

**SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM O ATENDIMENTO: A VISÃO DA ENFERMAGEM****USER SATISFACTION WITH CARE: THE VISION OF NURSING****SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN: LA VISIÓN DE LA ENFERMERÍA***Juciane Aparecida Furlan Inchauspe¹, Gisela Maria Schebella Souto de Moura²***RESUMO**

Objetivo: descrever a opinião das lideranças de Enfermagem acerca da contribuição da pesquisa de satisfação do usuário em relação ao atendimento. **Método:** estudo qualitativo, exploratório, descritivo, com 28 lideranças das unidades de internação de um hospital público. As informações foram coletadas por meio de entrevista semiestruturada e analisadas segundo a Análise de Conteúdo, na modalidade Análise Temática. **Resultados:** as análises apontaram as categorias “visão do trabalho da equipe de Enfermagem”, “prestação de um cuidado humanizado” e a “percepção do usuário acerca do serviço ofertado”. Evidencia-se que o resultado da pesquisa de satisfação fornece subsídios importantes para serem trabalhados com a equipe e em conjunto com a instituição. **Conclusão:** conclui-se que a pesquisa de satisfação traz grandes contribuições tanto para o usuário que responde, quanto para a equipe que utiliza os resultados para melhorar a qualidade da assistência em saúde. **Descritores:** Satisfação do Paciente; Equipe de Enfermagem; Cuidados de Enfermagem; Avaliação em Saúde; Pesquisa sobre Serviços de Saúde; Qualidade da Assistência à Saúde.

ABSTRACT

Objective: to describe the opinion of the Nursing leaders about the contribution of the satisfaction survey of the user in relation to care. **Method:** qualitative, exploratory, descriptive study, with 28 leaders from the hospitalization units of a public hospital. The information was collected through a semi-structured interview and analyzed according to the Content Analysis, in the Thematic Analysis modality. **Results:** the analyzes indicated the categories "work vision of the Nursing team", "provision of a humanized care" and "perception of the user about the offered service". It is evidenced that the result of the satisfaction survey provides important subsidies to be worked with the team and with the institution. **Conclusion:** it is concluded that satisfaction research brings great contributions both to the responding user and to the team that uses the results to improve the quality of health care. **Descriptors:** Patient Satisfaction; Nursing, Team; Nursing Care; Evaluación en Salud; Health Services Research; Quality of Health Care.

RESUMEN

Objetivo: describir la opinión de los liderazgos de Enfermería acerca de la contribución de la investigación de satisfacción del usuario en relación a la atención. **Método:** estudio cualitativo, exploratorio, descriptivo, con 28 líderes de las unidades de internación de un hospital público. Las informaciones fueron recolectadas por medio de entrevistas semiestructuradas y analizadas según el Análisis de Contenido, en la modalidad Análisis Temático. **Resultados:** los análisis apuntaron las categorías: “visión del trabajo del equipo de Enfermería”, “prestación de un cuidado humanizado” y a “percepción del usuario acerca del servicio ofertado”. Se evidencia, que el resultado de la investigación de satisfacción proporciona subsidios importantes para ser trabajados con el equipo y en conjunto con la institución. **Conclusión:** se concluye que la investigación de satisfacción trae grandes contribuciones tanto para el usuario que responde, cuanto para el equipo que utiliza los resultados para mejorar la calidad de la asistencia en salud. **Descriptor:** Satisfacción del Paciente; Grupo de Enfermeira; Atención de Enfermería; Health Evaluation; Investigación sobre Servicios de Salud; Calidad de la Atención de Salud.

¹Doutoranda, Coordenadora da Enfermagem e Diretora Acadêmica Adjunta da Faculdade Dom Alberto. Porto Alegre (RS), Brasil. E-mail: jucianefurlan@gmail.com ORCID iD: <http://orcid.org/0000-0002-2386-1378>; ²PhD, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre (RS), Brasil. E-mail: anelann@gmail.com ORCID iD: <http://orcid.org/0000-0002-6215-9135>.

INTRODUÇÃO

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 Sistema Único de Saúde (SUS) e, ainda, por intermédio da participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação.¹

Nesse contexto, nas instituições de saúde, criou-se um campo favorável para o desenvolvimento de pesquisas de avaliação a partir das percepções dos usuários que passam a ser fontes fundamentais de informações para a tomada de decisão na gestão. Pesquisas de satisfação começaram a ser realizadas por meio de coletas diretas de informações junto aos respondentes.

No Brasil, nesse 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.² Pode-se considerar que a qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro da necessidade dos clientes e, assim, proporcionam-lhes satisfação em relação ao mesmo.³ A partir das mudanças que ocorreram nos paradigmas que orientam as 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 necessidades e satisfaçam suas expectativas.⁴

Na área da saúde, foram criados instrumentos e metodologias voltados para a avaliação da satisfação do usuário que 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 desse âmbito.^{2,5} Com isso, o atendimento de saúde passou a ser avaliado sob a perspectiva do usuário, que considera suas expectativas em relação ao serviço e ao atendimento recebido. As pesquisas de satisfação tornam-se, então, um recurso estratégico na aproximação do usuário com o serviço de saúde. Neste estudo, considera-se que a satisfação dos usuários ocorre quando o atendimento atende às expectativas e necessidades dos usuários frente ao serviço.⁶⁻⁷ O desempenho do serviço e os seus resultados, na maioria das vezes, estão concentrados nas necessidades dos clientes e em suas

expectativas e, por vezes, são organizados para atender a demanda de atendimento. Assim, para avaliar a qualidade do serviço, na perspectiva do usuário, faz-se imprescindível utilizar um instrumento de avaliação que realmente reflita as necessidades e expectativas dos clientes.

A pesquisa de satisfação dos usuários é, portanto, um sistema de administração de informações que, continuamente, capta a voz do cliente por meio da avaliação do desempenho da empresa. Tal investigação, assim, verifica o desempenho da instituição em suas atividades indicando caminhos para as decisões futuras de organização do seu serviço.⁸ 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.⁹⁻¹⁰ 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.¹¹

OBJETIVO

- Descrever a opinião das lideranças de Enfermagem acerca da contribuição da pesquisa de satisfação do usuário em relação ao atendimento.

MÉTODO

Estudo qualitativo, exploratório, descritivo, desenvolvido em um hospital público de Porto Alegre, Rio Grande do Sul. Os dados foram coletados nas unidades de internação clínica, cirúrgica, materno-infantil e pediátrica totalizando 16 serviços de Enfermagem, sendo cada serviço responsável pela gestão de áreas específicas, totalizando 42 setores assistenciais na instituição.¹²

O tipo de amostragem foi por sorteio, ou seja, foram participantes deste estudo as lideranças de Enfermagem das unidades de internação do hospital e todas as enfermeiras que exerciam cargos de lideranças nas unidades de internação adulto/cirúrgica/clínica do hospital. Adotou-se como critério de inclusão, para selecionar as enfermeiras, ter tempo mínimo de dois anos de atuação como enfermeira líder de unidade. Foram excluídas quatro enfermeiras

por estarem no cargo por período inferior ao estabelecido. Também não participaram do estudo enfermeiras das áreas intensivas e ambulatoriais. Dessa forma, o estudo foi realizado com 28 lideranças de Enfermagem.

Os dados foram coletados entre fevereiro e março de 2017, fora do turno de trabalho dos entrevistados, em uma sala da unidade, sendo assegurada a privacidade da entrevista. A coleta de dados ocorreu por meio de entrevista semiestruturada na qual foi solicitado, ao participante, que expressasse sua opinião acerca da contribuição da pesquisa de satisfação para o atendimento. As entrevistas foram gravadas em áudio obtendo-se a anuência dos participantes mediante a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). As entrevistas oscilaram entre trinta e quarenta minutos.

Após a transcrição literal das informações, procedeu-se à leitura e análise dos depoimentos em busca dos núcleos de sentido para a conformação da análise categorial temática.¹³ Desse processo, resultaram as categorias que permitiram compreender a contribuição da pesquisa de satisfação para o atendimento em saúde. Zelando pelo anonimato das informações, na apresentação dos resultados, as falas dos participantes foram codificadas em números arábicos. Para designar as enfermeiras entrevistadas, utilizou-se a letra “E”, seguida da numeração, conforme a ordem de realização das entrevistas.

O desenvolvimento do estudo atendeu às normas nacionais e internacionais de ética em pesquisa envolvendo seres humanos e este foi realizado após a aprovação do Comitê de Ética do Grupo de Pesquisa e Pós-Graduação do referido hospital. No desenvolvimento do estudo, foram observadas as normas estabelecidas pela Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde e o projeto de estudo foi aprovado, em 2016, sob o número de CAAE: 59472316.8.0000.5327.

RESULTADOS

◆ Perfil dos participantes

Pela análise do perfil sociodemográfico das 28 entrevistadas, líderes de Enfermagem, evidenciou-se que todas eram do sexo feminino sendo que, no período da coleta, 12 situavam-se na faixa etária entre 30 e 40 anos (43%); outras doze, entre 40 e 50 anos (43%) e quatro enfermeiras, entre 50 e 60 anos (14%). Em relação aos anos de estudo, dez profissionais tinham até 15 anos (35%) e dezoito (65%), mais de 15 anos de estudo. Quanto ao tempo de trabalho, sete

entrevistadas (25%) possuem menos de dez anos de trabalho e as outras 21 profissionais (75%) têm tempo de trabalho superior a dez anos. Quanto ao tempo de serviço, no cargo de enfermeiro no hospital, doze enfermeiras (43%) possuíam até três anos e as demais (57%), acima de quatro anos na função. Em relação às experiências anteriores relacionados à Enfermagem, todas as entrevistadas tinham experiências em outras instituições.

A contribuição da pesquisa de satisfação do usuário

A análise de conteúdo das entrevistas permitiu identificar a presença de três eixos temáticos que definiram as categorias relativas à contribuição da pesquisa de satisfação: visão do trabalho da equipe de Enfermagem, prestação de um cuidado humanizado e a percepção do usuário com o serviço recebido.

A categoria nominada **visão do trabalho da equipe de Enfermagem** aborda aspectos relativos à percepção das lideranças de Enfermagem quanto ao trabalho da sua equipe junto aos pacientes internados. Compõe-se de falas que expressam como a pesquisa auxilia no processo de verificar o trabalho da equipe assinalando os pontos positivos e aqueles que ainda necessitam de melhorias na equipe.

Pela experiência que tenho, eu percebo que, onde temos uma equipe bem avaliada, temos usuários satisfeitos. (E12)

Entendo que tanto a avaliação do usuário, quanto a gestão de desempenho deve acontecer no hospital de forma contínua, mas é necessário utilizarmos essas informações e desenvolvermos, com a equipe, um plano de melhorias e isso nós estamos fazendo acontecer aqui na unidade por meio do nosso trabalho. (E13)

Estimulando a equipe, nós pegamos os dados de pesquisa de satisfação, coloco para equipe que nossos índices são bons, que nós temos que manter o mesmo nível, estimula a equipe para atualização, para fazer cursos e verificar esses indicadores e avalio durante o ano o desempenho deles. (E16)

A segunda categoria, denominada **prestação de um cuidado humanizado**, reúne os depoimentos que mencionam que o resultado da pesquisa de satisfação permite avaliar o cuidado oferecido na unidade, possibilita criar novas rotinas no trabalho e justifica, junto à instituição, a necessidade de mudanças na unidade. Tais modificações podem contribuir para a qualidade da assistência e garantir a satisfação do usuário.

Quando se fala em pesquisa de opinião, o paciente falou lá, normalmente quando falamos com o funcionário para ficar mais

Inchauspe JAF, Moura GMSS de.

Satisfação do usuário com o atendimento...

atento, então, melhora, na cordialidade com o paciente, na parte da educação e ele demonstra mais humanização no cuidado. (E14)

Na pesquisa, surgem reclamações sobre a postura, comportamento e atitude do funcionário, sempre repasso a ele e chamo a atenção, orientando para melhorar o atendimento com o paciente. (E21)

Sempre buscando melhoria, buscando refletir, a gente vem se adaptando à mudança de perfil dos pacientes e às exigências de qualidade da instituição, então, é uma busca contínua por melhorias. (E27)

Normalmente, nós chamamos o funcionário para conversar quando acontece alguma crítica que isso gere a insatisfação do paciente, nós sabemos até antes de vir, antes de acontecer na pesquisa porque são situações específicas do dia a dia. (E28)

E a terceira categoria, **percepção do usuário com o serviço recebido**, agrupa excertos das entrevistas relacionados à opinião das enfermeiras em relação ao instrumento, pesquisa de satisfação, ser uma ferramenta que capta a voz do usuário e permite perceber a opinião dele com o atendimento oferecido durante a sua permanência no hospital.

Como gestora, eu acho que dá o feedback do que ele precisa melhorar, é bom nós recebermos os elogios e as críticas para saber o que tem que melhorar; às vezes, não estamos ali para ver, acho que é isso que os pacientes conseguem mostrar, essa avaliação do paciente na unidade é mais relacionada ao atendimento, não avalia muito a técnica. (E5)

Então, na verdade, com as pesquisas, nós conseguimos modificar algumas coisas na unidade, conversar com as pessoas e dar retorno, vê se a nossa atitude, nossa ação não está surtindo efeito sobre nosso cliente, aí nós conseguimos fazer as mudanças necessárias sentidas pela equipe. (E11)

A minha equipe compreende que o resultado da pesquisa de satisfação traz uma visão do nosso usuário seja pela crítica ou pelo elogio. (E25)

Quando vem elogio nós sempre deixamos anotado para o funcionário; às vezes, tem alguma situação com algum paciente, são muito simpáticos, até tecnicamente não são tão bons, mas, nessa parte de afetividade, são muito citados. (E26)

DISCUSSÃO

Neste estudo, foi possível conhecer a opinião das lideranças de Enfermagem acerca da contribuição da pesquisa de satisfação do usuário para qualificar o atendimento. Avaliar as percepções dos usuários sobre o

atendimento recebido torna-se uma prática cada vez mais divulgada e utilizada na área da saúde por ser um indicador de qualidade e apontar possibilidades para melhorias no serviço. O usuário, ao avaliar o serviço, pode fornecer elementos importantes para direcionar os cuidados e aprimorar as rotinas das instituições hospitalares.

O predomínio de mulheres nos cargos pesquisados decorre dos aspectos sócio-históricos da profissão. Nesse sentido, é ressaltada a presença feminina como fator positivo, pois as mulheres são consideradas compreensivas, envolvem-se em práticas de liderança participativa e tendem a encorajar mais a sua equipe.¹⁴ Em se tratando das idades das enfermeiras que ocupavam o cargo de liderança da unidade, a maioria tinha entre 30 e 50 anos, com tempo de experiência profissional, em geral, de mais de dez anos no hospital. Quanto aos anos de estudos, as participantes possuíam, na maior parte das entrevistadas, mais de 15 anos de estudo. Esses achados permitem conceber um cenário constituído por um grupo maduro, com formação sólida e possuidor de uma experiência profissional robusta.

• Visão do trabalho da equipe de Enfermagem

Ao mencionarem que o resultado da pesquisa de satisfação possibilita obter uma visão do trabalho da equipe de Enfermagem, as entrevistadas referem 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 que se desenrolam no interior da unidade. 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 liderança de Enfermagem.¹⁵ Desse modo, é possível verificar como os usuários se sentem 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. As enfermeiras mencionam que utilizam as informações provenientes da pesquisa de satisfação para avaliar o desempenho do profissional destacando seus

pontos positivos e, no caso de haver a necessidade de mudanças em relação ao atendimento prestado, essas também são sugeridas.

Estudos corroboram os achados aqui descritos destacando o relacionamento interpessoal como um indicador importante de qualidade, pois os usuários consideram a forma pela qual foram atendidos e informados durante seu contato com a instituição ao avaliar a qualidade do atendimento.¹⁶⁻¹⁷ 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.¹⁸ Cabe lembrar que a pesquisa de satisfação avalia a qualidade do serviço incluindo a satisfação do usuário com os cuidados de Enfermagem.¹⁹

♦ Prestação de um cuidado humanizado

A pesquisa, para os entrevistados, auxilia a equipe na **prestação de um cuidado humanizado** à medida que a instituição utiliza os resultados para verificar as necessidades pontuadas pelos usuários e fazer uso destas como elementos importantes no processo de construção de um ambiente voltado ao cuidado humanizado. Nessa perspectiva, a avaliação da qualidade permeia elementos estruturais do serviço, assim como a competência técnica daqueles que realizam as ações assistenciais transformando-se em um item significativo para a adequação dos serviços, especialmente daqueles considerados disparadores para a mudança.

A pesquisa de satisfação do usuário é um valioso instrumento de gerenciamento para a instituição. A mensuração da satisfação é um instrumento importante para a administração e o planejamento, além de exercer um papel fundamental entre o prestador de serviços e o usuário, pois reflete no julgamento da qualidade dos cuidados prestados.²⁰ As entrevistadas 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. Na assistência de Enfermagem, com vistas a um cuidado humanizado, é essencial o envolvimento da equipe para se obter a percepção do outro. O alcance de um maior êxito nas ações de Enfermagem depende de se conseguir atender às necessidades daquele que está sendo atendido.²¹ 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. 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. A equipe, ao saber das necessidades pontuadas pelos usuários do serviço, poderá traçar metas que possam viabilizar a execução de cuidados individualizados, humanizados e sistematizados que atendam às reais carências do paciente e da família. Cabe destacar que, ao saber das necessidades pontuadas pelos usuários, a instituição hospitalar poderá intervir no processo de assistência e, assim, promover mudanças na prática ajustando o serviço prestado às necessidades e expectativas do usuário.

A Humanização do SUS pode ser entendida como a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde, o aumento do grau de corresponsabilidade na produção de saúde, o estabelecimento de vínculos solidários e de participação coletiva no processo de gestão, o mapeamento e a interação com as demandas sociais, coletivas e subjetivas de saúde e o compromisso com a qualificação da ambiência melhorando as condições de trabalho e de atendimento.²² Atender o paciente de forma a prestar um cuidado humanizado baseia-se em não apenas aplicar os procedimentos técnicos, mas, também, prestar um atendimento que estabeleça vínculos e expresse a confiança ou empatia por parte do profissional no momento em que este promove a assistência. O “HumanizaSus” traz, em seu bojo, que a humanização é permeada pela escuta qualificada, ou seja: para que o usuário seja atendido na perspectiva do cuidado como ação integral mantendo o respeito à diversidade e à singularidade no encontro entre quem cuida e quem recebe o cuidado.²²

Os resultados advindos da pesquisa de satisfação fornecem indicadores importantes que podem ser trabalhados juntamente com a equipe multiprofissional da instituição e servir como uma ferramenta de gestão. 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.²³ 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.

♦ Percepção do usuário com o serviço recebido

Os resultados apontam que as participantes entendem que a pesquisa de satisfação possibilita verificar a **percepção do usuário com o serviço ofertado**. O usuário que já utilizou o serviço pode contribuir para a avaliação da qualidade independentemente do fato de ele precisar utilizar o serviço novamente ou não. Essa voz dada ao sujeito que utiliza o serviço vem ao encontro da política nacional de humanização, que 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.²⁴ A humanização se operacionaliza por meio da identificação das necessidades, desejos e interesses dos diferentes sujeitos no campo da saúde.²⁵ 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. O cuidado centrado no usuário configura um cotidiano de trabalho que considera permanentemente o outro revelando que gestores, profissionais e usuários tecem uma prática que favorece as ações compartilhadas e a diferenciação na assistência prestada.²⁵

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 se sabe que ela pode variar dependendo do tipo de serviço.²⁵ 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 principais avanços científicos deste estudo fornecem subsídios e destacam que a avaliação, pelo usuário, da qualidade do serviço representa um aspecto importante do processo de tomada de decisão no gerenciamento das instituições hospitalares. Os usuários, na sua maioria, utilizam suas experiências para avaliar o serviço e alguns critérios são levados em consideração como: a qualidade técnica dos seus cuidados; habilidades interpessoais do cuidador; continuidade do atendimento; tempos de espera; disponibilidade; orientações fornecidas e ambiente físico da instituição.²⁶⁻²⁷

Ao encontro disso, sabe-se que a pessoa que já utilizou um serviço pode indicar esse a familiares e amigos. Assim, ratifica-se que usuários satisfeitos, além de estabelecer vínculos com o serviço, também recrutam novos usuários por meio das informações positivas que fornecem sobre o atendimento recebido.

Atualmente, os usuários dispõem de muitas informações sobre sua saúde e sobre os serviços que abrangem sua estada no ambiente hospitalar. 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 à saúde nos serviços prestados.²⁷ Essas medidas visam a reduzir os eventos adversos que ocorrem em pacientes, além de proporcionar uma avaliação da qualidade dos serviços prestados à comunidade.²⁸

Algumas limitações podem ser apontadas para esta investigação tais como a avaliação de apenas uma instituição hospitalar pública. Portanto, ainda são necessários novos estudos, com amostra ampliada, para se avaliar outras realidades hospitalares. Além disso, sugere-se que novas pesquisas possam abordar profissionais de outras áreas que também fazem parte do contexto hospitalar e são considerados pelo usuário ao avaliar o atendimento do hospital.

CONCLUSÃO

O estudo possibilitou a reflexão sobre a temática em pauta. 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 mencionada pelas enfermeiras é que 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 escores relativos a cada atributo pesquisado, bem como proporcionar, ao usuário, um espaço para manifestar, de forma escrita, suas necessidades e expectativas em relação ao atendimento.

As principais contribuições deste estudo é que ele auxilia a identificar a pesquisa de satisfação 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. Destaca-se que a utilização de um sistema de avaliação para o monitoramento da satisfação do usuário é um grande desafio a ser enfrentado pelos gestores e profissionais que buscam adequar seus processos de trabalho à excelência no atendimento.

REFERÊNCIAS

1. Moraes VD, Campos CEA, Brandão AL. Study on evaluation of dimensions of the Family Health Strategy in the user's perspective. *Physis*. 2014 Jan/Mar; 24(1):127-46. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-73312014000100008>.
2. Santos MA, Sardinha AHL, Santos LN. Satisfaction with nursing care in drug users: the evolution of a scale. 2017 Mar; 38(1):e57506. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1983-1447.2017.01.57506>
3. Khamis K, Njau B. Patients' level of satisfaction on quality of health care at Mwananyamala hospital in Dar es Salaam, Tanzania. *BMC Health Serv Res*. 2014 Sept; 14:400. Doi: 10.1186/1472-6963-14-400.
4. Martins PF, Perroca MG. Patient and companion satisfaction regarding the meeting of nursing care needs. *Rev eletrônica enferm*. 2017; 19:a18. Doi: <http://dx.doi.org/10.5216/ree.v19.41138>.
5. Quadros DV, Magalhães AMM, Mantovani VM, Rosa DS, Echer IC. Analysis of managerial and healthcare indicators after nursing personnel upsizing. *Rev Bras Enferm*. 2016 Aug; 69(4):684-90. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167.2016690410i>.
6. Aiken LH, Sloane DM, Ball J, Bruyneel L, Rafferty AM, Griffiths P. Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. *BMJ Open*. 2018 Jan; 8(1):e019189. Doi: 10.1136/bmjopen-2017-019189.
7. Mollon D. Feeling safe during an inpatient hospitalization: a concept analysis. *J Adv Nurs*. 2014 Aug; 70(8):1727-37. Doi: 10.1111/jan.12348
8. Kim CE, Shin JS, Lee J, Lee YJ, Kim MR, Choi A, et al. Quality of medical service, patient satisfaction and loyalty with a focus on interpersonal-based medical service encounters and treatment effectiveness: a cross-sectional multicenter study of complementary and alternative medicine (CAM) hospitals. *BMC Compl Altern Med*. 2017 Mar; 17(1):174. Doi: 10.1186/s12906-017-1691-6
9. Alvim ALS. Contributions of customer satisfaction research for nursing assistance. *Saude Foco*. 2017 July/Dec; 3(2):37-45. Doi: <http://dx.doi.org/10.12819/rsf.2016.3.2.3>.
10. Dorigan GH, Guirardello EB. Nursing practice environment, satisfaction and safety climate: the nurses' perception. *Acta Paul Enferm*. 2017 Mar/Apr; 30(2):129-35. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-0194201700021>
11. Poksinska BB, Fialkowska-Filipek M, Engström J. Does Lean healthcare improve patient satisfaction? A mixed-method investigation into primary care *BMJ Qual Saf*. 2017 Feb; 26(2):95-103. Doi: 10.1136/bmjqs-2015-004290.
12. Hospital de Clínicas de Porto Alegre. Estrutura [Internet]. Porto Alegre: HCPA; 2016 [cited 2018 Jan 10]. Available from: <http://www.hcpa.ufrgs.br/content/view/136/196>
13. Bardin L. Análise de conteúdo. Lisboa: Edições 70; 2011.
14. Batbaatar E, Dorjdagva J, Luvsannyam A, Savino MM, Amenta P. Determinants of patient satisfaction: a systematic review. *Perspect Public Health*. 2016 Mar; 137(2):89-101. Doi: 10.1177/1757913916634136.
15. Nunes EMGT, Gaspar MFM. Leadership in nursing and patient satisfaction in hospital contexto. *Rev Gaucha Enferm*. 2016 June; 37(2):e55726. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1983>.
16. Eichhorn L, Murday AK, Kohnen B, Guttenthaler V, Türler A, Baumgarten G, et al. Patient Satisfaction as a Measure of Quality of Patient Care-Comparison between a University Hospital and a General Hospital. *Gesundheitswesen*. 2017 Aug; 79(8-09):627-632. Doi: 10.1055/s-0041-110528.
17. Mollaoğlu M, Çelik P. Evaluation of emergency department nursing services and patient satisfaction of services. *J Clin Nurs*. 2016 Oct; 25(19-20):2778-85. Doi: 10.1111/jocn.13272.
18. Sena ALC, Ferreira LN, Oliveira RS, Kozmhinsky VMR. Embracement and satisfaction of the user in the Family Health Strategy: a successful experience. *Rev APS*. 2015 Apr/June; 18(2):134-40.
19. Desborough J, Bagheri N, Banfield M, Mills J, Phillips C, Korda R. The impact of general practice nursing care on patient satisfaction and enablement in Australia: a mixed methods

Inchauspe JAF, Moura GMSS de.

Satisfação do usuário com o atendimento...

study. *Int J Nurs Studies*. 2016 Dec; 64:108-19. Doi: 10.1016/j.ijnurstu.2016.10.004

20. Baracho VS, Caldeira ABR, Guedes CF, Ferreira PHC, Guedes HM, Ribeiro LCC. Vision of external customers on the satisfaction of nursing services hospital: approach interpersonal. *Rev eletrônica gestão saúde* [Internet]. 2016 [cited 2018 Jan 10]; 7(2):608-22. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5555891.pdf>

21. McCay R, Lyles AA, Larkey L. Nurse leadership style, nurse satisfaction and patient satisfaction: a systematic review. *J Nurs Care Qual*. 2017 Dec. Doi: 10.1097/NCQ.0000000000000317

22. Ministério da Saúde (BR), Gabinete do Ministro. Portaria nº 529, de 1º de abril de 2013. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2013 [cited 2018 Jan 10]. Available from: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html

23. Beattie M, Murphy DJ, Atherton L, Lauder W. Instruments to measure patient experience of health care quality in hospitals: a systematic review protocol. *Syst Rev*. 2015 July;4:97. Doi: 10.1186/s13643-015-0089-0.

24. Ferreira PHC, Guedes H, Moreira SA, Baracho VS, Caldeira ABR, Guedes CF, et al. External customer satisfaction as to nursing care. *REME rev min enferm*. 2016; 20:e975. Doi: 10.5935/1415-2762.20160045.

25. Nunes EMGT, Gaspar MFM. Quality of the leader-member relationship and the organizational commitment of nurses. *Rev Esc Enferm USP*. 2017; 51:e03263. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S1980-220X2016047003263>

26. Atun R, Andrade LO, Almeida G, Cotlear D, Dmytraczenko T, Frenz P, et al. Health-system reform and universal health coverage in Latin America. *Lancet*. 2015 Mar;385(9974):1230-47. Doi: [10.1016/S0140-6736\(14\)61646-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(14)61646-9)

27. Inchauspe JAF, Moura GMSS. Applicability of the results of a user satisfaction survey by nursing. *Acta Paul Enferm*. 2015 Mar/Apr; 28(2):177-82. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/1982-0194201500030>

28. Mishima SM, Campos AC, Matumoto S, Fortuna CM. Client satisfaction from the perspective of responsiveness: strategy for analysis of universal systems? *Rev Latino-Am Enfermagem*. 2016; 24: e2674. Doi: 10.1590/1518-8345.1089.2674

Submissão: 19/02/2018

Aceito: 04/04/2018

Publicado: 01/05/2018

Correspondência

Juciane Aparecida Furlan Inchauspe

Rua São Manoel, 963

CEP: 90620-110 – Porto Alegre (RS), Brasil