

## **Contribuições da Pesquisa de Satisfação de Clientes para Assistência de Enfermagem**

### **Contributions of Customer Satisfaction Research for Nursing Assistance**

**André Luiz Silva Alvim**

Mestrado em Enfermagem pela Universidade Federal de Minas Gerais

Graduação em Enfermagem pelo Centro Universitário UNA

E-mail: [andrevolts@hotmail.com](mailto:andrevolts@hotmail.com)

---

**Endereço: André Luiz Silva Alvim**

Rua Tamarindos, 383, Eldorado, Contagem, MG – Brasil.  
Jaguariúna/SP

**Editor Científico: Tonny Kerley de Alencar Rodrigues**

**Artigo recebido em 19/04/2016. Última versão  
recebida em 06/05/2016. Aprovado em 07/05/2016.**

**Avaliado pelo sistema Triple Review: a) Desk Review  
pelo Editor-Chefe; e b) Double Blind Review  
(avaliação cega por dois avaliadores da área).**

**Revisão: Gramatical, Normativa e de Formatação**

## RESUMO

Identificar na literatura contribuições da pesquisa de satisfação de clientes para assistência de enfermagem ao paciente internado no ambiente hospitalar. **Material e métodos:** pesquisa de revisão integrativa da literatura realizada nas bases de dados *LILACS* e *MEDLINE* no período de 2006 a 2014. Na primeira busca, identificaram 45 artigos científicos que após leitura e análise minuciosa, 8 artigos foram selecionados. Para coleta de dados foi elaborado um questionário e os resultados foram transmitidos para um quadro sinóptico. **Resultados:** 25% dos artigos foram publicados, respectivamente nos anos de 2006, 2009 e 2012 e 12,5% em 2008 e 2010, não houve publicações nos anos de 2013 a 2014. Dentre os artigos, 87,5% foram indexados na base de dados *LILACS* e 12,5% *MEDLINE*. Quanto à classificação *Qualis capes*, 71,5% (5 revistas) foram classificadas como *Qualis A2* e 28,6% como *Qualis B3*. **Conclusão:** a pesquisa de satisfação de clientes promove a melhoria dos processos e favorece o direcionamento adequado dos serviços prestados pela equipe de enfermagem.

**Palavras-chave:** Indicadores de Qualidade em Assistência à Saúde. Satisfação do Paciente. Enfermagem.

## ABSTRACT

O identify in the literature the contributions of the customer satisfaction survey for nursing care to hospitalized patients in the hospital environment. **Material and methods:** an integrative review of the literature was carried out in the *LILACS* and *MEDLINE* databases from 2006 to 2014. In the first search, 45 scientific articles were identified, after reading and thorough analysis, 8 articles were selected. To collect data, a questionnaire was prepared and the results were transmitted to a synoptic table. **Results:** 25% of articles were published respectively in the years 2006, 2009 and 2012 and 12.5% in 2008 and 2010, there were no publications in the years 2013 to 2014. Among the articles, 87.5% indexed in the database *LILACS* and 12.5% *MEDLINE*. **Conclusion:** the customer satisfaction survey promotes the improvement of the processes and favors the appropriate direction of the services provided by the nursing team.

**Key words:** Quality Indicators in Health Care. Patient Satisfaction. Nursing.

## 1 INTRODUÇÃO

A pesquisa de satisfação de clientes é considerada uma tendência atual nos estabelecimentos de saúde, utilizada como um indicador que potencializa a tomada de decisões estratégicas e operacionais (MILAN; TREZ, 2005). Essa pesquisa capta opiniões de usuários para quantificar informações precisas e subsidiar as instituições na melhoria contínua de processos (ROSSI; SLONGO, 1998).

No caso da enfermagem, a utilização da pesquisa de satisfação de clientes é importante para direcionar o planejamento da assistência ao paciente. No entanto, existem fragilidades relacionadas à metodologia de aplicação desta pesquisa pelas instituições, gerando vieses de interpretação e impactando negativamente na construção de um planejamento adequado, conforme exigências do cliente (LOPES *et al.*, 2009; OLIVEIRA; GUIRARDELLO, 2006).

Sendo assim, este estudo poderá contribuir na identificação dos aspectos que podem ser melhorados em relação à utilização da pesquisa de satisfação na qualidade da assistência de enfermagem ofertada no ambiente hospitalar. Além, poderá desvelar as lacunas existentes acerca da temática proposta e gerar novas reflexões e discussões no âmbito da saúde.

O presente estudo objetivou identificar na literatura contribuições da pesquisa de satisfação de clientes para assistência de enfermagem ao paciente internado no ambiente hospitalar.

## 2 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa de revisão integrativa da literatura. Este método permite unificar os resultados a partir de uma temática definida. Incorpora as evidências na prática clínica, contribuindo para o aprofundamento do conhecimento do tema investigado (MENDES; SILVEIRA; CAMPOS, 2008).

Para a elaboração desta metodologia as seguintes etapas foram percorridas: estabelecimento da hipótese ou questão da pesquisa; amostragem ou busca na literatura; categorização dos estudos; avaliação dos estudos incluídos na revisão; interpretação dos resultados e síntese do conhecimento ou apresentação da revisão (MENDES; SILVEIRA; CAMPOS, 2008).

Na primeira etapa foi definido o tema e o objetivo da pesquisa. Como questão norteadora, formulou-se o seguinte problema de pesquisa: quais as contribuições que a

pesquisa de satisfação de clientes traz para assistência de enfermagem ao paciente internado no ambiente hospitalar?

Para a seleção dos artigos foi realizado uma busca nas bases de dados LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde) e MEDLINE (*Medical Literature Analysis and Retrieval System Online*) através da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) - BIREME a partir de três descritores definidos: indicadores de qualidade em assistência à saúde; satisfação do paciente; enfermagem.

Inicialmente, foram utilizados os seguintes critérios de inclusão: resumos e textos disponíveis na íntegra, cuja delimitação temporal seja de 2006 a 2014, no idioma português e inglês. Consideraram-se os seguintes critérios de exclusão: textos indisponíveis de forma gratuita, artigos em outros idiomas e que, após leitura dos resumos, não atenderam à temática proposta.

No primeiro momento foram encontrados 45 artigos que atenderam os critérios estabelecidos. Após leitura e análise minuciosa, 8 artigos interligavam-se à pergunta de pesquisa. Dos 8 estudos selecionados, 7 estavam localizadas na base de dados LILACS e 1, MEDLINE.

Para a coleta de dados foi elaborado um questionário não estruturado, adaptado para facilitar a busca de informações dos artigos encontrados, considerando as características metodológicas do estudo, rigor metodológico e avaliação das intervenções mensuradas (VASCONCELOS *et al.*, 2011). Os dados obtidos foram transmitidos para um quadro sinóptico contendo título, periódico (vol., nº, pg., ano, revista publicada), síntese das conclusões.

A análise dos resultados ocorreu por descrição estatística simples e, posteriormente, interpretação da síntese dos diálogos de autores selecionados.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Na primeira busca foram identificados 45 artigos científicos que seguiram os critérios estabelecidos, excluídas duas pesquisas que se repetiram em duas bases de dados, totalizando, pois, 43 artigos para análise. Após apreciação minuciosa, foram selecionados 8 artigos que atenderam ao problema de pesquisa e a os critérios propostos (Quadro 1).

Quadro 1 – Apresentação dos artigos selecionados

<b>Título</b>	<b>Periódico</b>	<b>Síntese das conclusões</b>
Aplicabilidade de indicador de qualidade subjetivo em Terapia Intensiva (SOUZA; SILVA; MELLO; FERREIRA, 2009).	Rev Bras Enferm, v. 59, n. 2, p. 201-205, Mar-Abr, 2006.	No que se refere à assistência de enfermagem intensivista houve muitas referências positivas. De um modo geral os pacientes demonstraram satisfação em relação à assistência recebida na Unidade de Terapia Intensiva (UTI).
Satisfação do cliente na avaliação da assistência de enfermagem (POLIZER; D'INNOCENZO, 2006).	Rev Bras Enferm, v. 59, n. 4, p. 548-551, Jul-Ago, 2006.	O cliente tem papel importante na obtenção do verdadeiro resultado da assistência oferecida, pois se caracteriza como fonte de opiniões e sugestões, auxiliando no processo de avaliação.
Avaliação da satisfação do paciente atendido no Hospital São Paulo (CARMAGNANI <i>et al.</i> , 2008).	Rev. adm. Saúde, n. 10, v. 39, p. 61-64, Abr-Jun, 2008	A pesquisa de satisfação de clientes permite criar ações concretas para promoção de mudanças de comportamento e de atitudes na forma de cuidar.
Satisfação de clientes sobre cuidados de enfermagem no contexto hospitalar (LOPES <i>et al.</i> , 2009).	Acta paul. Enferm, v. 22, n. 2, p. 136-141, 2009.	A satisfação dos clientes contribui para a melhoria continua de processos, através da mudança de cultura, valores e princípios dentro da organização.
An Examination of Technical Efficiency, Quality and Patient Safety in Acute Care Nursing Units (MARK <i>et al.</i> , 2009).	Policy Polit Nurs Pract, v. 10, n.3, p. 180-186, Ago, 2009.	A pesquisa de satisfação de clientes é um importante indicador que contribui substancialmente, para a melhoria da eficiência da unidade de enfermagem.
Utilização de indicadores de qualidade para a avaliação da assistência de enfermagem: opinião dos enfermeiros (CINTRA <i>et al.</i> , 2010).	J. Health Sci. Inst, v. 28, n.1, Jan-Mar, 2010.	Proporciona uma qualificação do cuidar para o novo milênio e desperta em cada enfermeiro o espírito de cidadania e responsabilidade para com o paciente e a comunidade.
Elaboração de um instrumento para avaliar a responsividade do serviço de enfermagem de um hospital universitário (RODRIGUES <i>et al.</i> , 2012).	Rev. esc. enferm. USP, v. 46, n. 6, p. 167-174, Fev, 2012.	A Pesquisa de satisfação de clientes pode ser um estímulo aos profissionais de saúde em melhorar a prestação de sua assistência aos clientes e, também, é uma forma de compreender e mensurar a dinâmica deste cuidado.
Responsividade do serviço de enfermagem na visão do cliente (RODRIGUES <i>et al.</i> , 2012).	Rev. esc. enferm. USP, v. 46, n.6, p. 1446-1452, Dez, 2012.	A opinião de clientes contribui para implantação de medidas destinadas à melhoria da assistência à enfermagem. Requer um olhar mais amplo de toda a equipe para que assumam o gerenciamento da qualidade como uma meta.

Em relação ao número de artigos selecionados por delimitação temporal, 25% foram publicados, respectivamente, nos anos de 2006, 2009 e 2012 e 12,5% em 2008 e 2010. Não foram encontradas publicações em 2013 e 2014 que atendessem aos critérios metodológicos desta pesquisa.

A maioria dos estudos (62,5%) utilizou abordagem metodológica quantitativa. Dos 8 artigos, 87,5% foram indexados na base de dados LILACS e 12,5%, MEDLINE.

Em relação aos locais de publicação, destacam-se a Revista da Escola de Enfermagem da USP e Revista Brasileira de Enfermagem, ambas com 25% (2 publicações), a Revista de

Administração em Saúde, Acta Paulista de Enfermagem, *Journal of the Health Sciences Institute e Policy, Politics, & Nursing Practice*, contemplando, respectivamente, 12,5%.

Quanto à classificação *Qualis* das revistas, destaca-se que 71,5% (n=5) foram classificadas como *Qualis* A2 e 28,6% como *Qualis* B3. O periódico internacional não foi encontrado na busca realizada.

Verificou-se que 87,5% dos artigos apresentaram os objetivos do estudo de forma clara, proporcionando entendimento ao leitor quanto à proposta do pesquisador e, 12,5% não deixaram explícito o que pretendiam alcançar.

### 3.1 A opinião do usuário para melhoria da assistência de enfermagem

As opiniões e percepções dos usuários de um determinado serviço influenciam na tomada de decisão de uma instituição (ROSSI; SLONGO, 1998). Quando os serviços recebidos atendem às expectativas dos clientes, bons resultados são alcançados. Sabe-se que a pesquisa de satisfação de clientes fornece importantes dados para à criação de estratégias de atendimento para o encantamento do usuário (POLIZER; D'INNOCENZO, 2006).

No caso da enfermagem, a percepção dos pacientes deixa explícitas as necessidades e expectativas durante o período de internação. Assim, contribui para que os profissionais tracem um plano de cuidados eficaz, conforme a especificidade do usuário (RODRIGUES *et al.*, 2012; LOPES *et al.*, 2009).

A pesquisa de satisfação de clientes permite identificar potencialidades em relação à assistência prestada pela equipe de enfermagem. Estudos mostram gratidão e satisfação dos pacientes em relação aos cuidados recebidos durante o período de internação. Este fato está atrelado, principalmente, ao apoio, acolhida e empatia da equipe assistencial (RODRIGUES *et al.*, 2012; SOUZA *et al.*, 2009).

Essas potencialidades contribuem para a melhoria contínua de processos (RODRIGUES *et al.*, 2012). Autores afirmam que o paciente torna-se fonte de opiniões que auxilia no direcionamento dos cuidados de enfermagem (POLIZER; D'INNOCENZO, 2006).

No entanto, destacaram-se lacunas no âmbito da insatisfação. Os quesitos comunicação, orientação e atenção ao paciente não foram satisfatórios na avaliação dos próprios usuários. Neste caso, infere-se a necessidade de traçar ações que eliminem desconfortos durante a estada hospitalar, para atender às expectativas do cliente com alto padrão de qualidade (CARMAGNANI *et al.*, 2008).

### 3.2 A pesquisa de satisfação de clientes na ótica dos profissionais de enfermagem

As informações provenientes da pesquisa de satisfação podem promover mudanças de cultura, valores e princípios profissionais (LOPES *et al.*, 2009). Essas mudanças devem ser vistas de forma positiva para a prestação de serviços de enfermagem.

Este indicador de qualidade direciona a realização da gestão do cuidado (MARL *et al.*, 2009; CARMAGNANI *et al.*, 2008). Estudo mostra que a pesquisa de satisfação de clientes contribui para a melhoria contínua de processos (CINTRA *et al.*, 2010).

Essa ferramenta de gestão, na ótica dos profissionais de enfermagem, é caracterizada como importante, porém, subjetiva para ser analisada (RODRIGUES *et al.*, 2012; CINTRA *et al.*, 2010). Destaca-se a necessidade de sistematizar a coleta de opiniões para o aperfeiçoamento de instrumentos e métodos de pesquisa.

A coleta de opinião deve ocorrer individualmente conforme a especificidade do cliente (CINTRA *et al.*, 2010). Segundo Rodrigues *et al.* (2012), a expectativa criada pelo indivíduo, no momento da hospitalização, e a percepção que ele tem do cuidado que recebe enquanto está hospitalizado, são pontos que definirão o grau de satisfação.

Nesse contexto, destaca-se que a captação da opinião do paciente e o repasse dessas informações aos profissionais de enfermagem influenciam positivamente nos cuidados. Esse retorno permite qualificar os processos assistenciais executados na prática hospitalar.

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa de satisfação de clientes foi considerada um importante indicador de qualidade que direciona a gestão do cuidado ao paciente. Através das informações obtidas poder-se-á promover mudanças de cultura, valores e princípios, promovendo assim, a melhoria contínua de processos.

Com os estudos levantados nesta pesquisa foi possível conhecer as contribuições da pesquisa de satisfação de clientes no planejamento dos serviços prestados pela equipe de enfermagem. Embora a assistência ao paciente obtivesse pontos fortes relacionados à comunicação, orientação e atenção ao usuário, destaca-se a necessidade de sistematizar a coleta de informações para aperfeiçoar os instrumentos e métodos de pesquisa.

## REFERÊNCIAS

- CARMAGNANI *et al.* Avaliação da satisfação do paciente atendido no Hospital São Paulo. **Rev adm saúde**, v. 10, n.39, p. 61-64, Mai, 2008.
- CINTRA *et al.* Utilização de indicadores de qualidade para avaliação da assistência de enfermagem: opinião dos enfermeiros. **J Health Sci Inst**, v. 28, n.1, p. 29-34, 2010.
- LOPES *et al.* Satisfação de clientes sobre cuidados de enfermagem no contexto hospitalar. **Acta paul. Enferm**, São Paulo, v. 22, n. 2, p. 136-134, 2009.
- LOPES *et al.* Satisfação de clientes sobre cuidados de enfermagem no contexto hospitalar. **Acta paul. Enferm**, São Paulo, v. 22, n. 2, p. 136-141, 2009.
- MARK *et al.* An Examination of Technical Efficiency, Quality and Patient Safety in Acute Care Nursing Units. **Policy Polit Nurs Pract**, v. 10, n. 3, p. 180-186, 2009.
- MENDES *et al.* Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto context enferm**, v. 17, n. 4, p. 758-764, 2008.
- MILAN, G. S; TREZ, G. Pesquisa de satisfação: um modelo para planos de saúde. **RAE-eletrônica**, v. 4, n. 2, jul./dez. 2005.
- OLIVEIRA A. M. L.; GUIRARDELLO E. B. Satisfação do paciente com cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. **Rev Esc Enferm USP**, São Paulo, v. 40, n. 1, p. 71-77, 2006.
- POLIZER, R.; D'INNOCENZO, M. Satisfação do cliente na avaliação da assistência de enfermagem. **Rev Bras Enferm**, v. 59, n. 4, p. 548-551, 2006.
- RODRIGUES *et al.* Elaboração de um instrumento para avaliar a responsividade do serviço de enfermagem de um hospital universitário. **Rev Esc enferm USP**, São Paulo, v. 46, n. 6, p. 167-174, 2012.
- RODRIGUES *et al.* Responsividade do serviço de enfermagem na visão do cliente. **Rev Esc enferm USP**, São Paulo, v. 46, n.6, p. 1446-1452, 2012.
- ROSSI, C. A. V.; SLONGO, L. A. Pesquisa de Satisfação de Clientes: o Estado-da-Arte e Proposição de um Método Brasileiro. **RAC**, v. 2, n. 1, p. 101-125, 1998.
- SOUZA *et al.* Aplicabilidade de indicador de qualidade subjetivo em Terapia Intensiva. **Rev Bras Enferm**, v. 59, n. 2, p. 201-205, 2006.
- VASCONCELOS *et al.* Revisão integrativa das intervenções de enfermagem utilizadas para detecção precoce do câncer cérvico-uterino. **Rev Latino-Am Enferm**, v. 19, n. 2, mar-abr, 2011.

**Como Referenciar este Artigo, conforme ABNT:**

ALVIM, A. L. S. Contribuições da Pesquisa de Satisfação de Clientes para Assistência de Enfermagem. **Rev. Saúde em Foco**, Teresina, v.3, n.2, art.3, p. 37-45, jul./dez. 2016.

<b>Contribuição dos Autores</b>	<b>A. L. S. Alvim</b>
1) concepção e planejamento.	X
2) análise e interpretação dos dados.	X
3) elaboração do rascunho ou na revisão crítica do conteúdo.	X
4) participação na aprovação da versão final do manuscrito.	X