

# Eficácia de processos digitais na coleta de Pesquisas de Satisfação

## AUTORES

Ana Paula Passos Lacerda<sup>1</sup>  
Jéssica Arnoud Bandeira<sup>1</sup>  
Leonardo Andrade Santos Reginaldo<sup>2</sup>

## EIXO TEMÁTICO

Sistemas Digitais e Dados em Saúde

## INSTITUIÇÃO

<sup>1</sup>Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM), Ouvidoria, São Paulo, Brasil.

<sup>2</sup>Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim (CEJAM), Gestão da Informação, São Paulo, Brasil.

## INTRODUÇÃO

No cenário pós-pandêmico, a instituição CEJAM enfrentou o desafio de captar feedback de satisfação de forma eficiente, segura e humanizada. A tradicional abordagem baseada em papéis não só aumentava o risco de contato físico desnecessário, mas também dificultava a resposta rápida e eficaz às preocupações dos pacientes.

## OBJETIVO

Avaliar as melhorias em termos de precisão, eficiência e qualidade dos dados, proporcionar a implementação de um processo digital de captação de pesquisas de satisfação. Reduzir custos operacionais e otimizar o tempo de resposta às necessidades e expectativas dos pacientes.

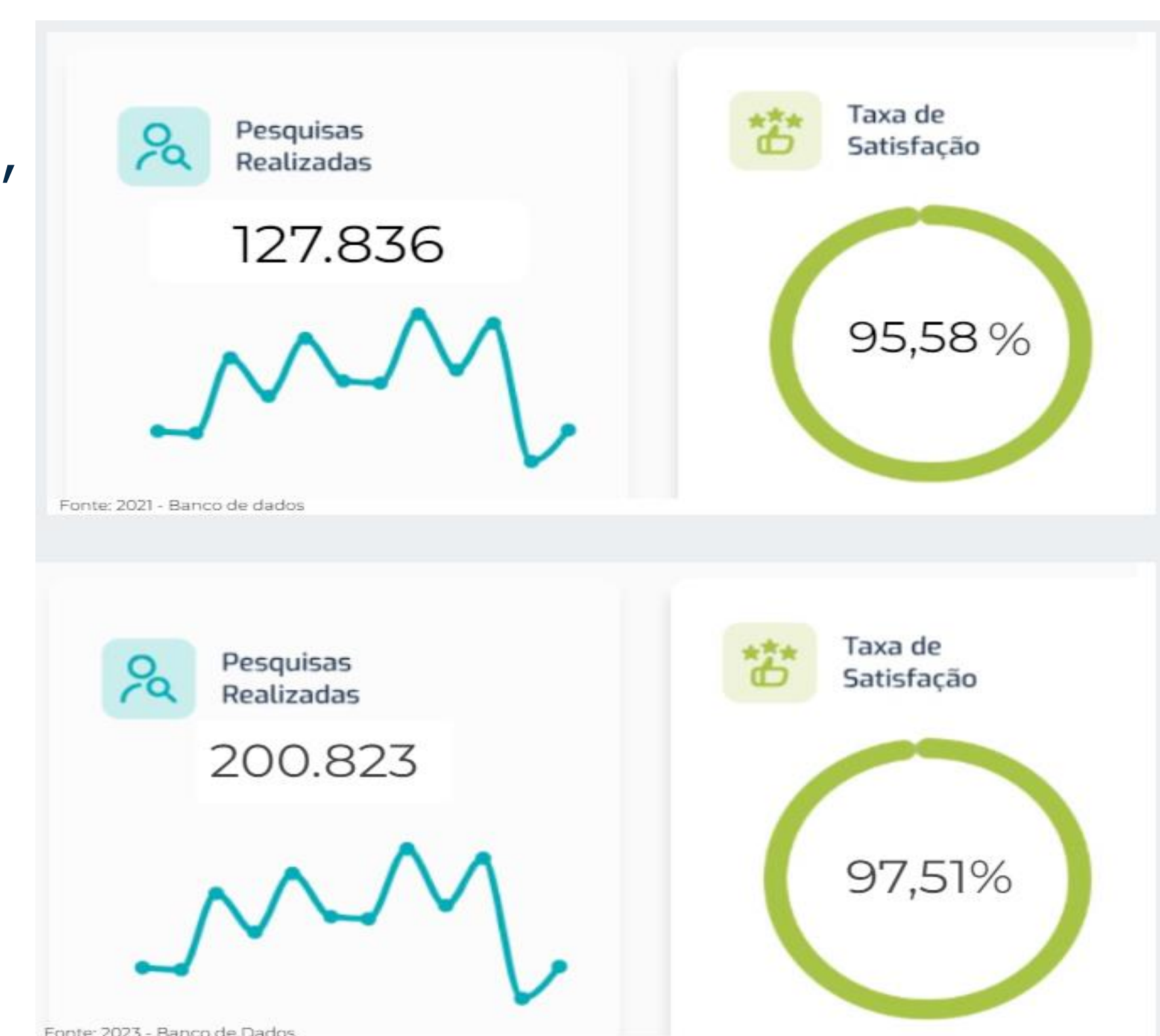
## MÉTODO

Ao analisar o novo método de pesquisa percorremos algumas etapas:

1. Definição métrica de pesquisa: CSAT (Customer Satisfaction Score);
2. Análise do perfil de cada serviço de saúde, formulando pesquisa que se adeque a realidade local;
3. Configuração do modelo de pesquisa em tablet, via sistema.
4. Treinamento aos colaboradores sobre aplicação e gestão dos dados;
5. Desenvolvimento de Dashboard em Microsoft Power BI, com visualização de dados disponível ao gestores diariamente.
6. Verificação periódica de resultados, com criação de planos de ação trimestrais.

## RESULTADOS

A digitalização da coleta de feedback aprimorou significativamente a precisão, eficiência e qualidade dos dados, resultando em uma abordagem mais abrangente e um aumento de 2 pontos percentuais na satisfação geral dos pacientes. Apesar do investimento inicial do software, eliminamos a utilização de em média 400 mil folhetos de papel por ano, gerando uma economia nos custos gráficos e contribuindo para a sustentabilidade ambiental, e aumento na taxa de participação dos pacientes em 57%, sendo 127.836 pesquisas realizadas em 2021 e 200.823 em 2023.



## CONCLUSÃO

A implementação de um processo digital de captação de pesquisas de satisfação e coleta de feedback resultou em melhorias significativas em termos de precisão, eficiência e qualidade dos dados. A abordagem digital não apenas modernizou, mas revolucionou o fluxo de trabalho fortalecendo a capacidade de entender e atender melhor os pacientes, posicionando a organização para um sucesso duradouro no atendimento de saúde com a redução de custos operacionais.