



12º FÓRUM DE EXTENSÃO E CULTURA DA UEM

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE UM CENTRO DE INFORMAÇÃO E ASSISTÊNCIA TOXICOLÓGICA

Bruna Portes Maciel¹
Gésica Aparecida Giopato²
Catiúscia Rodrigues Guerreiro²
Maiara Cristina Pereira²
Ana Carolina Manna Bellasalma³
Magda Lúcia Félix de Oliveira⁴

A satisfação do usuário é uma avaliação pessoal baseada em padrões subjetivos de ordem cognitiva e afetiva, que podem estar relacionados aos vínculos interpessoais que se estabelecem entre profissionais de saúde e usuários, assim como a aspectos da infraestrutura dos serviços e às representações que o indivíduo tem sobre o processo saúde-doença. Conhecer o grau de satisfação dos usuários contribui para a melhoria dos serviços prestados, assim como o fortalecimento das relações e conceitos construídos frente aos serviços. Nesta perspectiva, o presente trabalho tem como objetivo apresentar a avaliação da satisfação de usuários de um serviço de informação e assistência toxicológica da região Noroeste do Paraná. Trata-se de um estudo exploratório-descritivo, realizado no Centro de Controle de Intoxicações do Hospital Universitário Regional de Maringá (CCI/HUM), através da abordagem telefônica de usuários que foram assistidos, também, por via remota, por meio do telefone residencial ou móvel, no período de janeiro à dezembro de 2013. Foi utilizado um roteiro de entrevista, com as seguintes questões: "Como você avalia o atendimento recebido entre as opções: ótimo, bom, regular, ruim ou péssimo?"; "Que nota você daria ao Serviço, de zero a 10?"; "Que palavra definiria o atendimento que recebeu dos plantonistas do CCI/HUM?"; "Você recomendaria o serviço para familiares e amigos?". Tal proposta se configura como uma iniciativa inovadora, haja vista a atualidade e potencialidade de serviços de telessaúde. Em relação aos resultados, no ano de 2013, setenta e um usuários telefonaram ao CCI/HUM de suas residências a fim de solicitar condutas frente a acidentes toxicológicos diversos; destes, quarenta e um foram entrevistados (56,2%). Os motivos das perdas foram: o solicitante da informação ao CCI/HUM não se encontrava no momento na residência, ou o telefone estava temporariamente fora de serviço ou o número telefônico era inexistente. Sobre a avaliação do atendimento, 58,5% classificaram o serviço como Ótimo; 34,1% como Bom; 4,9% como Regular e, 2,5% como Ruim. Como avaliação objetiva, 53,6% declararam a nota 10; 34,3% - nota 8-9; 7,3% - nota 6-7 e, 4,8% - nota 4-5. Sobre a palavra definidora do Serviço, predominaram as positivas – excepcional, atenciosos, pontual,

¹ Acadêmica do curso de Psicologia, Departamento de Psicologia, Universidade Estadual de Maringá, bolsista do Projeto de Extensão Universitária Centro de Controle de Intoxicações.

² Acadêmica do curso de Psicologia, Departamento de Psicologia, Universidade Estadual de Maringá.

³ Psicóloga responsável pelo Serviço de Ouvidoria, Hospital Universitário Regional de Maringá.

⁴ Coordenadora do Projeto de Extensão Centro de Controle de Intoxicações, Doutora em Saúde Coletiva, Departamento de Enfermagem, Universidade Estadual de Maringá.



excelente, satisfação, rápido, prestativo, eficiente, alívio, ajuda, útil, acolhimento, tranquilizante, sendo que apenas uma pessoa aludiu o termo decepcionada e outra preferiu não se manifestar. Sobre a recomendação do Serviço, 97,6% dos entrevistados afirmou que o recomendaria a familiares e amigos. Diante disso, é possível afirmar que, de modo geral, o usuário apresenta alto grau de satisfação quanto ao serviço prestado pelo CCI/HUM, que representa um órgão confiável, resolutivo e útil à população.

Palavras-chave: Satisfação do usuário. Humanização em saúde. Serviços de telessaúde.

Área temática: Saúde.

Coordenador(a) do projeto: Magda Lúcia Félix de Oliveira, mfoliveria@hotmail.com, Departamento de Enfermagem, Universidade Estadual de Maringá.