

ANÁLISE DAS AVALIAÇÕES DOS SERVIÇOS DE SAÚDE A PARTIR DA SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS

- Nomes dos autores:

Newillames Gonçalves NERY - NESC/UFG - psfnerly@globomail.com

Vânia Cristina MARCELO - FO/NESC/UFG - vaniacmarcelo@yahoo.com.br

Maria Goretti QUEIROZ - FO/UFG - mgorettig@gmail.com

Lorena Davi MENEZES - NESC/UFG - lornamenezes@gmail.com

Edinamar Aparecida Santos da SILVA - NESC/UFG - edinamar@hotmail.com

Layz Ayres BRITO - NESC/UFG - laizayres@gmail.com

- Palavras-chave:

Avaliação; Satisfação; Serviços de Saúde.

- Introdução

Nos últimos anos, vários pesquisadores têm se dedicado aos estudos de avaliação da qualidade dos serviços de saúde e ressaltam a satisfação dos usuários como um dos importantes itens a serem analisados neste processo, havendo diferentes metodologias possíveis.

Silva e Formigli (1994) refletem sobre a relevância da incorporação da avaliação da satisfação do usuário como um importante componente da qualidade dos serviços, ressaltando que o nível de satisfação ou de insatisfação pode decorrer das relações interpessoais entre o profissional e o paciente, dos aspectos da infraestrutura material dos serviços (equipamentos, medicamentos, insumos, etc.), bem com as amenidades (ventilação, conforto, comodidade, etc.) e, também, com as representações do usuário sobre o processo saúde-doença.

Esperidiao e Trad (2005) observam a variabilidade dos métodos e técnicas utilizadas nos estudos sobre satisfação do usuário nos serviços de saúde, destacando o pouco consenso existente entre os pesquisadores.

Gouveia e colaboradores (2005) afirmam que a avaliação da satisfação com o sistema de saúde valorizando a ótica do usuário traz à tona antigos questionamentos quanto à qualidade dos serviços oferecidos à população brasileira,

destacando sua importância.

Costa e colaboradores (2008) apresentam uma análise reflexiva dos métodos de avaliação em saúde na perspectiva do cuidado pensado e praticado segundo as necessidades dos usuários. Refletem sobre a diversidade de métodos e abordagens dos processos avaliativos na busca de uma melhor apreensão do objeto de avaliação, destacando a satisfação do usuário como um indicador de qualidade dos serviços.

Recentemente no Brasil, o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) divulgou na imprensa resultados de uma avaliação a respeito dos serviços prestados no âmbito do SUS, onde os dados foram coletados a partir de entrevistas com usuários e não-usuários do sistema (IPEA, 2011).

Percebe-se a importância crescente dada à opinião do usuário na avaliação dos serviços, destacando que os resultados refletem tanto falhas e inconsistências no sistema de saúde, destacando pontos a serem considerados para a melhoria da atenção, como experiências exitosas que demonstram a necessidade de valorização e intensificação de ações.

Este estudo tem como objetivo analisar as publicações de estudos avaliativos de satisfação do usuário dos serviços de saúde no Brasil e alguns países da América Latina nas duas últimas décadas.

- Material e Métodos

Trata-se de um estudo de Revisão de literatura – tipo exploratório e descritivo - realizada no período de Dezembro de 2010 a Fevereiro de 2011, a qual utilizou a Base de Dados LILACS. Os resumos foram selecionados a partir dos descritores “*avaliação*”, “*satisfação*”, “*serviços de saúde*”, combinados entre si. Incluíram-se os resumos disponíveis referentes a estudos publicados nos períodos 1991-2000 e 2001-2010, intencionando-se fazer comparações.

Os critérios de exclusão envolveram data de publicação, pertinência da temática e ausência de informações importantes nos resumos.

Coletaram-se dados a respeito do número de artigos publicados, periódicos, procedência, tipo e natureza dos estudos, instrumentos de coleta e metodologias de análise utilizadas, origem dos instrumentos (quanto à sua elaboração), cenários e âmbito do serviço onde os estudos aconteceram e temáticas envolvidas (além da satisfação do usuário) quanto ao serviço ou programa.

Utilizou-se para tabulação dos dados e produção de gráficos o Programa Microsoft Office Excell 2007. Realizaram-se análises simples de freqüências absolutas e relativas.

- Resultados e Discussão

Os resultados obtidos a partir deste estudo permitiram visualizar o panorama atual da publicação de estudos sobre satisfação do usuário na América Latina, podendo-se fazer comparações entre os dois períodos analisados. Os resultados quanto à caracterização e publicação são apresentados no Quadro 1.

Quadro 1 – Análise de Resultados: Nº de Artigos, Periódicos, Procedência, Natureza, Tipo e Instrumentos de coleta e Metodologias de análise

	1991-2000	2001-2010
Nº de artigos (resumos)	33 artigos – 24 resumos	98 artigos – 64 resumos
Periódicos	16 periódicos J Bras Psiquiatr: 6 (25%) Cad Saud Pub: 3 (12,5%) Rev Bras Enferm: 2 (8,3%)	40 periódicos Cienc Saud Col: (9) 14% Cad Saud Pub: (7) 11% Arq Bras Oft: 5 – 7,8%
Procedência (país – região)	BR (62%) (S-SE-87% / SP-40%) CHILE/ARG – (17%) cada	BR (83%) - S-SE (49%) / SP (22%), CHILE (6%)/ COL-5%
Natureza	Quanti: 5 (37%)	Quanti: 38 (60%)
Tipo	Avaliação: 15 (58%)	Avaliação: 50 (78%)
Diversidade de instrumentos de coleta / metodologias de análise	Ent/quest: 12 (50%) Anál cont: 1 (4%) Anál doc: 1 (4%) Ñ inf: 10 (42%)	Ent/quest: 47 (66%) Anál doc: 6 (9%) Grupo focal: 5 (7%) Disc suj col,+ anál cont,+ triang,+ estudo de caso, observ: 1 (1%) Ñ inf: 8 (11%)
Origem dos instrumentos	Falta de informações (71%) Validado (13%) Próprio (12%) Adaptado (4%)	Falta de informações (70%) Próprio (15%) Validado (10%) Adaptado (5%)

A partir dos 135 artigos existentes, foram selecionados para o primeiro período (1991-2000), 33 artigos, porém com apenas 24 resumos disponíveis,

enquanto que para o segundo período (2001-2010), 98 artigos – com 64 resumos disponíveis, percebendo-se um considerável aumento da publicação sobre o tema “satisfação do usuário no serviço de saúde” no contexto avaliado. Notou-se, também, uma diversificação dos periódicos envolvidos, nos quais a grande maioria foi de procedência brasileira, sendo que dentro do Brasil a preponderância do eixo Sul-Sudeste diminuiu, com o surgimento de estudos de outras regiões. São Paulo é o estado brasileiro que mais publica o assunto, apresentando, porém uma queda proporcional na comparação entre os períodos. Percebe-se um crescimento das abordagens quantitativas onde os estudos avaliativos são dominantes, numericamente, com predomínio da utilização de entrevistas com questionários na coleta de dados. Destaca-se, ainda, uma diversificação de instrumentos e análises no 2º período. Quanto à origem dos instrumentos utilizados observa-se falta de informações nos resumos.

O Quadro 2 organiza os dados considerando cenários, temáticas e âmbito do serviço ou programa avaliado.

Quadro 2 – Análise de Resultados: Cenários, Temáticas, Âmbito do serviço envolvido e Origem dos Instrumentos

	1991-2000 (24):	2001-2010 (64):
Cenários	Serviço Saúde Mental (25%), Hospital (21%), Serviço/Sistema/Programa (21%), UBS (17%), Atenção Domiciliar (4%), UABSF (4%)	Serviço/Sistema/Programa (26%) UABSF (19%), Hospital (17%), SB (9%), Oftalmo (8%), UBS (8%), Saúde Mental (6%), Atenção Domiciliar (3%), Lab (2%), Inst Pesq (2%)
Temáticas associadas (satisfação do usuário)	Atenção Saúde (46%) Saúde Mental (25%) Atenção Hospitalar (13%) Atenção Criança (8%) Mulher (4%), ESF (4%)	Atenção Saúde (26%) ESF – 12%, Atenção Hospitalar (11%), Saúde Bucal (11%), Oftalmo – 9%, DANTS (8%), Saúde Mental (8%), Mulher (5%), Criança(3%), Atenção Domiciliar (3%), Promoção da Saúde (2%), DST/AIDS (2%)
Âmbito	Pub: 12 (50%) Priv: 2 (8%)	Pub: 43 (67%) Priv: 3 (5%) Pub/Priv: 2 (3%)

Os dados coletados permitem visualizar que os cenários onde ocorreram os estudos, bem como as temáticas associadas ampliam sua diversificação,

havendo uma preponderância crescente dos estudos que consideram o serviço público.

- Conclusões

Conclui-se que no contexto pesquisado tem-se percebido, a partir da comparação entre as duas últimas décadas, um crescimento da publicação de estudos avaliativos da satisfação do usuário, em especial no serviço público de saúde brasileiro, havendo um crescimento da diversificação de metodologias utilizadas, bem como cenários e temáticas envolvidas. Confirma-se neste estudo a tendência crescente, percebida em estudos anteriores, da valorização da participação dos usuários na avaliação dos serviços e programas de saúde no Brasil e América Latina.

- Referências bibliográficas

1. SILVA, L. M. V.; FORMIGLI, V. L. A. **Avaliação em Saúde: Limites e Perspectivas**. Cad. Saúde Públ., Rio de Janeiro, 10 (1): 80-91, jan/mar, 1994.
2. ESPERIDIAO, M.; TRAD, L. A. B. **Avaliação de satisfação de usuários**. Ciênc Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 10, 2005.
3. GOUVEIA, G. C. et al. **Satisfação dos usuários com a assistência de saúde no Brasil, 2003**. Cad Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 21, 2005.
4. COSTA, G. D. da, et al . **Avaliação em saúde: reflexões inscritas no paradigma sanitário contemporâneo**. Physis, Rio de Janeiro, v. 18, n. 4, 2008 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73312008000400006&lng=en&nrm=iso>. access on 26 Mai. 2011.
5. IPEA. Presidência da República Federativa do Brasil. **Folha de S. Paulo (SP): Brasileiro se divide na avaliação do SUS**. Imprensa.10/02/2011. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=7212:folha-de-s-paulo-sp-brasileiro-se-divide-na-avaliacao-do-sus&catid=159:clipping&Itemid=75>. Acesso em: 12 jun. 2011.