



Trabalhos Científicos

Título: O Impacto De Um Sistema De Gestão Da Atenção À Saúde Na Escola Na Satisfação Dos Pais

Autores: ADRIANA GUEDES (UNIP); IRENILZA NAAS (UNIP)

Resumo: A busca pela satisfação dos clientes está presente nos diferentes tipos de organização e guiam a elaboração de estratégias para o desenvolvimento de produtos e serviços. Esse fato não é diferente quando se trata de escolas de educação infantil que oferecem os serviços de educação e cuidado às crianças pequenas. Esse estudo teve como objetivo verificar o impacto da implantação de um sistema de gestão da saúde na escola na satisfação dos pais com o serviço prestado. Foi realizado um estudo quase experimental em dois Centros de Educação Infantil (CEI), localizados na zona leste de São Paulo que atendem 325 crianças de 4 meses a 4 anos de idade. Os processos de atenção à saúde das crianças nos CEIs foram modelados e novos processos foram desenhados por meio da ferramenta Business Process Modelling Notation, formando o sistema de gestão proposto. A satisfação dos pais foi avaliada antes e após a implantação do sistema. Os pais estavam satisfeitos com a atenção da saúde dos filhos na escola. Após a implantação do sistema de gestão os responsáveis pelas crianças mostraram-se mais satisfeitos com a comunicação entre família e escola, passaram a valorizar mais as orientações sobre saúde prestadas e perceberam maior respeito pela saúde dos seus filhos. Mesmo após a intervenção a satisfação com o atendimento às emergências na escola ainda apresenta incertezas. A maior parte dos pais, apesar da satisfação referida, acredita ser importante a presença de um profissional de saúde na escola.