



## AVALIAÇÃO DO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DOS PACIENTES DA NUTRIÇÃO DOS ESTÁGIOS DE SAÚDE PÚBLICA E CLÍNICA DO SERVIÇO DE SAÚDE – SIS DA UNISC NO PRIMEIRO SEMESTRE DE 2012

FERNANDA DA SILVA BITTENCOURT

[nanda\\_bittencourt333@hotmail.com](mailto:nanda_bittencourt333@hotmail.com)

GLORIA RAQUEL DE OLIVEIRA

[gloriaoliveira19@gmail.com](mailto:gloriaoliveira19@gmail.com)

MICHELE SANTANA KUDRNA

[mikudrna@hotmail.com](mailto:mikudrna@hotmail.com)

TATIANA DE CASTRO PEREIRA

[tatidcp@hotmail.com](mailto:tatidcp@hotmail.com)

VERA ELENEI DA COSTA SOMAVILLA

[veras@unisc.br](mailto:veras@unisc.br)

FRANCISCA MARIA ASSMANN WICHMANN

[francis@unisc.br](mailto:francis@unisc.br)

O questionário de Satisfação do Usuário é uma poderosa ferramenta de apoio para os administradores em geral. A pesquisa de satisfação é válida para se coletar a opinião, gosto, nível de satisfação de cada paciente que utiliza os serviços. O objetivo deste estudo foi avaliar a satisfação dos pacientes de nutrição dos estágios de Saúde Pública e Clínica, atendidos no Serviço de Saúde – SIS, da UNISC, no primeiro semestre de 2012. Esta avaliação foi feita a partir de um questionário com questões abertas e fechadas, aplicadas no final dos atendimentos. Participaram da pesquisa 51 pacientes, destes 15 (29%) eram do sexo masculino e 36 (71%) eram do sexo feminino. Na questão que avaliava como o paciente ficou sabendo das atividades de atendimento nutricional, 42% responderam que foram a partir de (parentes, colegas, amigos), 32% por outros meios, 24% por outros usuários e 2% pelos meios de comunicação (rádio, televisão). Na pergunta por que o paciente optou por buscar essa atividade na UNISC, as três alternativas mais votadas foram, respectivamente, a alternativa que o paciente acredita que iria encontrar um serviço de qualidade, a alternativa em que o valor é mais acessível e, por último, era o local mais próximo da residência e não tinham condições de deslocamento para outro local. Na questão que avaliava o motivo pela consulta mais de 80% dos pacientes procuram o serviço em função do excesso de peso. Referem que possuem dificuldade em acessar a agenda para a consulta de nutrição, sugerem uma flexibilidade maior nos horários e um aumento na disponibilidade de vagas. Os quesitos tempo das consultas, clareza nas orientações, satisfação nas consultas, explicações sobre as orientações foram os que obtiveram um nível de satisfação alto pela clientela. Já quando questionados do nível de satisfação do serviço integrado de saúde mais de 90% dos pacientes responderam que estavam muito satisfeitos. Já a questão que avaliava se os profissionais que conduzem o atendimento nutricional no centro de saúde possuem conhecimento suficiente para atender às suas dúvidas e necessidades, 75% respondeu que estavam muito satisfeitos, 22% respondeu que estavam satisfeitos, entretanto, 32% referiram ter alcançado em parte os objetivos iniciais previstos no plano alimentar, necessitando de um período maior de tratamento. A partir deste trabalho pode-se concluir que a maioria dos pacientes está satisfeito com o atendimento realizado pelo curso de nutrição nos estágios de Saúde Pública e Clínica e mostra que são necessárias avaliações permanentes do serviço.

Palavras-chave: Questionário de Satisfação do Usuário, nível de satisfação, poderosa ferramenta, avaliações permanentes.

**Instituição: UNISC - SANTA CRUZ DO SUL/RS**