

Pesquisa de satisfação do usuário em Centro Pós-covid: vivências de integrantes PET-Saúde "gestão e assistência"

User satisfaction research in a Post-covid Center: experiences of PET-Health "management and care" members

Encuesta de satisfacción de usuarios en un Centro Postcovídico: experiencias de los miembros de PET-Saúde "gestión y asistencia"

Leticia Fonseca Cavalcanti Correia¹, Ivo Caroline Rocha Moreira Mendonça², Dalila Profeta de Jesus³,
Ludimila Araújo Freire⁴, Helen Nara Costa Vital⁵, Thaís Moreira Peixoto⁶, Lydia de Brito Santos⁷

Como citar: Correia LFC, Mendonça ICRM, De Jesus DP, Freire LA, Vital HNCV, Peixoto TM, Santos LB. Pesquisa de satisfação do usuário em centro pós-covid: vivências de integrantes Pet-Saúde "gestão e assistência". REVISA. 2023; 12(Esp1): 724-33. Doi: <https://doi.org/10.36239/revisa.v12.nEsp1.p724a733>

REVISA

1. Universidade Estadual de Feira de Santana. Feira de Santana, Bahia, Brasil.
<https://orcid.org/0009-0007-0100-7908>

2. Universidade Estadual de Feira de Santana. Feira de Santana, Bahia, Brasil.
<https://orcid.org/0009-0003-6545-8987>

3. Universidade Estadual de Feira de Santana. Feira de Santana, Bahia, Brasil.
<https://orcid.org/0009-0006-1040-8474>

4. Secretaria Municipal de Saúde de Feira de Santana. Feira de Santana, Bahia, Brasil.
<https://orcid.org/0009-0007-3068-8511>

5. Secretaria Municipal de Saúde de Feira de Santana. Feira de Santana, Bahia, Brasil.
<https://orcid.org/0000-0002-2407-0068>

6. Universidade Estadual de Feira de Santana. Feira de Santana, Bahia, Brasil.
<https://orcid.org/0000-0001-5395-0905>

Recebido: 21/04/2023
Aprovado: 18/06/2023

RESUMO

Objetivo: Relatar a experiência de implantação da pesquisa de satisfação do usuário em um Centro Pós-Covid. **Método:** Trata-se de um relato de experiência que descreve a vivência de integrantes do PET-Saúde Gestão e Assistência no período de agosto de 2022 a julho de 2023 a partir da análise da pesquisa de satisfação confeccionada como instrumento de gestão em saúde para avaliação e aprimoramento do atendimento público ambulatorial. **Resultados:** A nova proposta da pesquisa de satisfação teve sua construção baseada em três planos de respostas: primeiro, segundo e terceiro momento. A análise foi composta por 23 fichas preenchidas e analisadas. O instrumento trouxe um direcionamento com maior clareza quanto às necessidades de melhoria do serviço relatadas pelos usuários, antes não detectadas. **Conclusão:** a implementação do instrumento representou a possibilidade de um novo olhar da gestão referente a participação dos usuários com vistas a melhoria dos atendimentos.

Descritores: Gestão em saúde; Satisfação do paciente; Serviços de atendimento; Programa de Educação pelo Trabalho para Saúde; COVID-19.

ABSTRACT

Objective: To report on the experience of implementing user satisfaction research in a Post-Covid Center. **Method:** This is an experience report that describes the experience of members of the PET-Health Management and Care program from August 2022 to July 2023, based on the analysis of the satisfaction survey prepared as a health management tool for the evaluation and improvement of public outpatient care.

Results: The new proposal of the satisfaction survey had its construction based on three response plans: first, second and third moment. The analysis consisted of 23 completed and analyzed forms. The instrument brought a clearer direction regarding the needs for service improvement reported by users, previously undetected. **Conclusion:** the implementation of the instrument represented the possibility of a new look of management regarding the participation of users with a view to improving care.

Descriptors: Health Management; Patient Satisfaction; Answering Services; National Health Strategies; COVID-19.

RESUMEN

Objetivo: Relatar la experiencia de implantación de la pesquisa de satisfacción del usuario en un Centro Pós-Covid. **Método:** Se trata de un relato de experiencia que describe la vivencia de los integrantes del PET-Saúde Gestão e Assistência en el período de agosto de 2022 a julio de 2023 a partir del análisis de la encuesta de satisfacción confeccionada como instrumento de gestión en salud para la evaluación y aprimoramiento de la atención pública ambulatoria. **Resultados:** La nueva propuesta de encuesta de satisfacción tuvo su construcción basada en tres planes de respuesta: primer, segundo y tercer momento. El análisis consistió en 23 formularios completados y analizados. El instrumento aportó una orientación más clara en cuanto a las necesidades de mejora del servicio señaladas por los usuarios, antes no detectadas. **Conclusión:** la aplicación del instrumento representó la posibilidad de una nueva mirada de la gestión en cuanto a la participación de los usuarios con vistas a mejorar la atención.

Descriptores: Gestión en Salud; Satisfacción del Paciente; Servicios de Contestadora; Estrategias de Salud Nacionales; COVID-19.

Introdução

A busca pelo conhecimento da satisfação dos clientes tornou a opinião dos mesmos uma informação “lucrativa” quando, em meados dos anos 1950, nascia no Japão a cultura empresarial de ‘Qualidade Total’ através do americano William Edwards Deming no processo de reconstrução japonesa no pós-guerra. Através dele, métodos estatísticos de controle de qualidade foram acrescentados à indústria, sendo a satisfação do cliente um instrumento de medida de qualidade a fim de haver intervenções contínuas no processo produtivo¹.

A satisfação, então, ultrapassou o âmbito do consumo ao servir como medida de qualidade de serviços da saúde no setor público. Contudo, desde a década de 1950 já se encontram pesquisas relacionadas à satisfação do paciente por meios objetivos como o questionário SERVQUAL², advindo da união das palavras serviço e qualidade, sob o aspecto do modelo Liker, o qual se utiliza do grau de concordância ou discordância quanto à qualidade do serviço ou sobre o profissional³.

No Brasil, tal preocupação data da década de 1970, momento em que surgiram as primeiras aplicações da avaliação de satisfação na qualidade do cuidado na profissão da enfermagem. Entretanto, a maior ênfase se dá a partir dos anos de 1990 através da criação do Sistema Único de Saúde (SUS) alicerçado aos seus princípios de diretrizes de universalidade, equidade e integralidade². Assim, a pesquisa de satisfação dos usuários torna-se um instrumento de participação e construção social, em especial em momentos de grande demanda de suporte assistencialista de qualidade em saúde, como na pandemia do vírus SARS-CoV-2.

A pandemia provocada pelo vírus SARS-CoV-2 acarretou grandes mudanças em todo o mundo, em especial nos serviços de saúde, diante do elevado número de contaminados. O vírus, de acordo com Rufino⁴, afetou de forma diferente a população acometida, provocando desde quadros assintomáticos a óbitos e entre os sobreviventes da doença, persistiram sequelas relacionadas ao vírus durante a fase aguda ou decorrentes da hospitalização, destacando a fadiga, dispneia, mialgia, fraqueza e ansiedade, como os mais comuns pós-covid e os quadros de miocardite e pneumonia foram relatados como os mais graves. Neste contexto, uma parcela significativa da população foi acometida por sequelas e agravos de comorbidades após a fase aguda da COVID-19, demandando necessidade de acompanhamento de equipes multidisciplinares.

Diante da necessidade de atenção aos usuários pós-COVID, foi idealizada a construção de um ambulatório de especialidades voltado ao cuidado contínuo dos pacientes infectados pelo SARS-CoV-2 que demonstraram sequelas da doença e do processo de internamento. Visto isso, o município de Feira de Santana, no interior da Bahia, a partir da parceria entre a Secretaria Municipal de Saúde e a Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS), inaugura o Centro de Tratamento Pós-COVID, composto por equipe multidisciplinar com vistas a possibilitar o acompanhamento desta população acometida por sequelas da doença.

Com objetivo de contribuir com as atividades de gestão e assistência, visando a formação de profissionais de saúde através do fortalecimento da

articulação ensino-serviço-comunidade, na qual a formação seja pautada às necessidades políticas de saúde do país, se insere o Programa de Educação pelo Trabalho para a Saúde (PET-Saúde), consolidada pela Portaria GM/MS nº 198, de 13 de fevereiro de 2004, considerado como um programa de extensão que se propõe a desenvolver ações de educação pelo trabalho para a saúde com a integração ensino-serviço-comunidade de forma articulada com o Sistema Único de Saúde (SUS) e as Instituições de Ensino Superior (IES)⁵. A Edição do PET Saúde 2022/23 contempla as ações de Gestão e Assistência e tem como um dos seus cenários de Prática o Centro de Tratamento de usuários pós Covid.

A gestão em saúde tem como objetivo desenvolver atividades administrativas que visam melhorar o funcionamento dos setores, beneficiando trabalhadores e usuários conforme os princípios e diretrizes orientados pela Lei Orgânica da Saúde (Lei nº 8.080/90). Sendo assim, considera-se como papel da gestão consolidar os vínculos entre o serviço e a população, promovendo além do acesso, a qualificação do acolhimento e do cuidado com os usuários, sua eficácia implica numa disponibilidade de recursos financeiros e humanos⁶. Com isso, entende-se que conhecer a satisfação dos usuários, quanto ao atendimento recebido nos serviços de saúde, constitui uma ferramenta estratégica para impulsionar o gerenciamento da qualidade da assistência à saúde.

O presente artigo teve por objetivo relatar a experiência de integrantes do Grupo Tutorial 05 (GT05) do PET-Saúde Gestão e Assistência acerca da implantação da pesquisa de satisfação do usuário em um Centro de Tratamento Pós-Covid no interior baiano.

Método

Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência. Esta pesquisa é resultado da atuação de integrantes do (GT05) do PET Saúde Gestão e Assistência da Universidade Estadual de Feira de Santana (UEFS), tendo como cenário de prática do Projeto de Extensão, o Centro de Tratamento Pós-COVID do Município de Feira de Santana, Bahia.

O Centro de Tratamento Pós-Covid foi inaugurado em 03 de agosto de 2021 com o objetivo de prestar atendimento aos usuários com sequelas pós Covid, composto por equipe multidisciplinar: cardiologia, hematologia, ginecologia, urologia, psiquiatria, fisioterapia, psicologia, enfermagem, dentre outros. O GT05 foi composto por duas professoras tutoras dos cursos de Enfermagem e Odontologia (UEFS); duas preceptoras com formação em psicologia e enfermagem, que atuam na Secretaria Municipal de Saúde de Feira de Santana; e oito discentes de diferentes cursos de graduação - ciências biológicas, educação física, farmácia, odontologia, enfermagem e medicina (UEFS). As atividades foram desenvolvidas no período de agosto de 2022 a julho de 2023, período vinculado à vigência desta edição do Programa.

Os encontros no cenário de prática aconteciam duas vezes por semana, com duração de quatro horas e carga horária de oito horas semanais em regime de escala e respeitando o cronograma de atividades das aulas da universidade e do serviço. As atividades do programa se iniciaram com a apresentação dos integrantes à equipe de gestão e trabalhadores de saúde da unidade, na oportunidade foram esclarecidos os objetivos e metas do grupo. A isto se seguiu a produção de um roteiro a fim de levantar o diagnóstico situacional do cenário

de prática, o que serviu de base para gerar ações que foram desenvolvidas ao longo da atuação do GT05 no serviço. Assim, durante a observação do funcionamento da recepção foi possível identificar que a unidade se utilizava de uma caixa para a realização a pesquisa de satisfação dos usuários, ofertando um papel em branco o qual ficava próximo a caixa conferindo total liberdade na escrita. Esse foi o ponto de partida para a instauração de uma nova pesquisa de satisfação mais direcionada e objetiva, conduzida pelo GT05, no intuito de sugerir melhorias nos serviços ofertados e na infraestrutura do centro.

As observações dos integrantes acerca do conteúdo da caixa de coleta de pesquisa de satisfação possibilitaram a identificação de um padrão de elogios curtos e objetivos ao atendimento da recepção, mas que pouco traziam retorno quanto à infraestrutura local, assim como sobre o atendimento dos profissionais de saúde. Dessa forma, foi realizado um levantamento de todos os papéis da pesquisa arquivados no centro, desde sua criação, tendo sido encontrados 32 papéis, sendo 2 com escritas ilegíveis, 1 divulgação de trabalho doméstico e 1 desenho de coração: todos os 28 papéis traziam algum elogio.

Diante da necessidade de obter mais informações quanto à satisfação do usuário para a melhoria na qualidade de atendimento, e como forma de atuação do GT05 na gestão, foi proposto um roteiro para implementação de uma nova pesquisa de satisfação, trazendo um perfil direcionado por meio de perguntas objetivas. O instrumento foi composto, inicialmente, pela marcação da especialidade de saúde seguido por seis perguntas objetivas, das quais duas se dão apenas pela resposta dicotômica (sim/não) e as quatro demais pelas opções de respostas “ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim” e “péssimo”. Ao fim das perguntas é deixado, ainda, um espaço em aberto para sugestões e/ou reclamações. As perguntas foram selecionadas de acordo com a necessidade de avaliação por parte da gestão do ambulatório.

1. Como você avalia o acolhimento?
2. Como você avalia o atendimento da equipe?
3. Como você avalia as informações recebidas?
4. Após o atendimento e/ou acompanhamento com o especialista apresentou melhora?
5. Como você avalia o espaço físico do Centro de Atendimento Pós-covid?
6. Você indicaria o centro de atendimento pós-covid?

As novas fichas de pesquisas de satisfação seriam depositadas na mesma caixa sem identificação dos usuários de acordo com a livre demanda. Além disso, uma caneta foi colocada próxima e fixada à caixa, a fim de facilitar a iniciativa por parte dos usuários em relatar a sua satisfação.

Os dados coletados da pesquisa foram processados no *Microsoft Office Excel*, versão 2019, e analisados pela estatística descritiva em frequências absoluta e relativa. A pesquisa atendeu aos preceitos éticos, garantindo o sigilo e a privacidade das informações coletadas, em cumprimento às normas presentes na Resolução CNS 466/12⁷, não sendo submetida ao Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) por se tratar de estudo do tipo relato de experiência.

Resultados

Após a criação do instrumento de pesquisa pelos autores, o mesmo foi avaliado e reformulado até a sua aprovação pela gestão do Centro e tutoria do GT05 do PET-Saúde, tendo sido implementada em 06 de fevereiro de 2023. Até o final da coleta dos dados, em 15 de junho, do mesmo ano, foram identificadas 23 folhas de respostas da pesquisa ofertadas pelos usuários na caixa de sugestão. A partir da análise das respostas coletadas foi observado que, das especialidades de atendimento oferecidas pelo ambulatório, 12 foram avaliadas pelos participantes a saber: cardiologista, clínico médico, pneumologista, neurologista, endocrinologista, gastroenterologista, ginecologista, hematologista, fisioterapeuta, nutricionista, fonoaudiólogo, psicólogo (Figura1).

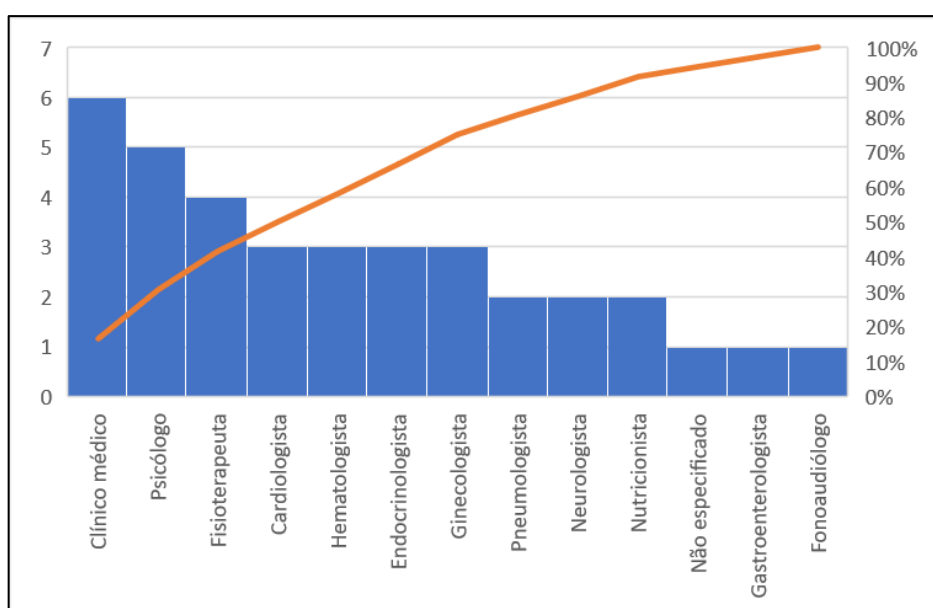


Figura 1 – Número de respostas dos usuários por especialidade. Brasil, 2023

A nova proposta da pesquisa de satisfação teve sua construção baseada em três planos de respostas. O primeiro momento, formado pelas perguntas 01 e 02, o qual teve como objetivo a avaliação geral do atendimento do centro desde a chegada à recepção até a sua acomodação. O segundo momento, composto pelas perguntas 03 e 04, correlaciona-se com avaliação do atendimento junto aos profissionais de saúde e o terceiro momento, representado pelas perguntas 05 e 06, teve como objetivo questionar a satisfação do usuário quanto ao ambiente do Centro de Tratamento Pós-COVID.

Primeiro momento

A primeira pergunta referente a avaliação do acolhimento no Centro obteve o seguinte resultado: a resposta “ótimo” contemplou 61% das respostas, “bom” e “regular” com 4% cada. A opção de resposta “ruim” não foi selecionada pelos usuários. Já na segunda pergunta referente a avaliação do atendimento da equipe, foi observado o resultado “ótimo” em 65% das respostas, seguido pela opção de resposta “bom” com 31% das respostas e “péssimo” com 4% das respostas.

Segundo momento

A terceira pergunta referente a avaliação quanto a qualidade da recepção das informações repassadas pelos profissionais de saúde, verificou-se que o padrão de resposta “ótimo” e “bom” obtiveram 42% cada, “regular” em 4%, “ruim” e “péssimo” em 4% cada. Já na quarta pergunta, referente a percepção ou não de melhora do quadro clínico, após o atendimento e/ou acompanhamento do usuário com os profissionais de saúde, o padrão afirmativo “sim” foi observado em 72% das respostas.

Terceiro momento

Com relação à quinta pergunta referente a avaliação quanto a satisfação do usuário com o espaço físico do Centro de Tratamento Pós-COVID, o padrão “ótimo” foi observado em 61% das respostas, “bom” em 31% e “regular” e “péssimo” com 4% cada. Por fim, a última pergunta da pesquisa, refere-se à possibilidade de indicação do ambulatório para outras pessoas, sendo verificado que 100% dos usuários selecionaram “sim” como resposta, apesar de respostas como “ruim” e “péssimo” terem sido observadas ao longo do segundo momento.

Entretanto, durante a análise dos resultados foi detectado um padrão de omissão dos usuários quanto à quarta pergunta, afinal a mesma obteve apenas 18 respostas das 23 folhas respondidas. Diante disso, foi observado que as opções de respostas oferecidas “sim/não” não conseguem abarcar todas as possibilidades de percepção de melhora após atendimento pelo usuário, afinal em um caso de primeira consulta do mesmo, não há como analisar sua efetividade para a melhora do motivo da queixa. Além disso, dois usuários não marcaram o especialista consultado nas folhas de respostas, de forma que o segundo momento do bloco do questionário tornou-se invalidado para tais casos. Já a pergunta aberta referente a sugestões e/ou reclamações foi apresentado poucas contribuições pelos participantes, a maioria deles reiteraram a satisfação ao ambulatório pós-covid através de elogios, contudo reclamações pontuais ainda foram observadas.

Discussão

Na construção de métodos para a avaliação da satisfação de usuários é necessário ponderar, de início, o conceito de satisfação, apesar das divergências na literatura, como uma “balança” entre as expectativas e a percepção do usuário do quão bem o serviço oferecido entrega o esperado. Assim, a real medida da satisfação advém da comparação de expectativas e do desempenho diante de experiências pregressas dos usuários⁸. A dimensão da satisfação do serviço está no âmbito do acesso, da qualidade, da estrutura física e organizacional, da relação médico-paciente³. Os resultados obtidos são de valores subjetivos em termos qualitativos, é o reflexo da percepção do usuário quanto aos serviços com uma maior abrangência para demais âmbitos do Centro Pós-COVID. Essa avaliação entra no conceito de feedback, o retorno do paciente/cliente sobre determinado serviço ou produto. O instrumento de avaliação direcionada também é válido para potencializar competências e melhoria no desempenho das atividades além da observação de comportamentos negativos ou positivos.

Existem três características que precisam ser observadas a fim de adquirir total entendimento da qualidade do serviço oferecido: intangibilidade, heterogeneidade e inseparabilidade⁸. A intangibilidade dos serviços diz respeito à dificuldade da precisão em objetos dependentes do desempenho, o qual não é fixo. A heterogeneidade, por outro lado, ocorre pela variabilidade na relação produtor-cliente e no dia a dia. Ou seja, o “produto” entregue - o serviço - é de difícil constância. Já a inseparabilidade diz respeito à indissociação entre a produção e o consumo do serviço, pois a interação de ambos constrói a qualidade final, sugerindo uma coparticipação⁸.

Em um atendimento de serviço de saúde, a criação de laços pode ser inevitável, de forma que a heterogeneidade se manifesta tanto pela necessidade de individualização da questão de saúde, quanto pela relação construída de ambos, o humor, o dia a dia. Na pesquisa de satisfação tal característica pode ser identificada diante da discordância de satisfação dos usuários sob um mesmo aspecto ao longo do tempo, de forma que a datação das pesquisas de satisfação auxilia na compreensão das eventualidades no serviço, ademais todos as respostas “péssimo” da pesquisa satisfação advieram de uma única folha de resposta, para um mesmo serviço já classificado como “ótimo” e/ou “bom”.

A construção do Sistema Único de Saúde (SUS) é pautado em princípios e diretrizes a fim de assegurar acesso universal e qualidade da saúde a partir do Estado, o que não exclui a participação das pessoas, da família, das empresas e da sociedade⁹. Com isso, a participação da comunidade na construção e melhoria do serviço público pode se dar não apenas pela interlocução dos conselhos municipais, regionais e nacionais, mas também *in loco* através de instrumentos de pesquisa de satisfação do atendimento dos ambientes de serviço de saúde frequentados, a exemplo de centros especializados.

Diante disso, no Brasil, a Portaria SGD/ME Nº 548, de 24 de janeiro de 2022 foi criada, como um dos objetivos, de deliberar acerca da avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos ao estabelecer como umas das competências o incentivo ao monitoramento contínuo para a melhoria dos serviços tendo como base a ferramenta padrão de avaliação de satisfação. Com isso, é possível, através dos resultados, estabelecer um diagnóstico, o qual deve ser gerado permanentemente visando a identificação dos problemas, necessidades e sugestões dos usuários¹⁰. Apesar do instrumento não se restringir ao âmbito da saúde pública, o mesmo pode ser aplicado aos serviços de saúde, de forma que os efeitos são benéficos nos dois extremos da relação Governo e cidadão, o primeiro obtém melhor gerenciamento e qualidade do serviço, ao passo que o segundo se reconhece como parte integrante na construção da saúde pública, como prevista nos princípios e diretrizes do SUS¹¹.

Do ponto de vista estrutural, um dos instrumentos de pesquisa de satisfação já criados é o *Customer Satisfaction Score* ou Índice de satisfação do cliente (CSAT), uma técnica tradicional baseada na escala de pontuação de 01-05, ou mais simplificada, através de uma figura como rostos ou polegares para cima ou para baixo. Este modelo, dentre os diversos tipos de avaliação da satisfação do usuário, se mostrou como o mais adequado para a avaliação da satisfação dos usuários de serviços públicos brasileiros diante da sua simplicidade, seja de implementação, seja da análise dos resultados¹¹. Diante de

tal relevância técnica, a técnica adaptada foi implementada na nova pesquisa de satisfação.

Contudo, apesar da aplicação da nova pesquisa de satisfação advir de caracteres técnicos e da aprovação da gestão ambulatorial, foram observadas falhas durante a análise dos resultados. Assim como demais autores, tais falhas poderiam ser detectadas previamente através da realização do pré-teste do instrumento proposto a fim de serem feitas adequações, proporcionando maior qualidade aos dados coletados¹². Para isso, o emprego pode ser feito em menor tempo de aplicação e com menor espaço amostral.

A escolha do método do instrumento de medida da satisfação pode se dar de várias formas. A opção pela caixa de sugestões e/ou reclamações possui limitações quanto a pouca objetividade e a perspectiva da satisfação do usuário, o que foi observado pelos integrantes do GT05. Ademais, os instrumentos utilizados na área de saúde são, em suma maioria, não padronizados, pois são criados conforme a necessidade do ambulatório pós-covid, por exemplo, o que dificulta a comparação entre pesquisas. Apesar disso, a maioria das escalas de valores para mediação da satisfação é baseado no modelo Likert³, um dos tipos de abordagem direta da pesquisa, o qual não deixa de ser limitante por ater os usuários apenas a determinadas respostas. Diante disso, optou-se pela manutenção concomitante da abordagem indireta ao fim do questionário, como forma de permitir a livre expressão dos usuários.

Já no ponto de vista da análise dos resultados, foi observado grande satisfação dos usuários em todos os âmbitos avaliados. Entretanto, o fenômeno da alta satisfação vem sendo estudado por pesquisadores, em especial nos serviços públicos, isso porque a dificuldade de expressão da insatisfação pode advir do medo da perda do serviço e/ou do viés da gratidão. Além desses pontos, o viés da aquiescência ocorre na tendência do usuário em marcar como sua opinião o primeiro item da escala, independente do conteúdo, o que influencia no real nível de satisfação dos usuários. Infelizmente, essa propensão é mais evidenciada entre os idosos, e aqueles com menor renda econômica. Assim, o uso mútuo das abordagens diretas e indiretas atuam como instrumentos complementares na avaliação crítica do teor das respostas, as quais podem evidenciar contradições³.

Ademais, ainda que as respostas positivas sejam feitas do ponto de vista crítico, as pontuações negativas realizadas pelos usuários necessitam de ainda mais de atenção nos indicadores de qualidade do serviço, pois permitem demonstrar falhas e pontos de melhora dos mesmos³. E adicionalmente, a resolução das demandas apresentadas demonstram aos usuários eficácia quanto a implementação e a sua participação na pesquisa de satisfação do serviço.

Por fim, a implementação da nova Pesquisa de Satisfação, deste estudo, foi baseada em métodos quantitativos e qualitativos de forma que, a partir dos resultados quantitativos com questionários fechados, é possível alcançar uma amostra representativa dos usuários do Centro Pós-covid, possibilitando uma avaliação objetiva da infraestrutura, funcionamento e qualidade do serviço.

Conclusão

A experiência dos integrantes do GT05 do PET-Saúde Gestão e Assistência sobre a implantação da pesquisa de satisfação no Centro Pós-Covid, agregou habilidades sobre o papel da gestão no ambiente de serviço público. Desta forma, a implementação da nova pesquisa de satisfação representou a possibilidade de um novo olhar da gestão no que tange a participação dos usuários com vistas a melhoria dos atendimentos.

Contudo, desde o processo de confecção e implementação da pesquisa de satisfação, até a análise dos resultados, percebeu-se a dificuldade da participação dos usuários referente à pergunta aberta sobre sugestões e/ou reclamações. Além disso, a escolha das perguntas da pesquisa, dependeu da anuência da equipe - funcionários do centro e integrantes do PET-Saúde, sendo reformulado para melhor adequação do seu objetivo e entendimento dos usuários.

Ademais, o novo direcionamento da pesquisa trouxe maior clareza quanto às necessidades de melhoria e adequações do serviço. Ao inserir um critério para as perguntas, foi possível observar a insatisfação de alguns usuários perante fatos distintos que até então não eram relatados na antiga pesquisa.

Agradecimentos

Ao Ministério da Saúde/Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (Edital Nº1/2022- PET-SAÚDE 2022/2023); Pró Reitoria de Graduação da Universidade Estadual de Feira de Santana; Secretaria Municipal de Saúde de Feira de Santana e ao Centro de Tratamento Pós Covid no município.

Referências

- 1 Esperidião MA, Da Silva LMV. A satisfação do usuário na avaliação de serviços de saúde: ensaio sobre a imposição de problemática. *Saúde em debate*. 2018 Out; 42 (2): 331-340. doi:10.1590/0103-11042018S223.
- 2 Alibrandi A, Gitto L, Limosani M, Mustica PF. Patient satisfaction and quality of hospital care. *Eval Program Plann*. 2023 Abr; 97:102251. doi: 10.1016/j.evalprogplan.2023.102251.
- 3 Esperidião M, Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários. *Ciênc. Saúde Coletiva*. 2005 Sep; 10:303-12. doi: 10.1590/S1413-8123200500050003.
- 4 Rufino MMA. Primeiro centro público de reabilitação cardiopulmonar para pacientes pós-covid-19 do Brasil: relato de experiência. *BMS*. 2021 Set 25; 5(8). doi: 10.53843/bms.v5i8.127.
- 5 Brasil. Portaria Interministerial nº 421, de 3 de março de 2010. Institui o Programa de Educação pelo Trabalho para a Saúde (PET Saúde) e dá outras providências [Internet]. *Diário Oficial da União*. 2010 mar [citado em: 2023 maio 03]. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2010/pri0421_03_03_2010.html.

6 CONASEMS. Manual do(a) gestor(a) municipal do SUS: diálogos no cotidiano. 1. ed. Brasília: CONASEMS; 2019.

7 Conselho Nacional de Saúde (Brasil). Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos. Diário Oficial da União. 2012 dez 12 [citado em 2023 julho 11]. Disponível em: https://conselho.saude.gov.br/ultimas_noticias/2013/06_jun_14_publicada_resolucao.html

8 Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing. 1985 Jan; 49(4), pp. 41-50. doi:10.2307/1251430.

9 Brasil. Lei n. 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências [Internet]. Brasília; 1990 [citado 2023 maio 03]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18080.htm.

10 Brasil. Portaria SGD/ME nº 548, de 24 de janeiro de 2022. Dispõe sobre a avaliação de satisfação dos usuários de serviços públicos e estabelece padrões de qualidade para serviços públicos digitais no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo federal. [internet]. Diário Oficial da União. 2022 Jun [citado em: 2023 maio 03]. Disponível em: <https://in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/me-n-548-de-24-de-janeiro-de-2022-375784151>.

11 Da Silva WCP, Pedrosa GV, Gomes MMF. Proposta de modelo de avaliação da satisfação de usuários de serviços públicos [internet]. Brasília: Universidade de Brasília, Faculdade Gama; 2020. 23 p. Relatório [citado em: 2023 maio 03]. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/39291>.

12 Cerioli D, Ceretta GF, Da Rocha AC, Canterlle NMG. Análise da satisfação dos usuários dos serviços de clínica médica e cirúrgica em um hospital do sudoeste do Paraná. Rev de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde. 2014 Ago 07; 11(2). doi:10.21450/rahis.v11i2.2051.

Autor de Correspondência

Thaís Moreira Peixoto
Campus Universitário. Av. Transnordestina,
S/N. CEP: 44036-900 - Novo Horizonte. Feira
de Santana, Bahia, Brasil.
tmpeixoto@uefs.br