



## APRIMORAMENTO DA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE: REFORMULAÇÃO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO EM NUTRIÇÃO AMBULATORIAL COM BASE NO NET PROMOTER SCORE

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025

ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

COBELLO; Aline Vial<sup>1</sup>, MARTINS; Michelle Rasmussen<sup>2</sup>, SOUZA; Guilherme de Vasconcelos Soares<sup>3</sup>, MAGALHÃES; Maria Aquimara Zambone<sup>4</sup>

### RESUMO

**Introdução:** A pesquisa de satisfação tem grande importância pois é uma medida subjetiva que reflete a percepção do indivíduo sobre o resultado da atenção nos serviços de saúde<sup>1</sup>. Por outro lado, a experiência do paciente abrange a gama de interações que os pacientes têm com o sistema de saúde, incluindo aspectos como comunicação, acessibilidade e coordenação do cuidado<sup>1</sup>. Através da análise desses dados torna-se possível identificar os pontos fortes e fracos, otimizar seus processos e, conseqüentemente, melhorar a experiência do cliente e aumentar a fidelização.

**Objetivo:** Reformular a metodologia de coleta de dados referente à experiência e satisfação dos pacientes atendidos nos ambulatórios de nutrição. **Método:** Foi realizado levantamento bibliográfico, concomitantemente a realização de BenchMarck com outro serviço ambulatorial da mesma instituição. Para a reestruturação do questionário foi utilizada a tríade de Donabedian<sup>2</sup> que é dividida em estrutura (efetividade dos canais de comunicação com paciente), processo (Hard e Soft Skills dos colaboradores) e resultados (experiência do paciente). Para avaliação de um panorama geral da qualidade da assistência nutricional utilizou-se a ferramenta Net Promoter Score (NPS)<sup>3</sup>. Resultados: O questionário de pesquisa de satisfação foi reformulado para se tornar mais eficiente e focado. O número de itens foi reduzido de 21 para 9, com perguntas estratégicas que abordam a organização interna dos ambulatórios de nutrição, a comunicação com o paciente, a logística de agendamento (tipo de consulta e prazo de retorno) e a postura profissional da equipe, essa nova versão passou a ser utilizada a partir de janeiro de 2025. Anteriormente à reformulação, o questionário era disponibilizado via QR code e link enviado por aplicativos de mensagem, resultando em uma taxa de resposta de 3,7% em 2024. Para alcançar a meta recomendada pela literatura de, no mínimo, 20% de respostas, a versão impressa do questionário foi introduzida como uma alternativa. Após o primeiro semestre de 2025, as respostas aumentaram para 9,8%. Houve uma intensificação do uso da versão impressa, resultando em uma taxa de respostas de 31,7%, superando a expectativa inicial e demonstrando a eficácia da nova abordagem. **Discussão:** O preenchimento da pesquisa de satisfação, através do Link disponível pelo Qr code, inicialmente mostrou baixa

<sup>1</sup> Hospital Das Clínicas FMUSP, aline.cobello@hc.fm.usp.br

<sup>2</sup> Hospital Das Clínicas FMUSP, naa.icho@hc.fm.usp.br

<sup>3</sup> Hospital Das Clínicas FMUSP, g.vasconcelos@hc.fm.usp.br

<sup>4</sup> Hospital Das Clínicas FMUSP, maria.aquimara@hc.fm.usp.br

adesão pela dificuldade de da população atendida, quanto ao acesso à internet, ao uso da ferramenta e provável esquecimento do preenchimento, esses achados estão de encontro com a literatura 4,5. Após a adaptação da forma de entrega houve uma melhora na taxa de resposta. Conclusão: Foi realizada a reformulação da pesquisa de satisfação e incluído o NPS, alinhado a política institucional que prevê a abordagem da jornada do paciente, incluindo a avaliação da experiência

**Referências** IBES. Qual é a diferença entre Experiência do paciente e a Satisfação do paciente? Disponível em: <https://www.ibes.med.br/qual-e-a-diferenca-entre-experiencia-do-paciente-e-a-satisfacao-do-paciente/>. Acesso em: 18 de novembro de 2022. DONABEDIAN A. Explorations in quality assessment and monitoring. Ann Arbor: Health Administration Press. 1980; 1:77-125. ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO (ONA). Manual Brasileiro de Acreditação: Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde. Norma Orientadora 01, Versão 3.0. [São Paulo]: ONA, 2022. MATTAR, Fauze N. Pesquisa de Marketing. São Paulo: Ed Atlas, 1997. KOTLER, Philip. Administração de Marketing; análise, planejamento, implementação e controle. 5ª ed. São Paulo, Atlas, 1998.

**PALAVRAS-CHAVE:** Pesquisa de satisfação, atendimento ambulatorial, nutrição, experiência do paciente, Net Promoter Score

<sup>1</sup> Hospital Das Clínicas FMUSP, aline.cobello@hc.fm.usp.br

<sup>2</sup> Hospital Das Clínicas FMUSP, naa.ichc@hc.fm.usp.br

<sup>3</sup> Hospital Das Clínicas FMUSP, g.vasconcelos@hc.fm.usp.br

<sup>4</sup> Hospital Das Clínicas FMUSP, maria.aquimara@hc.fm.usp.br