



SUSTENTABILIDADE DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO: O paperless como consequência do cuidado

Ana Paula Passos Lacerda da Silva

Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim – CEJAM, Ouvidoria – Sede – São Paulo

Eixo Temático: Sustentabilidade e Ética em Saúde

Introdução

A transformação digital nos processos de relacionamento com o paciente aprimorou a coleta e uso de dados da experiência do usuário. Ao migrar as pesquisas de satisfação físicas para a Ouvidoria digital, a instituição qualificou a gestão de informações, promoveu inteligência organizacional e eficiência operacional, além de adotar o conceito *paperless*, alinhando-se à ODS 12 (Consumo e Produção Responsáveis).

Objetivo

Demonstrar como a transformação da pesquisa de satisfação de um modelo físico para um processo 100% digital contribuiu para qualificar a escuta do paciente, ampliar a geração de inteligência organizacional e incorporar práticas sustentáveis à rotina da Ouvidoria.

Métodos

Foi realizada análise descritiva da transição do modelo físico para o digital, considerando o redesenho do processo sob a perspectiva *paperless*, com foco na eliminação de etapas e documentos físicos e na digitalização do fluxo de coleta e tratamento das informações.

Foram analisados aspectos relacionados à digitalização da coleta, eliminação dos formulários físicos, redução de etapas operacionais e de armazenamento, disponibilidade das informações e redução do consumo de papel.

A análise considerou as dimensões de experiência do paciente, eficiência operacional, inteligência organizacional e sustentabilidade, relacionando a transformação do processo aos princípios da ODS 12 – Consumo e Produção Responsáveis.

Resultados

A digitalização substituiu os formulários físicos por um processo 100% digital, tornando a coleta mais ágil, rastreável e integrada à gestão das informações da Ouvidoria.

A aplicação do conceito *paperless* eliminou o uso de formulários físicos, reduzindo o consumo de papel, a necessidade de armazenamento e etapas de consolidação dos dados, ao mesmo tempo em que ampliou a disponibilidade das informações para análise e tomada de decisão.

O *paperless* foi incorporado como consequência do redesenho do processo, demonstrando que qualificar a experiência do paciente também pode gerar eficiência e sustentabilidade.

Conclusão

A digitalização da pesquisa de satisfação demonstrou que a Ouvidoria pode integrar escuta do paciente, eficiência, inteligência organizacional e sustentabilidade em um único processo. O alinhamento à ODS 12 – Consumo e Produção Responsáveis reforça que práticas sustentáveis podem ser incorporadas à rotina institucional por meio da transformação dos processos. Assim, digitalizar para ouvir melhor também significou reduzir o uso de recursos, ampliar a disponibilidade de informações e transformar a voz do paciente em conhecimento para a melhoria contínua.

Acesse o trabalho
na íntegra!

