

## Introdução

Com o advento do SUS, fez-se necessária uma maior participação dos usuários visando melhorias. Uma forma de chegar nesse objetivo é através das pesquisas de satisfação, que têm crescido em número nos últimos anos.

## Objetivo

Relacionar a satisfação com o perfil do usuário.

## Método

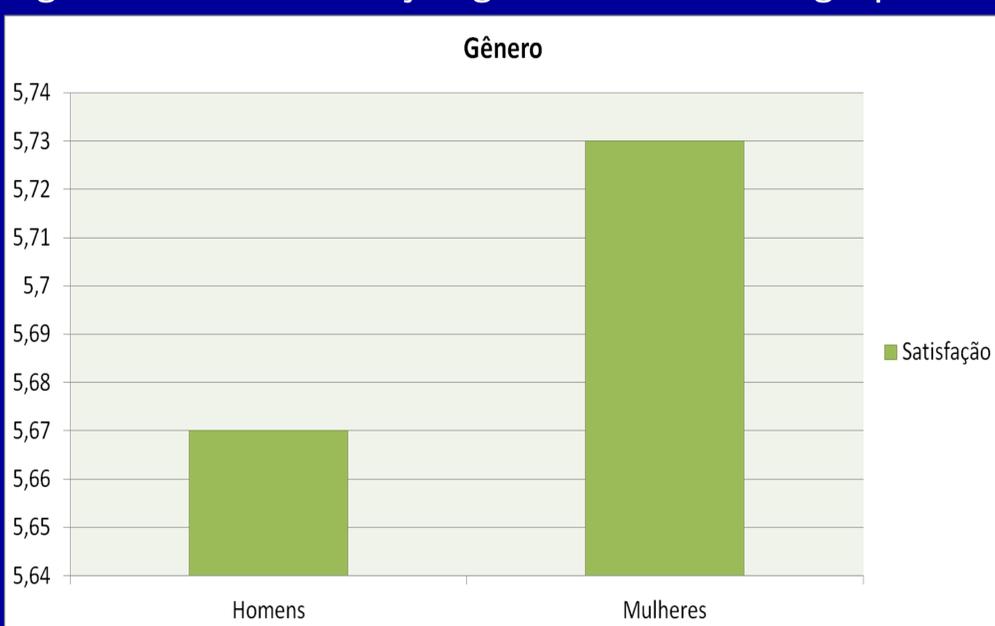
Survey realizado com usuários pós-alta hospitalar. Foram entrevistados 547 sujeitos através de entrevista telefônica, guiado por questionário estruturado. Critério de inclusão: usuários internados no HCPA por um período mínimo de 48 horas. Variáveis investigadas: sexo, idade, escolaridade e estado civil. O projeto foi aprovado na Compesq-Enf e no Comitê de Ética da instituição.

## Resultados

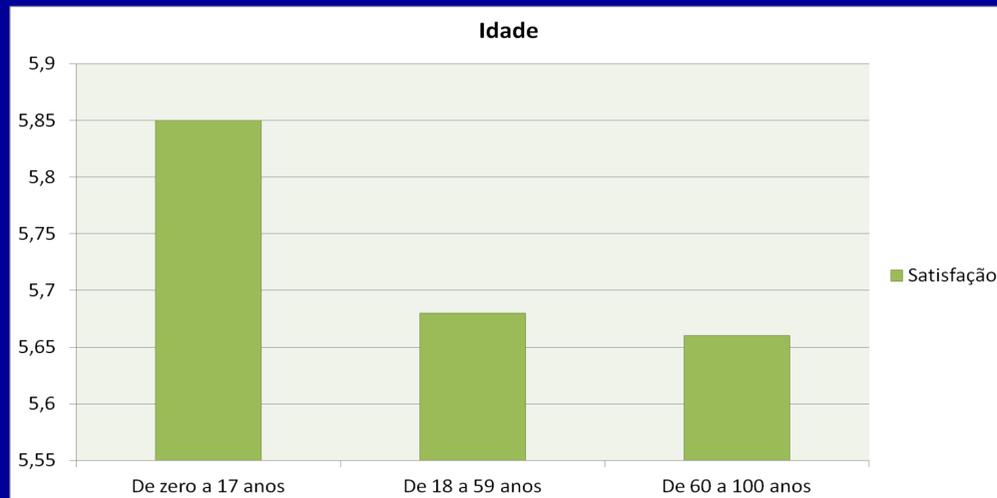
Os respondentes foram os próprios pacientes (quando maiores de 18 anos) ou seus acompanhantes ou responsáveis legais.

**Sexo:** os homens representaram 40,48% da amostra e as mulheres 59,52%.

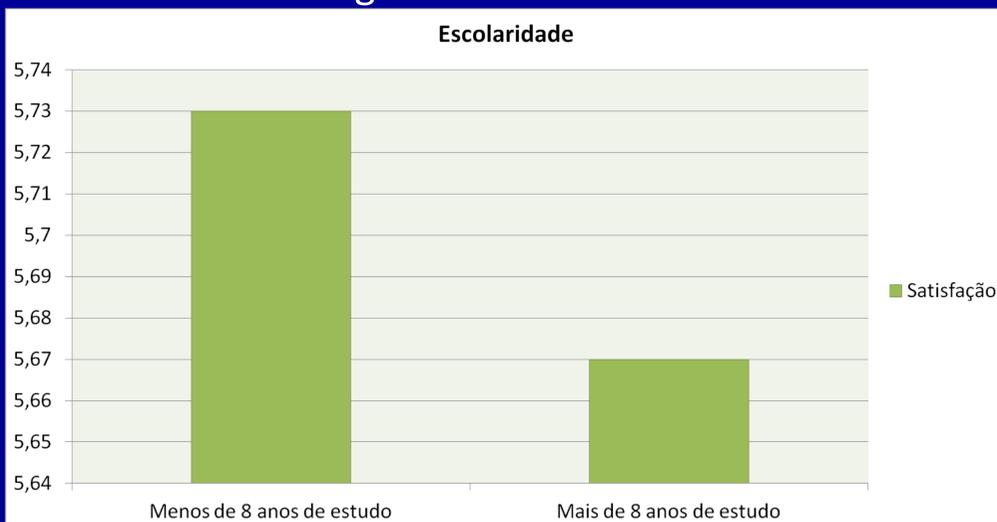
A análise estatística demonstrou não haver diferença significativa na satisfação geral entre os dois grupos.



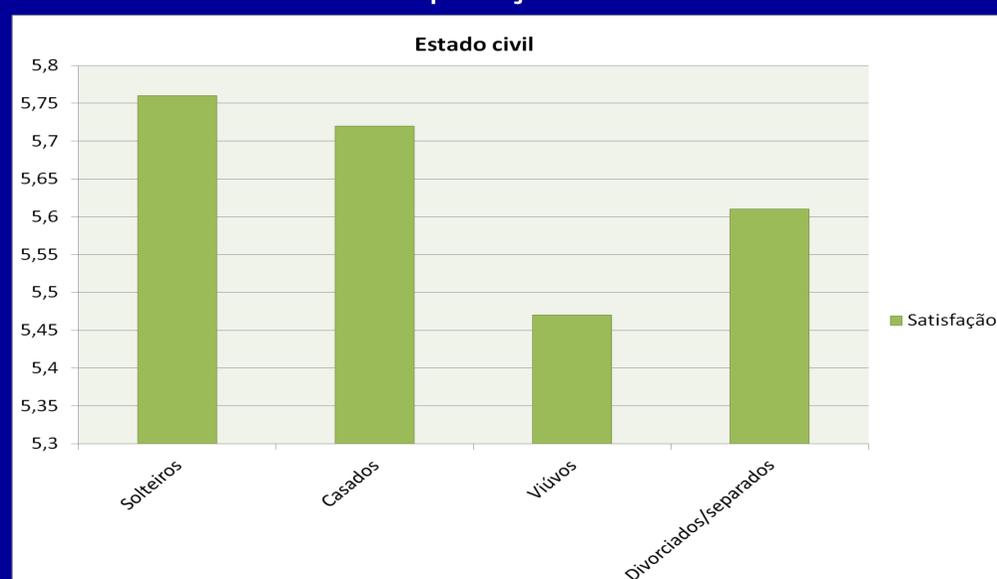
**Idade:** variou entre 30 dias de vida e 100 anos completos. Os pacientes foram divididos em três grupos etários: Grupo 1 (G1) – de zero a 17 anos, Grupo 2 (G2) – de 18 a 59 anos e Grupo 3 (G3) – de 60 a 100 anos. Os usuários pediátricos (G1) constituíram 15,9% da amostra; os adultos (G2) 53,4%; e, os idosos (G3) 30,7%. Há diferença significativa na satisfação, sendo o G1 o grupo mais satisfeito, seguido do grupo dos adultos e idosos.



**Escolaridade:** A satisfação no grupo com menos de 8 anos de escolaridade foi de 5,73 enquanto que no grupo com mais de 8 anos foi de 5,67. A comparação entre grupos mostrou que a diferença não é estatisticamente significativa.



**Estado civil:** Os solteiros representam 40,84% da amostra; os casados, 43,41%; os viúvos, 9,71%; e, os divorciados/separados, 6,04%. A satisfação entre os solteiros obteve média de 5,76; nos casados, 5,72; nos viúvos, 5,47; e, nos divorciados/separados, 5,61. Há diferença entre os grupos, estando os solteiros entre os mais satisfeitos em comparação com os viúvos.



## Conclusão

Conclui-se que a característica sócio-demográfica relacionada à idade é um elemento relevante no estudo da satisfação, apoiando a tomada de decisão gerencial para implementação de melhorias nos setores.