schebella Souto de Moura – [gmoura@hcpa.ufrgs.br](mailto:gmoura@hcpa.ufrgs.br) – (51) 99918816

Prezado (a) Participante,

Com este projeto de pesquisa pretende-se analisar como os resultados da pesquisa de satisfação do usuário estão sendo utilizados nas unidades de internação do HCPA. Assim, contamos com a sua colaboração para responder algumas perguntas, que serão gravadas em áudio. As gravações em áudio e as transcrições serão guardadas pelo período de cinco anos. Garantimos aos participantes o acesso aos resultados obtidos no final do estudo. A sua participação é livre, e se mudar de ideia, pode desistir a qualquer momento, mesmo sem ter respondido algumas ou todas as perguntas. Asseguramos que a sua privacidade será preservada. Portanto, não haverá associações nominais com o teor das informações que irão compor o relatório da pesquisa. Ressalta-se que todas as informações obtidas serão utilizadas somente para fins científicos e de acordo com os objetivos deste projeto. Os resultados serão apresentados em 2012 e deverão ser publicados e apresentados em eventos e revistas científicas.

A pesquisa tem procedência acadêmica, a qual se destina à elaboração da dissertação do mestrado de enfermagem junto à EENF/UFRGS. Entre os benefícios do estudo, visualiza-se que os resultados possam fornecer subsídios para o melhor aproveitamento dos resultados da pesquisa de satisfação, a fim de proporcionar transformações nas práticas hospitalares, com vistas à qualidade da atenção à saúde.

Colocamo-nos à disposição para esclarecer suas dúvidas, por meio dos contatos acima informados. Salientamos que as informações obtidas por meio das entrevistas não terão nenhum tipo de implicação legal ou trabalhista que possa lhe trazer prejuízo junto à Instituição em que será realizado o estudo.

Dúvidas e informações sobre o projeto também podem ser esclarecidas/solicitadas junto ao Comitê de Ética do HCPA, através do telefone (51) 33597640.

---

**Mda. Juciane A. Furlan Inchauspe**  
Pesquisadora

De acordo, Porto Alegre, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_.

---

Nome da (o) participante

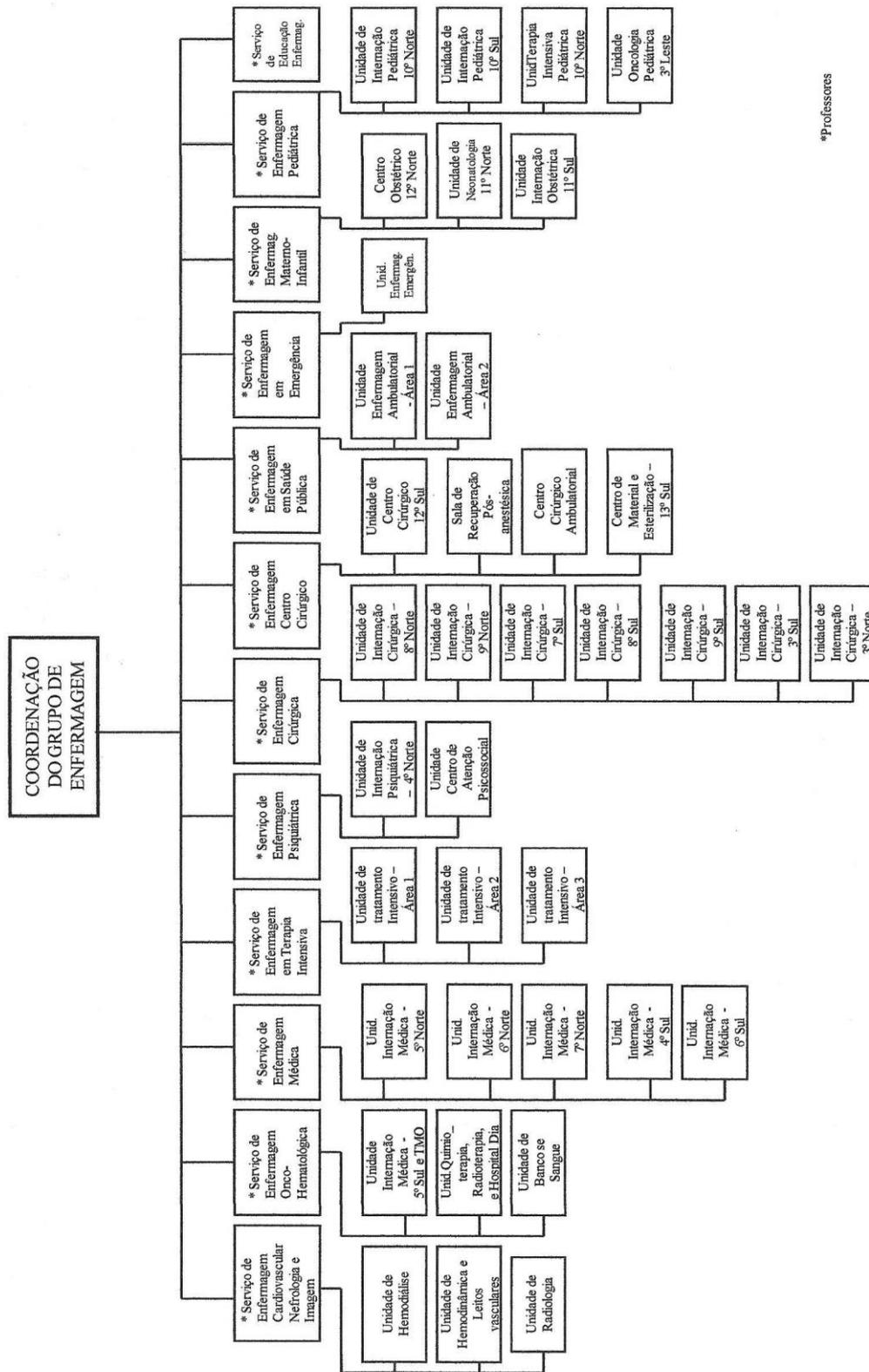
---

\*Elaborado conforme orientações contidas na Resolução 196/96 do CONEP-CNS-MS.  
Este termo terá duas vias de igual teor: uma destinada à pesquisadora e outra ao (à) participante.

**ANEXO A – Organograma do Hospital de Clínicas de Porto Alegre**

**Fonte:** Hospital de Clínicas de Porto Alegre (2010d).

**ANEXO B – Organograma do Grupo de Enfermagem do HCPA**



\*Professores

Fonte: Hospital de Clínicas de Porto Alegre (2010b).

**ANEXO C – Documento de Aprovação da Comissão de Pesquisa da Escola de  
Enfermagem da UFRGS**



**COMISSÃO DE PESQUISA DA ESCOLA DE ENFERMAGEM DA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

**DECLARAÇÃO**

**Projeto:** PG MS. 05/12

**Pesquisadores:** Juciane Aparecida Furlan Inchauspe e Profa. Gisela Maria Schebella Souto de Moura

**Título:** APLICABILIDADE DOS RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS PELA ENFERMAGEM NO HCPA.

A Comissão de Pesquisa da Escola de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (COMPESQ), no uso de suas atribuições, declara que CERTIFICA o projeto em tela, já submetido e aprovado pelo Programa de Pós-Graduação da Escola de Enfermagem. Toda e qualquer alteração deverá ser comunicadas à Comissão.

Porto Alegre, 25 de Janeiro de 2012.

*Eliane Pinheiro de Moraes*

\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Eliane Pinheiro de Moraes  
Coordenadora da COMPESQ/EENF

Eliane Pinheiro de Moraes  
Coordenadora Compesq  
EEnf - UFRGS

## ANEXO D – Documento de Aprovação do Projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa do HCPA

Plataforma Brasil - Ministério da Saúde

Hospital de Clínicas de Porto Alegre - HCPA / UFRGS

### PROJETO DE PESQUISA

**Título:** Aplicabilidade dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários pela enfermagem no Hospital de Clínicas de Porto Alegre  
**Pesquisador:** Gisela Maria Schebella Souto de Moura **Versão:** 1  
**Instituição:** Hospital de Clínicas de Porto Alegre - HCPA / UFRGS **CAAE:** 00592212.6.0000.5327

### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

**Número do Parecer:** 5160

**Data da Relatoria:** 02/05/2012

#### Apresentação do Projeto:

Trata-se de uma pesquisa com abordagem qualitativa, que será realizada com as chefias de enfermagem das unidades de internação do HCPA. No total, serão realizadas 18 entrevistas. Em um primeiro momento, serão analisados os resultados da pesquisa de satisfação dos meses anteriores, armazenados nos bancos de dados do HCPA, com retrospectiva de seis meses, com a finalidade de conhecer e descrever as manifestações de satisfação dos usuários em relação a cada unidade pesquisada. Na segunda etapa da pesquisa está prevista uma entrevista semiestruturada aplicada às chefias (roteiro está em Anexo 1).

#### Objetivo da Pesquisa:

**Objetivo Primário:**

Analisar a utilização dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários pelas chefias de enfermagem das unidades de internação do HCPA.

**Objetivo Secundário:**

- a) Relatar os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários das unidades de internação do HCPA;
- b) Descrever a opinião das chefias acerca da contribuição que a pesquisa de satisfação implantada no hospital traz para o atendimento ao usuário;
- c) Conhecer as estratégias utilizadas pelas chefias de enfermagem a fim de ter acesso aos resultados da pesquisa de satisfação, bem como o modo pelo qual os resultados são transmitidos a sua equipe de trabalho.

#### Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Pesquisa não apresenta riscos maiores, no entanto talvez exista algum desconforto durante as entrevistas.

#### Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Pesquisa relevante e útil para a instituição.  
Metodologia bem descrita, adequada aos objetivos propostos.

#### Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

TCLE apresentado, claro e adequado, será aplicado às chefias das unidades que aceitarem participar no estudo.

#### Recomendações:

Sem recomendações.

#### Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

O pesquisador adicionou o TCLE em 08/02/2012, no entanto apenas em 19/04/2012 que o arquivo foi submetido. Este projeto, já estava aprovado (carta emitida em 16/02/2012) por este Comitê de Ética em Pesquisa, pois a pesquisadora precisava iniciar o estudo e este encontrava-se em condições de aprovação. Por problemas na Plataforma Brasil, a qual iniciou o seu funcionamento em 15/01/2012, não estávamos conseguindo realizar a aprovação no novo sistema. Quando o problema da plataforma foi solucionado, a pesquisadora adicionou o arquivo (08/02/2012) mas esqueceu de submetê-lo (19/04/2012). O projeto foi aprovado utilizando o Sistema WebGPPG em 16/02/2012. No dia de hoje, após a submissão do arquivo com o TCLE, estamos atualizando o estudo na Plataforma Brasil, emitindo parecer de aprovado.  
Projeto aprovado.

#### Situação do Parecer:

Aprovado

#### Necessita Apreciação da CONEP:

Não

#### Considerações Finais a critério do CEP:

TCLE aprovado versão 08/02/2012.  
Projeto aprovado versão 18/01/2012.

PORTO ALEGRE, 23 de Abril de 2012

Assinado por:

José Roberto Goldim

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE  
PORTO ALEGRE - HCPA /  
UFRGS



**PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP**

**DADOS DO PROJETO DE PESQUISA**

**Título da Pesquisa:** Aplicabilidade dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários pela enfermagem no Hospital de Clínicas de Porto Alegre

**Pesquisador:** Gisela Maria Schebella Souto de Moura

**Área Temática:**

**Versão:** 2

**CAAE:** 00592212.6.0000.5327

**Instituição Proponente:** Hospital de Clínicas de Porto Alegre - HCPA / UFRGS

**DADOS DA NOTIFICAÇÃO**

**Tipo de Notificação:** Outros

**Detalhe:** Correção do parecer nº5160

**Justificativa:** Venho por meio deste solicitar a correção do parecer consubstanciado nº 5160 do

**Data do Envio:** 05/11/2012

**Situação da Notificação:** Aguardando revisão do parecer do colegiado

**DADOS DO PARECER**

**Número do Parecer:** 140.730

**Data da Relatoria:** 07/11/2012

**Apresentação da Notificação:**

Pesquisador solicita a correção do parecer consubstanciado nº 5160 do projeto intitulado Aplicabilidade dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários pela enfermagem no HCPA.

Ocorre que no parecer emitido em 23/04/2012 o item/subitem  $\zeta$  objetivo da pesquisa  $\zeta$  objetivo secundário  $\zeta$  não consta a descrição do quarto objetivo, qual seja: d) Identificar as ações implementadas nas unidades a partir dos resultados da pesquisa de satisfação.

**Objetivo da Notificação:**

Não se aplica.

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Não se aplica.

**Comentários e Considerações sobre a Notificação:**

Não se aplica

HOSPITAL DE CLÍNICAS DE  
PORTO ALEGRE - HCPA /  
UFRGS



**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Não se aplica.

**Recomendações:**

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

O Comitê de Ética em Pesquisa esclarece que o projeto submetido em 18/01/2012 foi avaliado na íntegra e que foi aprovado considerando todos os objetivos apresentados pelos autores. Por um erro de digitação, o objetivo específico 'Identificar as ações implementadas nas unidades a partir dos resultados da pesquisa de satisfação' não consta no parecer nº 5160 emitido em 23/04/2012.

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

**Considerações Finais a critério do CEP:**

PORTO ALEGRE, 07 de Novembro de 2012

---

Assinador por:  
**NADINE OLIVEIRA CLAUSELL**  
(Coordenador)

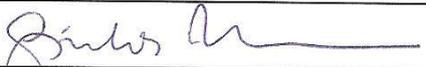
## ANEXO E – Termo de Compromisso para Utilização de Dados Institucionais

### Título do Projeto

Aplicabilidade dos resultados da pesquisa de satisfação dos usuários pela enfermagem no HCPA	Cadastro no GPPG
--	------------------

Os pesquisadores do presente projeto se comprometem a preservar as informações institucionais que serão coletadas em bases de dados do Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Concordam, igualmente, que estas informações serão utilizadas única e exclusivamente para execução do presente projeto. As informações somente poderão ser divulgadas em atividades acadêmicas e científicas, no contexto do projeto de pesquisa aprovado.

Porto Alegre, 13 de Janeiro de 2012.

Nome dos Pesquisadores	Assinatura
Gisela Maria Schebella Souto de Moura	
Juciane Aparecida Furlan Inchauspe	

Fonte: Hospital de Clínicas de Porto Alegre (2010e).