

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COMO INDICADOR DE QUALIDADE DA ASSISTÊNCIA DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA: UMA REVISÃO DA LITERATURA

Jaqueline Ferreira¹
César Augusto Trinta Weber²

RESUMO

Revisão narrativa da literatura com o objetivo de conhecer a satisfação dos usuários da Estratégia Saúde da Família. Conhecer a satisfação dos usuários em relação aos serviços de saúde de um lado, pode representar para a gestão a possibilidade efetiva de reavaliação, ao seu tempo, das políticas públicas destinadas ao cuidado da saúde das pessoas na atenção básica. De outro lado, buscar quantificar a qualidade de serviços de saúde, tendo como foco a satisfação do usuário, pode representar ampliação da visibilidade do usuário, reforçando a idéia de ator social que constrói e usufrui das políticas públicas do setor saúde, exercendo, direta ou indiretamente, o seu papel no controle social do Sistema Único de Saúde.

Palavras-chave: Pesquisa sobre serviços de saúde. Qualidade da assistência à Saúde. Satisfação do paciente.

1 INTRODUÇÃO

A Política Nacional de Atenção Básica tem na Saúde da Família sua estratégia prioritária para expansão e consolidação da atenção básica (BRASIL, 2017). De acordo com o Ministério da Saúde a Atenção Básica caracteriza-se por:

Um conjunto de ações de saúde individuais, familiares e coletivas que envolvem promoção, prevenção, proteção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos, cuidados paliativos e vigilância em saúde, desenvolvida por meio de práticas de cuidado integrado e gestão qualificada, realizada com equipe multiprofissional e dirigida à população em território definido, sobre as quais as equipes assumem responsabilidade sanitária (BRASIL, 2017).

A Estratégia Saúde da Família visa à reorganização da atenção básica no País, de acordo com os preceitos do Sistema Único de Saúde (BRASIL, 2012). Para o Ministério da Saúde é concebida:

¹ Assistente Social. Especialista em Saúde/Secretaria da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul. Especialista em Saúde Pública: ênfase em Saúde da Família/UNINTER. Jaquelinef1980@gmail.com

² Médico. Especialista em Saúde Secretaria da Saúde do Estado do Rio Grande do Sul. Especialista em Administração Hospitalar/PUCRS. Especialista em Gestão em Saúde/UFRGS. Mestre em Educação/ULBRA. Doutor/Departamento de Psiquiatria/EPM/UNIFESP. Pós-Doutor/Departamento de Neurociências e Ciências do Comportamento/FMRP/USP. trintaweber@hotmail.com.

Como estratégia de expansão, qualificação e consolidação da atenção básica por favorecer uma reorientação do processo de trabalho com maior potencial de aprofundar os princípios, diretrizes e fundamentos da atenção básica, de ampliar a resolutividade e impacto na situação de saúde das pessoas e coletividades, além de propiciar uma importante relação custo-efetividade (BRASIL, 2012, p. 54).

A Atenção Básica tem como foco de ação desenvolver uma organização estratégica do sistema e das práticas de saúde capazes de impactarem a situação de saúde e autonomia das pessoas e nos determinantes e condicionantes de saúde das coletividades, sendo manifesta em políticas, programas, ações e serviços de saúde em conformidade aos princípios e as diretrizes estruturantes do Sistema Único de Saúde (BRASIL, 2017).

Nessa perspectiva, a Política Nacional de Atenção Básica ao lançar mão da Estratégia Saúde da Família, assume que esta política pública de saúde seja capaz de traduzir-se por ações e serviços habilitados a ouvir todas as pessoas que procuram os seus serviços, de modo universal e sem diferenciações excludentes (BRASIL, 2012).

Em outras palavras, que a Estratégia Saúde da Família desempenhe a função central de acolher, escutar e oferecer uma resposta positiva, capaz de resolver a grande maioria dos problemas de saúde da população e/ou de minorar danos e sofrimentos desta, ou ainda se responsabilizar pela resposta, ainda que esta seja ofertada em outros pontos de atenção da rede (BRASIL, 2012).

Cotta et al (2005) já haviam feito o comentário em seu trabalho que investigou a satisfação dos usuários do Programa de Saúde da Família, no sentido de que para que lograsse êxito na proposta de assistência, a equipe deveria estar preparada para conhecer a realidade das famílias, suas características sociais, demográficas e epidemiológicas, promover assistência integral e realizar um sistema educativo a fim de aumentar a qualidade e a abrangência do trabalho, além de melhorar o vínculo dos profissionais com os usuários e a satisfação do trabalho por ambas as partes. Com isso, estes autores chamaram a atenção para o fato de que o modo como os cuidados técnicos são dispensados ou recebidos juntamente com as relações entre usuário e profissionais de saúde, se constituem em um importante padrão para avaliar a qualidade da assistência.

Contandriopolus et al (1997) enfatizam que toda avaliação permite verificar a qualidade do serviço, uma vez que consiste basicamente em fazer um julgamento de valor a respeito de uma intervenção ou sobre qualquer um de seus componentes. Merece destaque o fato de que a avaliação é necessária no sentido de subsidiar uma tomada de decisão, é útil para o estabelecimento de políticas e é um importante dispositivo de produção de informação.

Neste cenário, sendo a saúde das pessoas usuárias do Sistema Único de Saúde o foco da atenção das ações e serviços de saúde e, no interesse deste artigo, da Estratégia Saúde da Família, conhecer a satisfação do usuário vem se mostrando um importante indicador na avaliação da qualidade nos serviços de saúde (GOUVEIA et al, 2011).

Desse modo, torna-se instigante a busca em tentar responder como a avaliação de satisfação do usuário da Estratégia Saúde da Família pode ser utilizada como ferramenta para aferir a qualidade? Tal exercício teórico pode se revelar como uma iniciativa na direção de contribuir para a discussão em torno da percepção do usuário sobre a qualidade dos serviços de saúde.

Sem descuido, a avaliação dos serviços de saúde, na visão dos usuários, é uma oportunidade ímpar para os gestores conhecerem a realidade do desempenho do cuidado oferecido à população, o que permite à administração superior do sistema de saúde a reorganização das atividades e do funcionamento dos equipamentos de saúde de modo a, sempre que necessário, revisar as práticas assistenciais com vistas ao atendimento das necessidades reveladas nas pesquisas de satisfação (RODRIGUES, 2012).

A mensuração da satisfação das ações e serviços de saúde e, pelo foco deste artigo limitado à assistência realizada pela Estratégia Saúde da Família, vem se mostrando como um importante elemento de avaliação da qualidade dos serviços e das políticas públicas de saúde. A investigação da qualidade da assistência oferecida pelas equipes da Estratégia Saúde da Família, enquanto política pública da atenção básica se justifica por se tratar de uma ferramenta de gestão capaz de determinar e orientar o alcance dos objetivos desta estratégia de saúde bem como o de permitir a reavaliação periódica das políticas públicas do setor (DONABEDIAN, 1990, 2003).

Merece destaque o fato de que os serviços de saúde ofertados a população, diferentemente da produção de outros bens, não possuem o condão de serem previamente indisponibilizados quando considerados inadequados, pelo fato de que a intervenção em saúde ocorre simultaneamente com o recebimento desta pelo usuário, condição que reforça o mérito de estudos, como o desenvolvido neste texto.

Uma das principais diretrizes atuais do Ministério da Saúde é executar a gestão pública com base na indução, monitoramento e avaliação de processos e resultados mensuráveis, garantindo acesso e qualidade da atenção em saúde a toda a população. Nesse sentido, diversificados esforços têm sido empreendidos no sentido de ajustar as estratégias previstas na Política Nacional de Atenção Básica na direção de reconhecer a qualidade dos

serviços de atenção básica ofertados à sociedade brasileira e estimular a ampliação do acesso e da qualidade nos mais diversos contextos existentes no País (BRASIL, 2014).

O Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica PMAQ-AB foi instituído pelo produto de um importante processo de negociação e pactuação das três esferas de gestão do SUS para viabilizar medidas que permitam a ampliação do acesso e melhoria da qualidade da atenção básica em todo o Brasil. O principal objetivo do programa é induzir a ampliação do acesso e a melhoria da qualidade da atenção básica, com garantia de um padrão de qualidade comparável nacional, regional e localmente, de maneira a permitir maior transparência e efetividade das ações governamentais direcionadas à Atenção Básica em Saúde (BRASIL, 2014).

Savassi (2010) salienta que um dos aspectos fundamentais da qualidade de um serviço refere-se à satisfação de seu usuário. A percepção do usuário interferirá na acessibilidade, na criação de vínculos e na consequente horizontalidade do cuidado, e terá reflexos na capacidade da equipe para coordenar o cuidado.

Um dos aspectos fundamentais da qualidade de um serviço refere-se à satisfação de seu usuário. A sistematização da avaliação da satisfação do usuário é um conceito recente e complexo, que utiliza modelos teóricos ainda pouco ou razoavelmente consistentes, com predomínio de estudos de base empírica (SAVASSI, 2010).

Neste estudo o conceito de satisfação do usuário apóia-se nos estudos de Espiridião *apud* Castro et al. (2008), a partir de sua revisão da literatura sobre satisfação do usuário, onde reafirma o caráter positivo da inclusão da perspectiva dos usuários que esta linha de pesquisa propicia. Destaca a corrente da psicologia social que permite apontar sua importância para a área de saúde e diferenciar, claramente, o conceito de satisfação do seu uso de senso comum:

A compreensão da satisfação, enquanto uma atitude, parece bastante razoável e adequada do ponto de vista da psicologia social. Nesta corrente, diferentemente do senso comum, as pessoas não “tomam atitudes” (comportamento, ação), mas desenvolvem atitudes (crenças, valores, opiniões) em relação aos objetos ou pessoas. A vantagem em assumir a satisfação como atitude é que estas são bons preditores de comportamento. A mudança de atitude é um tema de grande relevância para a saúde, estando presente nos estudos de comportamentos em saúde e nos de promoção à saúde (ESPIRIDIANO, 2004 *apud* CASTRO et al, 2008, p. 116).

Este artigo, baseado nos resultados de trabalho de conclusão de curso de pós-graduação *lato sensu*, tem como objetivo principal conhecer a satisfação dos usuários da Estratégia Saúde da Família e, como objetivos específicos:

Rev. Saúde Públ. Santa Cat., Florianópolis, v. 11, n. 1, p. 46-62, ago. 2018.

- a) Analisar o nível de satisfação do usuário como indicador de qualidade da assistência na Estratégia Saúde da Família;
- b) Identificar as ações gerenciais voltadas para a qualidade da assistência da Estratégia Saúde da Família com base no nível de satisfação do usuário.

2 MÉTODO

Foi realizada uma revisão narrativa da literatura nacional das produções relacionadas à Estratégia Saúde da Família, descritor de busca homônimo, disponíveis na Biblioteca Virtual em Saúde Brasil, em 13 de junho de 2017. O resultado preliminar da busca resultou em 12.526 publicações para triagem sendo que em uma segunda filtragem foram selecionadas 49 publicações pelos seguintes critérios de inclusão: artigos publicados entre 2006-2016; texto completo disponível; idioma Português; país/região como assunto, Brasil e assunto principal em cada artigo pelos descritores: Pesquisa sobre Serviços de Saúde; Qualidade da Assistência à Saúde; Satisfação do Paciente. Os 49 artigos selecionados e indexados nas bases de dados Lilacs (n=35), BDNENF (n=8), Medline (n=5) e Coleciona SUS (n=1), foram submetidos a inspeção pela leitura dos resumos, tendo sido excluídos 22 artigos por inadequação ao tema e 12 artigos por ocorrências duplicadas. Desse modo, foi alcançado o total de 15 artigos elegíveis para análise, os quais foram lidos na íntegra e incluídos neste estudo. O procedimento de triagem, inspeção e elegibilidade dos artigos para análise está representado graficamente abaixo por meio da Figura 1.

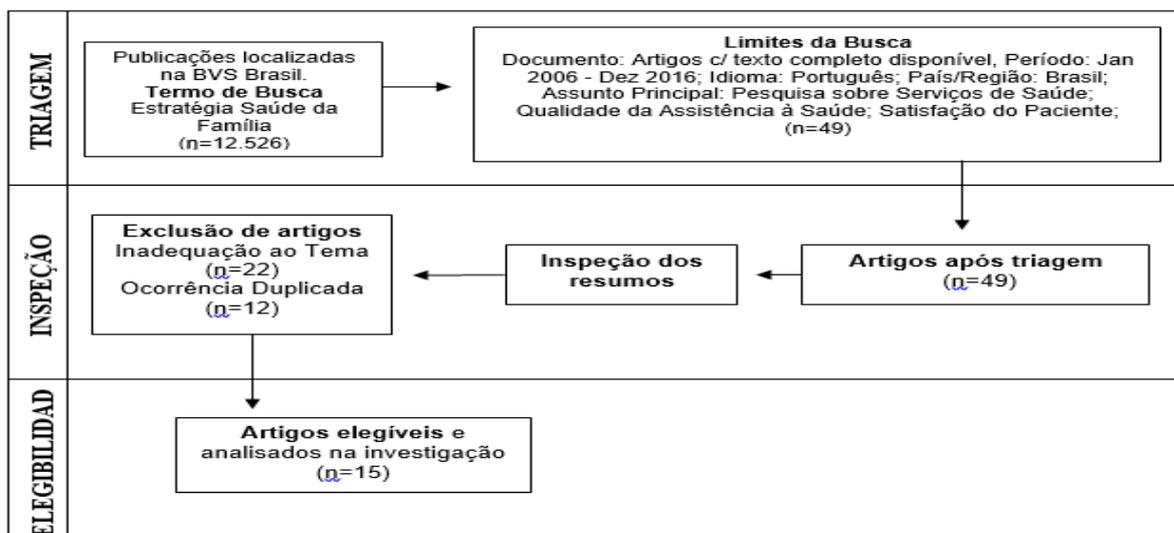


Figura 1 - Descrição do procedimento de triagem, inspeção e elegibilidade dos estudos analisados
 Fonte: Dados da pesquisa (2017).

3 RESULTADOS

Os estudos selecionados nesta revisão estão apresentados na tabela 1 e dispostos em ordem cronológica crescente do ano de suas publicações. Na ocorrência de idêntica data de publicação (ano) dos estudos selecionados, o critério adotado para o ordenamento de apresentação obedeceu à ordem alfabética da letra inicial do sobrenome do primeiro autor.

Quadro 1 - Identificação dos artigos

AUTOR/ANO	OBJETIVO(S)	RESULTADOS/CONCLUSÕES
Jorge et al (2007)	Avaliar a qualidade do Programa Saúde da Família (PSF), com foco na satisfação dos usuários, em cinco municípios do Estado do Ceará-Brasil: Fortaleza, Quixadá, Aracati, Cascavel e Canindé.	Concluíram que elevada parcela da população está satisfeita com os serviços prestados pelo PSF, sendo as principais determinantes da satisfação às relações profissionais de saúde-usuários: atenção, confiança, respeito e acolhimento.
Emmi e Barroso (2008)		
Ximenes et al (2008)	Avaliar a qualidade da atenção ao pré-natal nos territórios da Estratégia Saúde da Família, do município de Sobral	Concluíram que ainda que existam inadequações na estrutura física, não existem impedimentos para que se ofereça um atendimento de qualidade haja vista que o processo e os resultados também interferem na qualidade da assistência.
Miranda e Fernandes (2010)	Avaliar a assistência pré-natal nos serviços de saúde do município de Araguari-MG, utilizando os indicadores: primeira consulta e exames básicos efetuados até 120 dias de gestação e número de consultas.	A estratégia saúde da família obteve, em todos os indicadores, melhores resultados que o Centro de Atendimento e Atenção Materno-Infantil. Concluíram que para atender aos princípios de universalidade e equidade do Sistema Único de Saúde, o município deverá estender a cobertura da ESF para toda a população.
Novaes et al (2011)	Avaliar o nível de satisfação dos usuários e dos profissionais do PSF na área de abrangência do Centro de Saúde n.º 03, em Samambaia, Distrito Federal.	Os resultados demonstraram que o nível de satisfação geral das famílias usuárias foi avaliado como entre bom e regular. Concluíram um elevado grau de satisfação de usuários do Programa de Saúde da Família na região estudada, havendo uma clara associação dessa satisfação com os seguintes itens: melhoria do nível de informação sobre o processo saúde-doença, a existência da visita domiciliar como elemento chave da prevenção e do acompanhamento.
Anversa et al (2012)	Avaliar o processo da atenção pré-natal em unidades básicas de saúde tradicionais e unidades de Estratégia Saúde da Família, em Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil.	Os resultados demonstraram que a atenção pré-natal realizada na ESF foi superior a das UBS em todos os níveis. As gestantes da ESF receberam mais orientações. A atenção pré-natal foi favorável à ESF, devendo ser melhorada em relação aos procedimentos e exames, a fim de aprimorar a assistência pré-natal e fortalecer a atenção primária à saúde.
Cesar et al (2012)	Avaliar a assistência recebida durante o pré-natal nos setores público e privado em Rio Grande, Rio Grande do Sul, Brasil.	A assistência pré-natal mostrou melhor cobertura para gestantes atendidas no setor privado. Gestantes atendidas na ESF apresentaram cobertura semelhante àquela observada no setor privado.

Continua...

Continuação

AUTOR/ANO	OBJETIVO(S)	RESULTADOS/CONCLUSÕES
Brandão, Giovanella e Campos (2013)	Adaptar e aplicar na Estratégia Saúde da Família um instrumento de avaliação da satisfação do usuário em Atenção Primária à Saúde), tendo por base o European Task Force on Patient Evaluation of General Practice Care, que se refere à satisfação dos usuários de serviços de medicina geral e familiar.	O instrumento mostrou ser de fácil aplicação, podendo ser utilizado rotineiramente para monitoramento da ESF, sendo importante ferramenta para a institucionalização da avaliação.
Figueiredo et al (2013)	Analisar o grau de concordância entre o Primary Care Assessment Tool (PCATool) e a Avaliação para Melhoria da Qualidade da Estratégia Saúde da Família (AMQ), elaborada pelo Ministério da Saúde.	Com os resultados de concordância para os atributos 'integralidade' e 'orientação familiar', e discordância em relação ao 'acesso do primeiro contato do indivíduo com o sistema de saúde', 'longitudinalidade', 'coordenação do cuidado' e 'orientação comunitária', restou sugerido a não existência de equivalência entre os instrumentos. Concluíram que os resultados alcançados não permitem definir uma metodologia de avaliação dos atributos da Atenção Primária à Saúde (APS) mediante a AMQ.
Mendes et al (2014)	Avaliar o atendimento oferecido ao idoso atendidos na Estratégia Saúde da Família (ESF) Rangel II, em João Pessoa-Paraíba, Brasil.	Concluíram que os idosos avaliam o atendimento com conteúdos negativos: falta de atendimento das necessidades reais dos idosos; distanciamento dos idosos do serviço; pouca interação do usuário com o serviço e não utilização da estratégia de acolhimento. Este último aspecto é hoje uma das ferramentas mais importantes a ser utilizada nas Estratégias de Saúde da Família.
Santiago et al (2013)	Avaliar a percepção dos usuários com a qualidade do atendimento nas Unidades de Saúde da Família do Recife.	Os resultados evidenciam a assistência à demanda programada. Os usuários apresentam maior satisfação com o trabalho dos profissionais e uma menor satisfação com as condições oferecidas pelas unidades. Apresentaram grande insatisfação com o tempo de espera, com a acessibilidade e com a insuficiência de atividades educativas e comunitárias, sendo as duas últimas dimensões relacionadas aos princípios gerais desta estratégia. A grande satisfação com assistência clínica, confidencialidade e direito a informações, dimensões relacionadas à relação profissional-usuário são determinantes na qualidade da assistência.
Nelson, Duarte e Silva (2014)	Avaliar a satisfação dos usuários da Estratégia Saúde da Família no município de Santa Cruz/RN e analisar as consequências da implantação do PSF na saúde da população local, no período de outubro de 2010 a setembro de 2011.	Os resultados demonstraram elevados índices de satisfação em relação ao acesso, tempo de espera, atendimento e infra-estrutura, além de insatisfação significativa relacionada com a marcação de exames e participação da população na gestão da unidade. Concluíram por sugerir melhorias na integração das UBS com os outros níveis de atenção, e a implantação de projetos que tornem a população ativa dentro das unidades.

Continuação

Continuação

AUTOR/ANO	OBJETIVO(S)	RESULTADOS/CONCLUSÕES
Moraes, Campos e Brandão (2014)	Investigar as dimensões mais valorizadas pelos usuários de satisfação relacionada ao serviço de saúde de duas Unidades básicas.	Os resultados apresentaram que as dimensões mais citadas foram: 1) acesso e disponibilidade do serviço de saúde; 2) organização dos processos de trabalho; 3) relação com os profissionais de saúde; 4) longitudinalidade do cuidado e estabelecimento de vínculo entre profissionais e usuários; e 5) coordenação do cuidado. Concluíram que conhecer as dimensões da satisfação mais valorizadas pelo usuário é essencial para a construção de instrumentos mais adequados ao contexto da ESF no país.
Fiúza et al. (2015)	Avaliar a qualidade da assistência do planejamento familiar nas unidades da Estratégia Saúde da Família nas dimensões estrutural, organizacional e assistencial.	Os resultados revelaram que as Equipes de Saúde da Família investigadas receberam classificação geral intermediária quanto às dimensões estrutural, organizacional e assistencial. Concluíram que para atingir uma boa qualidade faz-se necessário que as unidades se adequem em termos de estrutura, organização e procedimentos assistenciais.
De Lima, Santos e Marcon (2016)	Conhecer a percepção de pessoas com hipertensão acerca da assistência recebida na atenção primária.	Os resultados relacionados as atividades do HIPERDIA demonstraram as lacunas e dificuldades do programa com foco na entrega de medicamentos. A boa relação com profissionais de saúde mostrou-se geradora de satisfação com o serviço. Concluíram que a forma como o usuário percebe o serviço está relacionada ao recebimento de medicamentos, disponibilidade e flexibilidade nos horários de atendimento, e relação com profissionais de saúde.

Fonte: Dados da pesquisa (2017).

4 DISCUSSÃO

Para Donabedian (1984, 1990) a avaliação da qualidade dos serviços de saúde pode ser compreendida a partir de três aspectos: estrutura, processo e resultados. De acordo com este autor, a avaliação da estrutura refere-se à capacidade instalada do serviço de saúde, ou seja, aos recursos físicos, materiais e humanos disponíveis; a avaliação do processo relaciona-se ao processo de trabalho e, por fim, a avaliação dos resultados concerne-se aos efeitos das intervenções/procedimentos sobre o estado de saúde do usuário como resultante da assistência recebida (DONABEDIAN, 1984, 1990).

As principais posições teóricas correlacionando a satisfação do usuário da Estratégia Saúde da Família, como indicador de qualidade dos serviços oferecidos, podem ser agrupadas em três categorias com base nos aspectos envolvidos na percepção do usuário à qualidade dos serviços de saúde disponibilizados, com o propósito de chamar a atenção do aspecto mais recorrente na avaliação de qualidade, as quais foram denominadas: A satisfação do usuário

com a estrutura da Estratégia Saúde da Família que inclui os estudos de Ximenes et al. (2008), Santiago et al. (2013), Nelson, Duarte e Silva (2014) e Fiúza et al. (2015); A satisfação do usuário com o processo de trabalho da Estratégia Saúde da Família com as investigações de Jorge et al. (2007), Miranda e Fernandes (2010), Novaes et al. (2011), Anversa et al. (2012), Mendes et al. (2013) e Moraes, Campos e Brandão (2014) e, por fim, A satisfação do usuário com os resultados da assistência recebida pela Estratégia Saúde da Família com os trabalhos de Emmi e Barroso (2008), Cesar et al. (2012), Brandão, Giovanella e Campos (2013), Figueiredo et al. (2013) e De Lima, Santos e Marcon (2016).

É importante chamar a atenção que neste exercício de exploração teórica de agrupar os estudos aqui revisados nas três categorias propostas observou a possibilidade da ocorrência de que em alguns desses estudos mais de um aspecto relativo a qualidade dos serviços de saúde foi considerado na investigação, ou que a investigação proposta tenha se ocupado em estudar algum tipo de instrumento de aferição de qualidade relacionado a um ou mais aspectos de avaliação da qualidade dos serviços de saúde, tendo sido tais estudos agrupados na categoria cujo assunto principal do estudo melhor restou representado.

Como se pode observar, os trabalhos analisados nesta revisão permitem constatação das importantes colaborações desses estudos, à medida que fica reforçada, em linhas gerais, a evidência de ser a noção de satisfação do usuário da Estratégia Saúde da Família, entre outros serviços de saúde, um elemento virtuoso para avaliar a qualidade dos serviços de saúde.

Sem descuido, merece ser sublinhado o fato de que os processos de avaliação da qualidade em saúde são relativamente recentes, especialmente no Brasil, o que se reflete nos estudos nacionais sobre essa temática, publicados somente a partir da primeira metade da década de 90, instigados pelo fortalecimento do controle social do SUS e da participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação (ESPERIDIÃO ;TRAD, 2005).

Na perspectiva do seu reconhecimento mediado pela aferição da satisfação o usuário, a avaliação de ações, serviços e programas de saúde ganha destaque ao ocupar um crescente e relevante espaço tanto no âmbito acadêmico interessado nas pesquisas de avaliação, quanto entre as ações de planejamento e gestão dos sistemas de saúde (CONTANDRIOPOULOS et al, 1997).

Moraes et al (2014) trazem a crítica diante do fato de que apesar da satisfação dos usuários ser um componente básico da qualidade de quaisquer serviços de saúde, no Brasil a incorporação desse aspecto em estudos avaliativos ainda é um processo incipiente, com poucos instrumentos disponíveis, adequados e validados.

Ainda assim, a satisfação do usuário, como medida de avaliação, vem se mostrando um referencial útil para a aferição da qualidade dos serviços de saúde, conforme pode ser visto nos estudos revisados, à medida que expressa a capacidade destes serviços de atender as necessidades e expectativas do público alvo (DONABEDIAN, 1984, 1990).

Todavia, na esteira dessa constatação, é importante ter-se em mente que a satisfação do usuário da Estratégia Saúde da Família, sendo configurada como a resultante do atendimento recebido, carrega toda subjetividade impregnada pelos valores e experiências individuais e sociais dos seus usuários, necessitando dessa forma, a devida relativização à medida que, sem descuido, o grau de satisfação se diferencia de um usuário para outro, sem que com isso, se perca a possibilidade de capturar e falar sobre os sentimentos e as percepções reconhecidas enquanto comuns e recorrentes sobre a qualidade do serviço de saúde, mesmo que entre os diferentes usuários.

Nesse diapasão, Fréz e Nobre (2011) ensinam que entre os vários aspectos a serem observados na avaliação da satisfação do usuário, merece relevo o fato de que o planejamento e as estratégias de intervenção no campo da saúde, juntamente com as políticas públicas de saúde, quando direcionadas ou redirecionadas no sentido de se tornarem mais próximas das perspectivas e necessidades dos usuários, tenderão mais ao acerto que será refletivo pelo grau de satisfação favorável do usuário.

Não se deve desconhecer o fato de que a satisfação do usuário reflete o nível de atendimento das suas expectativas diante o fenômeno do adoecimento, à medida que as suas necessidades são supridas pelas ações e serviços de saúde que visam acolher, assistir e reabilitar a sua saúde.

Por conseguinte, ganham significados os aspectos envolvidos nesse processo assistencial com base na sua vivência como usuário, tais como: o acesso à Estratégia Saúde da Família, a infra-estrutura da unidade de saúde, o horário de atendimento, o tempo de espera, a capacidade de empatia entre usuário e profissional de saúde, reverberando desse modo às dificuldades e/ou facilidades experimentadas nesse processo que envolve o cuidado da saúde das pessoas pela Estratégia Saúde da Família/atenção básica.

Dentre os aspectos citados anteriormente, relativos à qualidade da assistência prestada, parece ser relevante considerar aspectos como a qualidade da relação entre usuários e profissionais de saúde, onde o acolhimento marcado por atitudes mais afetuosas, respeitosas e solidárias influencia no grau de satisfação e na saúde dos usuários, como constataram Lima,

Santos e Marcon (2016) em sua investigação, onde a boa relação com profissionais de saúde mostrou-se geradora de satisfação com o serviço.

Esperidião e Trad (2006) ao trazerem o reconhecimento de ser importante e necessário à avaliação da satisfação do usuário para a própria gestão em saúde, defendem que a avaliação de satisfação de usuários em saúde deve ganhar valorização como parte dos estudos das relações interpessoais no âmbito dos serviços de saúde e como instrumento de controle social.

Com efeito, Contandriopoulos et al (1997) destacam que o próprio usuário ao assumir o protagonismo nesse processo de avaliação acaba também sendo beneficiado. Para esses autores o usuário ao expressar o seu nível de satisfação sobre determinado serviço de saúde, poderá este passar a usufruir de serviços mais qualificados se comparados com aqueles disponibilizados até então, além de ganhar ele, o usuário, uma condição de maior independência, ou se preferirem, de menor dependência diante os profissionais e o próprio serviço de saúde.

Na revisão narrativa da literatura realizada neste estudo os resultados permitiram conhecer as avaliações positivas e negativas coletadas dos usuários em relação a diferentes aspectos do atendimento recebido pelas ações e serviços disponibilizados pela Estratégia Saúde da Família.

Com boa avaliação destacaram-se os aspectos de satisfação com o trabalho dos profissionais, com a dispensação de medicamentos e com os resultados positivos obtidos como a melhoria da saúde oral pela inclusão e oferta de serviços, por exemplo, da equipe de saúde bucal na Estratégia Saúde da Família.

Ainda que apareçam em alguns outros estudos como aspecto de satisfação do usuário as boas condições de estrutura da Estratégia Saúde da Família, em muitos outros os resultados demonstraram claramente a insatisfação por parte desses em relação à inadequação da estrutura física das unidades de saúde, como também a crítica com o tempo de espera para atendimento e marcação de exames, a insuficiência de atividades educativas e a pouca participação dos usuários na gestão do serviço de saúde, achados que se aproximam ao encontrado em outros estudos que se ocuparam em avaliar a Estratégia Saúde da Família.

Como se pode observar a literatura nacional aqui revisada referente ao tema em foco, evidencia ser a satisfação do usuário um dos elementos indispensáveis para a avaliação da qualidade dos serviços de saúde, muito embora, sejam relativamente recentes nas avaliações em saúde.

Em estudo recém-publicado, Protasio et al (2017) reforçam o entendimento de que a institucionalização da avaliação da Atenção Básica no Brasil está recebendo destaque com a nova Política Nacional de Avaliação da Atenção Básica e enfatizam que o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica é o mais recente programa de avaliação em saúde executado no país, que tem dentre suas diretrizes estimular a orientação dos serviços em função das necessidades e da satisfação dos usuários.

O PMAQ-AB (BRASIL, 2014) em uma das etapas de avaliação, traz a tona questões relativas à satisfação e a percepção dos usuários quanto aos serviços de saúde oferecido na Atenção Primária à Saúde no âmbito do acesso e à utilização dos serviços de saúde da AB, fato que fortalece a importância da interação entre os gestores, serviço de saúde e os usuários, engrossando a tese de que a satisfação do usuário se consubstancia, de fato, em um instrumento de avaliação da qualidade dos serviços de saúde efetivo, disponibilizando para gestão uma ferramenta para subsidiar ações de planejamento, acompanhamento, correção de ações, contribuindo na construção de alternativas para a solução de problemas detectados.

O processo de avaliação em saúde com foco na melhoria da qualidade dos serviços tem na satisfação do usuário a efetiva oportunidade de aperfeiçoamento organizacional dos serviços, tanto pelo feedback dos processos de trabalho quanto pela reavaliação permanente das diretrizes políticas públicas de saúde em curso, de modo a subsidiar, em dinâmica própria, as decisões da administração superior do sistema de saúde. Nessa ótica, tais decisões, por sua vez, teriam o caráter especialíssimo de se consubstanciarem em uma decisão compartilhada por que baseada em informações provenientes da escuta da população usuária da Estratégia Saúde da Família, que afinal, é o principal alvo das intervenções em saúde.

Sem descuido, é importante sublinhar que neste texto, a avaliação da satisfação dos usuários por si só não está sendo defendida como elemento suficiente para avaliar a qualidade de um serviço de saúde. Quero dizer: a satisfação dos usuários é um elemento importante, entre outros, para a avaliação da qualidade do serviço de saúde, e aqui, pelo foco do estudo, a qualidade da Estratégia Saúde da Família.

Merece ser chamado à atenção o fato de que ao se utilizar a satisfação do usuário como uma ferramenta de gestão para aferir a qualidade de um determinado serviço de saúde, não se deve perder de vista os possíveis vieses de seleção, aferição e confusão, dos participantes usuários como por exemplo, ao ser incluído nas pesquisas de avaliação não somente o usuário que está sendo atendido, mas também buscar conhecer as impressões e opiniões daquele que, naquele momento, não está sendo atendido, artifício que faz todo

sentido se lembrarmos que a lógica da Estratégia Saúde da Família funda-se na ação territorial de sua abrangência, portanto, na população do território sob sua responsabilidade. Outro aspecto que se poderia pensar como contribuintes para tais vieses seriam aquelas variáveis secundárias da própria subjetividade subjacente a expectativa de um ou outro usuário. Frente a uma expectativa baixa, poder-se-ia estar diante de uma avaliação de satisfação positiva do serviço de saúde. O inverso também seria verdadeiro: uma expectativa alta, gerando uma avaliação negativa.

Nessa perspectiva e na hipótese de se poder assumir como verdadeiro que a utilização cada vez maior da lógica da avaliação da Estratégia Saúde da Família e demais serviços de saúde, através do conhecimento da satisfação dos usuários destes serviços, é desejável e reveste-se da condição de instrumento gerencial indispensável na direção de se oportunizar, com tal prática, um novo olhar sobre o cuidado da saúde das pessoas, permitindo simultaneamente a obtenção de informações valiosas para avaliação, acompanhamento e monitoramento do funcionamento desses serviços, tornando-se determinante como elemento de construção e usufruto das políticas públicas de saúde, ao fortalecer o controle social e inclusão do usuário no planejamento e controle, em última análise, de parte do sistema de saúde, também é verdade que determinadas expectativas frente a necessidades entendidas como importantes para um grupo de usuários tais como acesso à consulta médica, exames e medicamentos, como exemplos, uma vez atendidas, pode não se mostrar, de fato, em um bom indicador de qualidade do serviço de saúde disponibilizado, fato que reforça a complexidade da matéria.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conhecer a satisfação dos usuários em relação aos serviços de saúde de um lado, pode representar para a gestão a possibilidade efetiva de reavaliação, ao seu tempo, das políticas públicas destinadas ao cuidado da saúde das pessoas na atenção básica.

De outro lado, buscar quantificar a qualidade de serviços de saúde, tendo como foco a satisfação do usuário, pode representar ampliação da visibilidade do usuário, reforçando a idéia de ator social que constroi e usufrui das políticas públicas do setor saúde, exercendo, direta ou indiretamente, o seu papel no controle social do Sistema Único de Saúde.

**SATISFACTION OF THE USER AS A QUALITY INDICATOR OF THE FAMILY
HEALTH STRATEGY:
A REVIEW OF THE LITERATURE**

ABSTRACT

A narrative review of the literature was carried out in order to know the satisfaction of users of the Family Health Strategy. Knowing users' satisfaction with health services on the one hand can represent for management the effective possibility of reassessing, in time, public policies aimed at the care of people's health in basic care. On the other hand, seeking to quantify the quality of health services, focusing on user satisfaction, may represent an increase in the visibility of the user, reinforcing the idea of a social actor who builds and enjoys the public policies of the health sector, exercising, directly or indirectly, its role in the social control of the Unified Health System.

Keywords: Health services research. Quality of health care. Patient satisfaction.

REFERÊNCIAS

ANVERSA, E. T. R. et al. Qualidade do processo da assistência pré-natal: unidades básicas de saúde e unidades de Estratégia Saúde da Família em município no Sul do Brasil. **Cadernos de Saude Publica**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 4, p. 789-800, 2012. Disponível em: <<https://scielosp.org/pdf/csp/2012.v28n4/789-800/pt>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

BRANDAO, A. L. da R. B. da S.; GIOVANELLA, L.; CAMPOS, C. E. A. Avaliação da atenção básica pela perspectiva dos usuários: adaptação do instrumento EUROPEP para grandes centros urbanos brasileiros. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 1, p. 103-114, 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v18n1/12.pdf>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Portaria nº 2.436 de 21 de setembro de 2017**. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html>. Acesso em: 24 mai. 2018.

BRASIL Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Saúde mais perto de você – acesso e qualidade: Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ): manual instrutivo/Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – Brasília: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acesso_qualidade_programa_melhoria_pmaq.pdf>. Acesso em: 24 mai. 2018.**

BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Política nacional de atenção básica**. Brasília: Ministério da Saúde, 2012. Disponível em: <<http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/pnab.pdf>>. Acesso em: 5 jun. 2017.

CESAR, J. A. et al. Assistência pré-natal nos serviços públicos e privados de saúde: estudo transversal de base populacional em Rio Grande, Rio Grande do Sul, Brasil. **Cadernos de Saude Publica**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 11, p. 2106-2114, 2012. Disponível em: <<https://scielosp.org/pdf/csp/2012.v28n11/2106-2114/pt>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

CASTRO, H. C. O. et al. A Satisfação dos Usuários com o Sistema Único de Saúde (SUS). **Sociedade em Debate**, Pelotas, v. 14, n. 2, p. 113-134, jul./dez./2008 Disponível em: <<http://www.rle.ucpel.tche.br/index.php/rsd/article/viewFile/375/332>>. Acesso em: 24 mai. 2018.

CONTANDRIOPOULOS, A. et al. Avaliação na área da saúde: conceitos e métodos. In: HARTZ, Z. M. de A. (Org.). **Avaliação em saúde: dos modelos conceituais à prática na análise da implantação de programas**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 1997. p. 29-47.

COTTA, R. M. M. et al. A satisfação dos usuários do Programa de Saúde da Família: avaliando o cuidado em saúde. **Scientia Medica**, Porto Alegre, v. 15, n. 4, p. 227-234, 2005. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/scientiamedica/article/view/1572/1175>>. Acesso em: 4 jul. 2017.

LIMA, J. C.; SANTOS, A. de L.; MARCON, S. S. Percepção de usuários com hipertensão acerca da assistência recebida na atenção primária. **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, p. 3945-3956, 2016. Disponível em: <<http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/4043>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

DONABEDIAN, A. **An introduction to quality assurance in health care**. Oxford: Oxford University Press, 2003.

DONABEDIAN, A. The seven pillars of quality. **Archives of Pathology & Laboratory Medicine**, v. 114, p. 1115-1118, 1990.

DONABEDIAN, Avedis. **La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación**. México: La Prensa Médica Mexicana, 1984.

EMMI, D. T.; BARROSO, R. F. F. Avaliação das ações de saúde bucal no Programa Saúde da Família no distrito de Mosqueiro, Pará. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 13, n. 1, p. 35-41, 2008. Disponível em: <<https://scielosp.org/pdf/csc/2008.v13n1/35-41/pt>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

ESPERIDIÃO, M.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 10, p. 303-312, 2005. (Suplemento). Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v10s0/a31v10s0.pdf>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p. 1267-1276, 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csp/v22n6/16.pdf>>. Acesso em 04 jul.2017.

FIGUEIREDO, A. M. de et al. Análise de concordância entre instrumentos de avaliação da Atenção Primária à Saúde na cidade de Curitiba, Paraná, em 2008. **Epidemiologia e Serviços Rev. Saúde Públ. Santa Cat., Florianópolis**, v. 11, n. 1, p. 46-62, ago. 2018.

de Saúde, Brasília, v. 22, n. 1, p. 41-48, 2013. Disponível em:

<<http://scielo.iec.gov.br/pdf/ess/v22n1/v22n1a04.pdf>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

FIUZA, E. S. de Sá et al. Planejamento familiar: avaliação da qualidade nas dimensões da estrutura, organização e assistência. **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 4, p. 3227-3238, 2015. Disponível em:

<<http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/3732>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

FRÉZ, A. R.; NOBRE, M. I. R. S. Satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública. **Fisioterapia em Movimento**, Curitiba, v. 24, n. 3, p. 419-428, 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/fm/v24n3/06>>. Acesso em: 04 jul. 2017.

GOUVEIA G. C. et al. Satisfação dos usuários com a assistência de saúde no estado de Pernambuco, Brasil, 2005. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 3, p. 1849-1861, 2011. Disponível em:

<http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/3036/pdf_1232>. Acesso em: 05 jun. 2017.

JORGE, M. S. B. et al. Avaliação da qualidade do Programa Saúde da Família no Ceará: a satisfação dos usuários. **Revista Baiana de Saúde Pública**, Salvador, v. 31, n. 2, p. 256-266, 2007. Disponível em: <<http://files.bvs.br/upload/S/0100-0233/2007/v31n2/a258-268.pdf>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

MENDES, C. K. T. T. et al. Atendimento para idosos na atenção básica de saúde: representações sociais. **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 3443-3452, 2013. Disponível em:

<<http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/2873>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

MIRANDA, F. J. S.; FERNANDES, R. A. Q. Assistência pré-natal: estudo de três indicadores. **Revista de Enfermagem da UERJ**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 2, p. 179-184, 2010. Disponível em: <<http://www.facenf.uerj.br/v18n2/v18n2a03.pdf>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

MORAES, V. D.; CAMPOS, C. E. A.; BRANDAO, A. L. Estudo sobre dimensões da avaliação da Estratégia Saúde da Família pela perspectiva do usuário. **Physis**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 1, p. 127-146, 2014. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/physis/v24n1/0103-7331-physis-24-01-00127.pdf>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

NELSON, A. R. C.; DUARTE, F. H. da S.; SILVA, R. A. R. da. Satisfação dos usuários da Estratégia Saúde da Família em um município pólo em saúde/RN. **Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 2, p. 507-515, 2014. Disponível em: <<http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/view/3036>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

NOVAES, M. R. C. G. et al. Estudo etnográfico e de satisfação de profissionais e usuários do Programa de Saúde da Família em Samambaia, Distrito Federal, Brasil. **Comunicação e Ciência da Saúde**, Brasília, v. 21, n. 4, p. 289-300, 2011. Disponível em: <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/artigos/estudo_etnografico.pdf>. Acesso em: 13 jun. 2017.

PROTASIO, A. P. L. et al. Satisfação do usuário da Atenção Básica em Saúde por regiões do Brasil: 1º ciclo de avaliação externa do PMAQ-AB. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p. 1829-1844, 2017. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v22n6/1413-8123-csc-22-06-1829.pdf>>. Acesso em 13 jun. 2017.

RODRIGUES, M. V. **Ações para a qualidade**. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

SANTIAGO, R. F. et al. Qualidade do atendimento nas Unidades de Saúde da Família no município de Recife: a percepção dos usuários. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 1, p. 35-44, 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/csc/v18n1/05.pdf>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

SAVASSI, L. M. C. A satisfação do usuário e a autopercepção da saúde em atenção primária. **Revista Brasileira de Medicina Farmácia e Comunicação**, Florianópolis, v. 5, n. 17, p. 3-5, jan./dez. 2010. Disponível em: <<https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/135/127>>. Acesso em 24 mai. 2018.

XIMENES, N. F. R. G. et al. Qualidade da atenção ao pré-natal na Estratégia Saúde da Família em Sobral, Ceará, Brasil. **Revista Brasileira de Enfermagem**, São Paulo, v. 61, n. 5, p. 595-602, 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v61n5/a11v61n5.pdf>>. Acesso em: 13 jun. 2017.

Submetido em: 2/3/2018
Aceito para publicação em: 22/08/2018