

**733****FATORES QUE INTERFEREM NA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS ATENDIDOS NAS ÁREAS AMBULATORIAIS**

Diovane Ghignatti da Costa, Gisela Maria Schebella Souto de Moura, Vera Lúcia Mendes Dias, Luciana Olinio, Yan Dias, Mayara Lindner Brandão, Taina Vianna Pellini, Marilene Hoerlle Nozari, Patrícia da Silva Lima de Souza, Giovani Souza Silveira. Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA)

**Introdução:** A satisfação dos usuários tem recebido destaque nas Políticas Públicas de Saúde e compõe o rol de indicadores acompanhados pelas empresas, com o intuito de oferecer serviços que atendam as expectativas e necessidades dos mesmos. No Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) tem-se superado, nos últimos cinco anos, a meta preconizada na pesquisa de satisfação da área ambulatorial, com base na percepção dos usuários sobre o atendimento geral. Enfatiza-se, no entanto, que a busca pela opinião dos usuários oportuniza a melhoria de processos, estrutura e qualificação das equipes. **Objetivo:** Identificar fatores que possibilitem melhorias nos serviços oferecidos nas áreas ambulatoriais do HCPA, a partir dos resultados das questões específicas do formulário da pesquisa de satisfação ambulatorial de 2013. **Método:** Estudo de abordagem quantitativa, caráter exploratório-descritivo, com base nos questionários respondidos pelos usuários/família de forma espontânea, após o atendimento nas áreas ambulatoriais do HCPA, entre janeiro e dezembro de 2013. O questionário possui questões fechadas com alternativas de resposta apresentadas em escala de Likert com cinco graus: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo. Os dados de 8.287 questionários analisados foram extraídos do Sistema de Informações Gerenciais IG-HCPA e analisados em percentuais. **Resultados:** Os dados foram estratificados em dois grupos, considerando como corte a taxa de satisfação no grau ótimo de 60%. As questões relacionadas ao atendimento na consulta e à educação e cortesia das equipes obtiveram escores acima de 64% e 62%, respectivamente. As questões que se referem às informações e orientações recebidas (57%), localização e identificação das áreas de atendimento (54%), limpeza (47%), conforto do ambiente (44%) e tempo de espera (29%) obtiveram os menores escores. **Conclusões:** Os momentos de interação entre equipes e usuários constituíram fatores que geraram níveis maiores de satisfação, evidenciados nos escores atribuídos para o atendimento na consulta e cortesia das equipes. A comunicação entre equipes e usuários, fatores relacionados ao ambiente de atendimento e o tempo de espera evidenciaram escores de satisfação que requerem melhorias. Os resultados forneceram subsídios para orientar ações gerenciais com base na perspectiva dos usuários, considerando equipes, estrutura e processos, destacando a pesquisa de satisfação como importante ferramenta de gestão para melhoria dos serviços. **Palavra-chave:** Qualidade da Assistência à Saúde; Satisfação do Paciente; Organização e Administração. Projeto 98-257