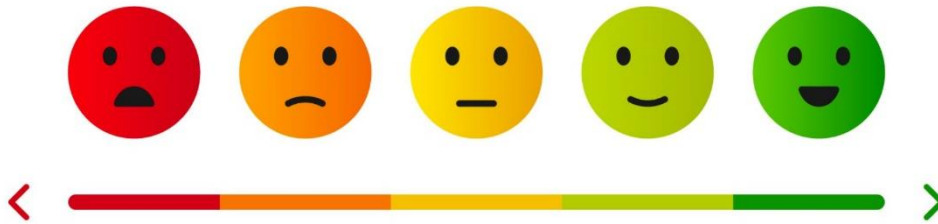


PESQUISA DE SATISFAÇÃO NA ATENÇÃO AMBULATORIAL ESPECIALIZADA



VOCÊ SABE O QUE É PESQUISA DE SATISFAÇÃO?

Faz parte do macroprocesso de supervisão/apoio institucional do ambulatório PASA e consiste em um questionário baseado em perguntas que buscam entender a percepção das pessoas usuárias sobre a qualidade dos serviços e atendimento prestado pela unidade.

É oportuno para colher elogios, sugestões e oportunidades de melhorias que vem da experiência de pessoas que frequentam o serviço.



ATENÇÃO! ELA É FACILMENTE CONFUNDIDA COM O SAU (SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO) OU OUVIDORIA, QUE SÃO CANAIS DE COMUNICAÇÃO, COM UM PROPÓSITO DIFERENTE.

ESSES BUSCAM FORTALECER A PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA ATRAVÉS DA MANIFESTAÇÃO ESPONTÂNEA, INDEPENDENTE DA EXPERIÊNCIA DE ATENDIMENTO.

O ACESSO AOS CANAIS DE OUVIDORIA E ATENDIMENTO À PESSOA USUÁRIA DEVE ESTAR DISPONÍVEL EM LOCAL VISÍVEL.

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

NPS - Net Promoter Score

O *Net Promoter Score*, ou NPS, é uma metodologia de pesquisa de satisfação criada em 2003 por Fred Reichheld. A pesquisa de NPS tradicional se resume a uma pergunta: “Em uma escala de 0 a 10, o quanto você indicaria este serviço para um amigo?” Com base na nota que as pessoas usuárias dão, eles são classificados em 3 grupos distintos:

NOTAS 9 E 10:

PROMOTORES

São as pessoas usuárias leais, que continuarão usando o ambulatório, indicando, recomendando e ajudando a divulgá-lo

NOTAS 7 E 8:

NEUTROS

Estão satisfeitos e não têm o que reclamar, mas podem acabar abandonando o ambulatório.

NOTAS 0 a 6:

DETRATORES

São as pessoas usuárias insatisfeitas, que provavelmente não voltariam ao ambulatório.

Para calcular o NPS é simples:

$$\% \text{ promotores} - \% \text{ detratores} = \text{NPS}$$

O NPS varia de -100 a 100, sendo que, quanto mais perto de 100, melhor o seu indicador.

Zona de Excelência:

De 76 a 100 pontos

Zona de Qualidade:

De 51 a 75 pontos

Zona de Aperfeiçoamento:

De 1 a 50 pontos

Zona de Crítica:

De -100 a 0 pontos

VEJA OS PASSOS PARA A IMPLANTAÇÃO

- 1º. Escolher o modelo de questionário e forma de aplicação (exemplos: *QR Code*, questionário impresso, *google forms*) para realizar a pesquisa de satisfação;
- 2º. Selecionar quais experiências a sua unidade quer medir;
- 3º. Orientar toda a equipe sobre a importância e fluxo de divulgação para as pessoas usuárias na unidade (incluir no roteiro do acolhimento coletivo disponível na etapa 4.2);
- 4º. Contar para sua equipe a diferença entre pesquisa de satisfação e a ouvidoria / SAU (Serviço de Atendimento ao usuário);
- 5º. Disponibilizar a ferramenta escolhida para realizar a pesquisa de satisfação em todos os setores de atendimento, sempre com a orientação à pessoa usuária sobre a importância da avaliação de sua experiência ao término do atendimento.

SUGESTÕES DE PERGUNTAS PARA PESQUISA DE SATISFAÇÃO À PESSOA USUÁRIA

A pergunta norteadora é: *Você recomendaria este serviço para um amigo?*

- Quanto você sabe por que está neste serviço?
- Quanto você conhece sua unidade de APS de referência?
- O tempo para acesso ao serviço foi satisfatório?
- Qual a sua satisfação nesse atendimento?
- Considerando o 10 "totalmente resolvido" e o 0 "nada resolvido", em uma escala de 0 a 10, quanto da sua necessidade foi resolvida neste atendimento?
- Considerando o 10 "totalmente resolvido" e o 0 "nada resolvido", em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria este serviço a um amigo?
- Campo aberto: "Deixe aqui uma sugestão, elogio ou crítica sobre esse atendimento".

MODELO DE QUESTIONÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO À PESSOA USUÁRIA
(Modelo utilizado por um ambulatório PASA de uma Região de Saúde em Planificação)

PARTE 1											
Marque com um X o espaço que corresponda a sua opinião.											
Em uma escala de 0 a 10, como você avalia os seguintes itens:	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Limpeza dessa unidade											
Conforto da sala de espera											
Limpeza e higiene do banheiro											
Atendimento da recepção/guichê											
Atendimento do pré-atendimento											
Atendimento do/a enfermeiro/a do ponto de apoio											
Atendimento do/a enfermeiro/a											
Atendimento do/a médico/a											
Atendimento do/a nutricionista											
Atendimento do/a psicólogo/a											
Atendimento do/a fonoaudiólogo/a											
Atendimento do/a fisioterapeuta											
Atendimento do/a assistente social											
Atendimento de outros/as profissionais											
Realização de exames											
Atendimento da direção/coordenação da unidade											
PARTE 2											
Responda as perguntas abaixo, marcando o espaço que corresponda a sua opinião:											
Em uma escala de 0 a 10, como você avalia os seguintes itens:	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Foi fácil fazer o agendamento do atendimento?											
Você sabe por que você está sendo atendido nesse serviço?											
Você foi atendido/a no horário marcado?											
Você entendeu as orientações feitas pelos/as profissionais desse serviço?											
Você recebeu o plano de cuidados no final dos atendimentos?											
Você compreendeu que deve continuar o cuidado na APS?											
Você recomendaria esse serviço para outras pessoas?											
Deixe no espaço abaixo a sua sugestão, elogio ou reclamação. Use a parte de trás da folha, se precisar. Caso você queira se identificar, deixe o seu nome e contato (endereço, e-mail e telefone).											

MONITORE O DESEMPENHO DO AMBULATÓRIO

- Crie uma estratégia de coleta de dados;
- Mensalmente consolide os dados e elabore gráficos para a divulgação dos resultados;
- Apresente os dados à equipe (resultados, críticas, elogios e sugestões);
- Avalie as causas que levaram ao resultado obtido;
- Verifique quais medidas de curto, médio e longo prazo precisam ser tomadas e quais são as prioridades;
- Se for possível, inclua no Plano de Ação as mudanças a serem realizadas a partir dos resultados da pesquisa;
- Construa um feedback que deve ser divulgado para as pessoas usuárias vinculadas ao ambulatório.



Lembre-se:

A pesquisa de satisfação é um bom termômetro para ajudar a avaliar o acesso. Por isso esteja disponível para apoiar a unidade em todo processo de fortalecimento da implantação, divulgação e acompanhamento dos dados.

Por meio dela, é possível entender as dificuldades e aspirações das pessoas usuárias, mapeando o que é mais importante. Com base nos dados coletados, você define estratégias que vão ao encontro dos anseios do seu público.

REFERÊNCIA:

REICHHELD, F. F.; MARKEY, R. A pergunta definitiva 2.0: como as empresas que implementam o net promoter score prosperam em um mundo voltado aso clientes. 1. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.