



<b>Evento</b>	Salão UFRGS 2014: SIC - XXVI SALÃO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA DA UFRGS
<b>Ano</b>	2014
<b>Local</b>	Porto Alegre
<b>Título</b>	Mensurando a satisfação do usuário através de entrevistas telefônicas
<b>Autor</b>	BIBIANA VIEGAS DAMM
<b>Orientador</b>	GISELA MARIA SCHEBELLA SOUTO DE MOURA

**Introdução:** A mensuração da satisfação dos usuários com o atendimento recebido durante a internação em um hospital público é uma tentativa de conhecer a qualidade da assistência em saúde com vistas a aprimorar o atendimento. A busca das informações sobre a satisfação pode ocorrer de diferentes maneiras, por exemplo, questionários impressos autoaplicáveis, entrevistas pessoais presenciais, telefônicas ou meio eletrônico. **Objetivo:** relatar a experiência de coleta de dados através de entrevistas telefônicas. **Método:** Trata-se de um relato de experiência no desenvolvimento de um *survey* via telefone após alta hospitalar. A coleta é realizada utilizando um questionário estruturado, contendo os atributos de satisfação mensurados através de uma escala de seis pontos, variando de muito insatisfeito a muito satisfeito. O instrumento contém, também, dados relativos às características sociodemográficas e um espaço para manifestação livre acerca do período de hospitalização. Os sujeitos do estudo são usuários que estiveram internados mais de 48 horas. O projeto foi aprovado pela Compesq-Enf e pelo Comitê de Ética da Instituição. **Resultados:** de janeiro a maio de 2014 foram entrevistados 277 usuários. O cadastro de possíveis entrevistados continha 503 contatos e em cada tabela quinzenal foi necessário em média dez substituições de contatos para alcançar o número previsto de coletas. A principal causa de trocas foi o não atendimento dos usuários à ligação telefônica e, a segunda, a reinternação hospitalar. O número de recusa após a abordagem telefônica foi quase nulo. As entrevistas tiveram uma duração média de 7 a 10 minutos. Buscando uniformizar o contato telefônico, foi utilizado um “Roteiro de Abordagem por Telefone”, incluindo a leitura, ao entrevistado, do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. Somente após sua concordância é que as bolsistas deram seguimento à coleta utilizando o instrumento específico. Ao término da entrevista, a coletadora agradecia pela participação. **Considerações finais:** A experiência de coleta de dados por telefone apresenta como vantagem a disponibilização de dados mais verossímeis a partir da obtenção de respostas sucintas e diretas sem interação e influência do entrevistador nas respostas, deixando os entrevistados à vontade para exporem suas opiniões. Constatou-se um aproveitamento de mais de 55% do cadastro de sujeitos. As dificuldades encontradas foram decorrentes da existência de um único aparelho de telefone e não exclusivo para as coletas no centro de pesquisa, possíveis dados incorretos por omissão de informações no cadastro do paciente no sistema informatizado institucional, o uso de recordações seletivas por não estarem mais no ambiente questionado e influência dos motivos de internação e consequências de certas doenças na vida dos entrevistados. A utilização do questionário estruturado proporciona a clara mensuração dos atributos relevantes à satisfação do usuário durante a internação e pode contribuir para o aperfeiçoamento da qualidade do atendimento hospitalar. A coleta por telefone representa uma forma simples e rápida para obtenção de dados para pesquisa de satisfação com o atendimento do hospital.