

Título; A Pesquisa de Satisfação como instrumento para a Gestão da Experiência do Usuário nas unidades de saúde administradas pela Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares-EMSERH

A ideia de qualidade total difundida no ocidente, especificamente no Japão em meados de 1950 privilegiava a satisfação do usuário como fator imprescindível para a qualidade dos produtos e serviços. Já em meados de 1970 o setor da saúde incorporou essa temática como um indicativo da qualidade dos serviços realizados nas instituições de saúde. No Brasil, a criação do Sistema Único de Saúde sob o prisma da Constituição de 1988 e as noções de direito a saúde e cidadania formaram um ambiente fértil para a participação da sociedade nas políticas de saúde (BERWICK,1994).

No contexto atual das instituições de saúde, as pesquisas de satisfação dos usuários se configuram como um dos principais mecanismos para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública, conforme versa a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Criada em 2012, por meio da Lei Estadual Nº 9.732 e tendo iniciado suas atividades em 2015, a Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares – EMSERH, é uma empresa pública, dotada de personalidade jurídica de direito privado e patrimônio próprio, cuja missão é prestar serviços de saúde e ensino no estado do Maranhão com qualidade e resolutividade.

Com base no Art. 9º do Estatuto Social da EMSERH (DECRETO ESTADUAL nº 34.992, de 9 de JULHO de 2019), são atividades relacionadas com suas finalidades: I - administrar unidades de saúde estaduais, bem como prestar serviços de assistência médico-hospitalar, ambulatorial e farmacêutica, de apoio diagnóstico e terapêutico à comunidade, assim como a prestação de apoio às instituições de ensino, pesquisa e extensão, no âmbito do SUS; II - prestar serviços de apoio ao processo de gestão das unidades de saúde estaduais, com implementação de sistema de gestão única com geração de indicadores quantitativos e qualitativos para o estabelecimento de metas.

A lei 13.303/2016 que regulamenta a atuação das estatais brasileiras define a obrigatoriedade das empresas públicas elaborarem dois significativos instrumentos de gestão, sendo eles o plano de negócios e o planejamento estratégico, este último é responsável por definir a visão, missão e objetivos da empresa pública a longo prazo, considerando o ambiente em que atua, bem como identificando os desafios e oportunidades do contexto que está inserida. Um dos indicadores atuais definido pelo Planejamento Estratégico da EMSERH é a Satisfação do Usuário, tendo por meta alcançar o nível de 85% da satisfação dos usuários dos serviços de saúde e como estratégia a implantação de um método de gestão da experiência do usuário.

Neste contexto com o objetivo de mensurar a satisfação dos usuários nas unidades de saúde administradas pela EMSERH no ano de 2023 foi iniciada uma reformulação do modelo da pesquisa de satisfação. Em meados de junho de 2023 foi realizado o processo de implantação em todas as Unidades de Pronto Atendimento- UPAs da rede, um total de 11 unidades distribuídas em todas as regiões do estado, sendo elas: Grande Ilha- Vinhais, Parque Vitória, Araçagy, Paço do Lumiar, Cidade Operária, Itaqui- Bacanga; UPA Coroatá; UPA Codó; UPA Timon; UPA Imperatriz e UPA São João dos Patos.

O modelo anterior consistia em um *card* impresso que o usuário avaliava o serviço prestado pela unidade e depositava em uma urna, as perguntas versavam sobre o atendimento, a limpeza

e a alimentação fornecidas, após o fechamento do ciclo de 30 dias (mensal) o supervisor administrativo da unidade realizava a tabulação em *excel* e encaminhava os resultados para o administrativo da EMSERH, ou seja, o tempo médio de resposta era em média de 40 dias para a tomada de qualquer decisão referente a uma não-conformidade, o que acabava impossibilitando uma atuação mais assertiva e estratégica para a resolução do problema evidenciado.

Levando em consideração a missão atual da EMSERH, houve a necessidade de uma mudança no modelo e metodologia da pesquisa de satisfação, uma vez que ela não contemplava o aspecto resolutivo, como a disposição dos dados de maneira mais rápida que possibilitasse uma tomada de decisão mais assertiva. Após a realização de diversos estudos a nova pesquisa além das modificações instrumentais, sofreu alterações metodológicas, como a formulação de questões que tiveram como pano de fundo as 5 dimensões de qualidade de serviços propostas por Parasuraman *et al.* (1998), sendo elas: confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e os aspectos tangíveis.

A modificação do instrumento deu-se mediante a necessidade da obtenção dos dados de uma maneira mais rápida e objetiva, sendo assim por meio da Plataforma de Gestão de Contratos e Processos (GPC) desenvolvida pela EMSERH, a pesquisa atual foi cadastrada e vinculada a cada uma das 11 UPAs da rede, gerando assim um *QR-Code* por unidade, que por sua vez, foi disponibilizado a todas as unidades por meio de *banners*.

Para que os usuários possam ter acesso a pesquisa, basta apontarem seus dispositivos móveis (*smartphones e/ou tablets*) para o *QR-Code*, em seguida serão direcionados ao formulário de pesquisa, que contém atualmente 14 perguntas desde a identificação do tipo de usuário respondente (Paciente, Acompanhante ou Visitante) até a formulação de um elogio e/ou reclamação sobre o serviço prestado pela unidade.

Assim que concluída a pesquisa, as informações são enviadas automaticamente para o banco de dados e disponibilizadas em um *dashboard*¹ que localiza-se em uma outra plataforma desenvolvida pela EMSERH chamada *Webclin*, nela o gestor da unidade tem acesso ao painel gerencial da pesquisa, com atualização automática em três períodos do dia, contém ainda o percentual de engajamento dos usuários, ou seja, o número de participações, os resultados consolidados por cada item avaliado, o ranking de engajamento, um grid dos resultados qualitativos, que são as reclamações e/ou elogios destinados à unidade.

Mediante as problemáticas que o modelo de pesquisa antigo apresentava e após sua reestruturação, observamos os seguintes avanços:

¹ Painel visual onde é possível analisar dados importantes para qualquer operação de uma empresa.



		
Modelo	Antigo	Atual
Aspecto	Generalista	Dimensionado
Acesso aos resultados	Limitado ao administrativo EMSERH	Amplio, liberado a todos os atores estratégicos
Processo	Manual- Recolhimento dos <i>cards</i> e tabulação em <i>excel</i>	Automático- Uma vez finalizada a pesquisa o resultado é encaminhado ao banco de dados e é disponibilizado no <i>dashboard</i> .
Formatação	Diversa- Cada unidade realizava um tipo de formatação.	Única e estruturada, ou seja, todas as unidades atualmente possuem o mesmo modelo de pesquisa.
Avaliação	Respostas por meio de ideogramas	Utilização da Escala Likert e NPS
Tempo de resposta	40 dias para a obtenção dos resultados	0 dias, ou seja, o resultado é instantâneo a finalização da pesquisa.

Tabela: Modelo antigo e atual da pesquisa de Pesquisa de Satisfação do Usuário.

Para Homburg *et al.*, 2017, a Gestão da Experiência do Usuário só acontece a partir do momento que se captura, interpreta e distribui informação a respeito da jornada relacional do usuário com a organização, com o objetivo de alocar recursos eficientemente para: implementar design de pontos de contato; monitorar a jornada do usuário; priorizar e adaptar pontos de contato, visando maximizar sua satisfação com a organização.

Os principais resultados obtidos, dizem respeito a estruturação de informações relacionadas à satisfação dos usuários sobre os serviços prestados nas unidades de saúde, contribuindo, portanto, para o desenvolvimento de ações estratégicas tanto em nível local/ operacional, pela figura dos gestores das unidades, quanto a nível macro/ estratégico (diretorias, presidência) que objetivem a resolução das problemáticas que comprometem o acesso e qualidade dos serviços, é um grande avanço instituído, pois abandona-se um universo de percepções desarticuladas, sem a utilização de um instrumento ou metodologia.

Inserida no contexto da Administração Pública, por meio da instituição das ações supracitadas, a Empresa Maranhense de Serviços Hospitalares reafirma o seu compromisso pela busca da qualidade dos serviços prestados nas unidades que administra, bem como fomenta caminhos para a garantia da saúde como um direito de todos.

REFERÊNCIAS

BERWICK, DM. **Sintomas do stress no sistema de serviços de saúde**. In: Berwick DM, Godfrey AB, Roessner J. Melhorando a qualidade dos serviços médicos, hospitalares e da saúde. São Paulo: Makron Books; 1994. p. 1-13.

HOMBURG, C.; JOZIC, D.; KUEHNL, C. 2017. Customer experience management: toward implementing an evolving marketing concept. **Journal of the Academy of Marketing Science**, 45(3), 377-401.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY L. L. **Servqual**: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, v. 64, n. 1, p.12-40, Spring 1988.

SCHMITT, B. H. 2003. **Customer Experience Management: A Revolutionary Approach to Connecting with Your Customers**. New York: The Free Press.