

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO POR TRIANGULAÇÃO DE METODOLOGIAS EM UM HOSPITAL ENSINO DA REGIÃO SUL DO BRASIL

Andressa Luiza Toffoli (DEN/UEM), Maycon Rogério Seleglim (DEN/UEM), Magda Lucia Félix de Oliveira (DEN/UEM), Ana Carolina Manna Bellasalma (Coordenadora do projeto), e-mail: [ouvidoria-hum@uem.br](mailto:ouvidoria-hum@uem.br)

Universidade Estadual de Maringá/Departamento de Enfermagem - Maringá-PR.

**Área Temática:** Saúde.

**Palavras-chave:** avaliação em saúde, qualidade dos cuidados de saúde, satisfação do usuário.

Um meio para o controle social e dimensionamento da qualidade nas instituições de saúde é a avaliação da satisfação dos usuários, que pode ser medida por diversas metodologias. A combinação de avaliações, como a triangulação de métodos, poderia contribuir para a compreensão da realidade sob vários ângulos, permitindo aprofundar uma discussão interdisciplinar de forma interativa. O presente relato apresenta a metodologia utilizada no processo de Pesquisa de Satisfação dos Usuários (PSU) de um hospital ensino da região Sul do Brasil, implantada em 2008. A PSU é realizada pelo Serviço de Ouvidoria da instituição, utilizando como metodologias três técnicas avaliativas. A primeira trata-se de um instrumento auto-aplicável, que o próprio usuário deposita em três urnas instaladas nas recepções da instituição: ambulatorial, unidade de emergência e de internamento. A segunda e terceira técnicas avaliativas são realizadas por abordagem direta aos usuários, utilizando-se dois tipos de questionários. O primeiro é um instrumento adaptado do Questionário de Alta, proposto por Mezomo (2001), constituído por questões que avaliam a satisfação do cliente com a estrutura e o atendimento de oito serviços e/ou ambientes do hospital. Para a análise dos dados é utilizado o Índice de Positividade (IP), proposto por Nonino et al. (2008) e Torres et al. (2005), que considera o número de respostas afirmativas e negativas, obtidas para cada item. O segundo questionário, que analisa o grau de satisfação do usuário, é um instrumento validado por Castellanos (2002) e apresenta os atributos que permitem aos usuários avaliarem as diferentes dimensões do serviço, tomando como base cinco dimensões da qualidade (tangibilidade, responsividade, empatia, garantia e confiabilidade), que resultaram dos estudos de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1990), com modelo da escala SERVQUAL. Os dados são coletados semanalmente, e divulgados em formato de relatório quadrimestral ao Conselho Local de Saúde. A metodologia de execução da PSU permitiu uma maior compreensão acerca da satisfação dos usuários, e tem contribuído para a tomada de decisão gerencial. Essa nova abordagem metodológica para avaliação da satisfação dos usuários deve ser ampliada para outras instituições hospitalares, pois contribuirá para o direcionamento da assistência e planejamento de programas de qualidade.