Trabalho apresentado no 24º CBCENF

Título:	Implantação do NPS para avaliação da experiência dos serviços de saúde mediante a fiscalização do COREN-MG
Relatoria:	NATASHA PREIS FERREIRA
Autores:	Mara Rúbia de Moura Maria do Socorro Pacheco Pena Noelle de Melo Machado Juliana Silveira Teixeira Tiziane Rogerio Madureira Ana Flávia Carvalho Martins
Modalidade:	Pôster
Área:	Tecnologias e comunicação na formação de enfermagem
Tipo:	Relato de experiência

Resumo:

A fiscalização é a atividade fim dos Conselhos Regionais de enfermagem que busca garantir o Exercício Profissional seguro, de qualidade e eficaz para a sociedade civil, em todos os nichos de atuação. É um processo dinâmico, permeado por ações de planejamento, desenvolvimento, controle e melhorias. Para tal atividades os fiscais devem ser capacitados de forma comportamental e técnica, atendendo as expectativas de adequações e criando oportunidades de melhorias e contribuindo na resolução de dúvidas dos clientes auditados. Com intuito de envolver o cliente criando elos e oportunidades de melhoria o Net Promoter Score (NPS), que foi utilizado como instrumento para a mensuração da satisfação dos serviços de saúde. O NPS é uma metodologia que visa medir a satisfação, de modo geral ou especifico, a longo prazo e de maneira contínua, de modo a destacar pela sua simplicidade e praticidade de utilização. Objetivo: Avaliar os resultados da implantação da pesquisa de satisfação dos serviços de saúde referente ao serviço de fiscalização do COREN-MG. Metodologia: Foi enviado pela Comissão de Gestão Estratégica e da Qualidade aos serviços fiscalizados, o formulário de perguntas baseado no NPS para análise quantitativa e uso de perguntas abertas para análise qualitativa. Resultados: Obteve-se 96 respostas atingindo um percentual de 17% de retorno dos formulários enviados. Das respostas obtidas, 87 promotores (90%), 9 neutros (10%) e 0 detratores (0%). Obtendo resultado no NPS Score- resultado na zona de excelência, com índice de 90 de satisfação, o que demonstra uma atuação efetiva dos fiscais perante os serviços. Obteve-se 16 comentários todos estes traduzindo retorno positivo e satisfatório a experiência realizada. Conclusão: O envolvimento do cliente, bem como a análise da percepção e o acompanhamento da performance do serviço é vital para um funcionamento de excelência e melhoria contínua. Os resultados obtidos irão nortear ações de melhoria e possibilidade de feedback aos fiscais pelo coordenador, com vistas a melhorias de processos em relação as expectativas dos clientes atendidos, como também atingir os objetivos do conselho em não só fiscalizar, mas contribuir com o desenvolvimento dos serviços de enfermagem. Importante garantir a continuidade e o acompanhamento a longo prazo, pois o caminho para oferecer uma experiência ao cliente que agregue valor não tem linha de chegada ou seja faz parte dos processos de trabalho.