

DOI: 10.35621/23587490.v8.n1.p680-694

CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE NA PERSPECTIVA DO USUÁRIO: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

CRITERIA FOR EVALUATION OF HEALTH SERVICES IN THE USER'S PERSPECTIVE: AN INTEGRATIVE REVIEW

Waleska Fernanda Souto Nóbrega¹
Kedma Anne de Lima Gomes²
Lorena Sofia dos Santos Andrade³
Adyelle Dantas Ribeiro⁴
Layrlla Kateriny Moura de Oliveira Lopes⁵

RESUMO: Objetivo: Realizar uma revisão integrativa da literatura sobre avaliação da satisfação do usuário no Brasil e discutir os critérios utilizados. **Método:** A pesquisa foi realizada no Portal de Periódicos CAPES em Dezembro de 2019, através dos descritores “Avaliação dos serviços de Saúde” e “usuários” com auxílio do operador booleano “and”. Foram utilizados os filtros “somente artigos”, “tópicos *public health* e *Brazil*” e a busca foi limitada às publicações referentes aos últimos 5 anos. Após a leitura dos títulos e resumos dos artigos científicos, foram selecionados 20 artigos originais para compor a presente revisão. **Resultados:** A maioria dos artigos foram publicados no periódico *Ciência & Saúde Coletiva* e seu objetivo principal foi realizar a avaliação de serviços de saúde bucal. A maior parte dos estudos utilizaram a abordagem quantitativa através de questionários estruturados, onde buscaram avaliar a satisfação essencialmente com a estrutura física, acolhimento e tempo de espera para o atendimento e conceito geral do serviço. Entretanto a maioria dos estudos utilizam instrumentos diferentes que impossibilitam a comparação entre eles. **Conclusão:** As diferentes abordagens metodológicas e a falta de concordância entre os critérios avaliados impossibilitam a comparação entre os resultados das diferentes pesquisas. Salienta-se a importância do

¹ Doutoranda em Clínicas Odontológicas, Mestre em Saúde Pública. Universidade Estadual da Paraíba - UEPB. Campina Grande - PB.

² Docente do Curso de Fisioterapia UNIFACISA, Mestre em Saúde Pública. Universidade Estadual da Paraíba - UEPB. Campina Grande - PB.

³ Mestre em Saúde Pública, Universidade Estadual da Paraíba - UEPB. Campina Grande - PB.

⁴ Doutorandas em Clínicas Odontológicas, Mestres em Saúde e Sociedade. Universidade Estadual da Paraíba - UEPB. Campina Grande - PB.

⁵ Doutorandas em Clínicas Odontológicas, Mestres em Saúde e Sociedade. Universidade Estadual da Paraíba - UEPB. Campina Grande - PB.

estabelecimento de um consenso entre os especialistas, culminando na validação do conceito de satisfação e de metodologias específicas para avaliação dos serviços através da visão do usuário.

Palavras chave: Satisfação de usuários. Programa de saúde. Métodos. Instrumentos.

ABSTRACT: Objective: To conduct an integrative literature review on user satisfaction assessment in Brazil and discuss the criteria used. **Method:** The research was carried out at the CAPES Journal Portal in December 2019, using the descriptors “Health Services Assessment” and “users” with the help of the Boolean operator “and”. The filters “articles only”, “topics public health and Brazil” were used and the search was limited to publications referring to the last 5 years. After reading the titles and abstracts of the scientific articles, 20 original articles were selected to compose the present review. **Results:** Most articles were published in the journal *Ciência & Saúde Coletiva* and their main objective was to perform the evaluation of oral health services. Most studies used the quantitative approach through structured questionnaires, where they sought to assess satisfaction essentially with the physical structure, reception and waiting time for care and general concept of service. However, most studies use different instruments that make it impossible to compare them. **Conclusion:** The different methodological approaches and the lack of agreement between the evaluated criteria make it impossible to compare the results of the different surveys. The importance of establishing consensus among experts is highlighted, culminating in the validation of the concept of satisfaction and specific methodologies for evaluating services through the user's view.

Keywords: User Satisfaction. Health Program. Methods. Instruments.

INTRODU O

A Lei n  8.142, de 28 de dezembro de 1990, dispõe sobre a participa o da comunidade na gestão do Sistema  nico de Saúde (SUS) e   corroborada pela Carta dos direitos dos usuários da saúde. Estas, visam garantir ao cidadão o direito básico ao ingresso digno nos sistemas de saúde, sejam eles públicos ou privados (BRASIL, 2007).

Neste sentido, a avalia o dos serviços de saúde sob a perspectiva do usuário   uma das ferramentas que podem ser utilizadas para garantir a implementa o da participa o popular no (SUS). Logo, faz-se necessário compreender o papel central do usuário e assegurar a autonomia deste no processo do cuidado (OLIVEIRA *et al.*, 2018).

Esperidião e Trad (2006) observam em seu estudo a inconsistência e a descri o vaga e difusa dos conceitos relacionados a pesquisa de satisfa o do usuário, revelando não só as dificuldades para se estabelecer um referencial teórico estável, bem como a falta de consenso entre os pesquisadores da área, culminando em baixa valida o das teorias. Pode-se observar também que as técnicas e métodos utilizados variam em um largo escopo, demonstrando pouco consenso entre os pesquisadores. Entretanto, estudos demonstram que o método mais utilizado para avaliar a satisfa o do usuário   o de natureza quantitativa, em sua maioria utilizando-se de questionários fechados e pontua o em escalas. Alguns autores lançam mão do método qualitativo por estar garantido a obten o de dados subjetivos de satisfa o. Não obstante, os instrumentos utilizados em ambos os métodos são duramente criticados devido   falta de padroniza o que compromete a compara o entre os achados ((ESPERIDIÃO; TRAD, 2005).

Salienta-se a necessidade de se constituir um consenso de especialistas, a fim de buscar uma valida o para o conceito de satisfa o de usuários, bem como a operacionaliza o para a sua medida (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006). Destarte, o

objetivo da presente pesquisa foi realizar uma revisão integrativa da literatura sobre avaliação da satisfação do usuário no Brasil e discutir os critérios utilizados.

METODOLOGIA

A revisão integrativa consiste no método cujo objetivo é a síntese de conhecimento e a incorporação da aplicabilidade de resultados de estudos significativos na prática. Esta, tem sido considerada de extrema importância na área da saúde devido sua capacidade de sintetizar as pesquisas disponíveis sobre determinada temática além de direcionar a prática fundamentada no conhecimento científico (SOUZA *et al.*, 2010). Para Silva *et al.* (2012) a revisão integrativa deve ser realizada em 5 fases básicas:

1ª Fase: elaboração da pergunta norteadora.

2ª Fase: busca ou amostragem na literatura.

3ª Fase: coleta de dados.

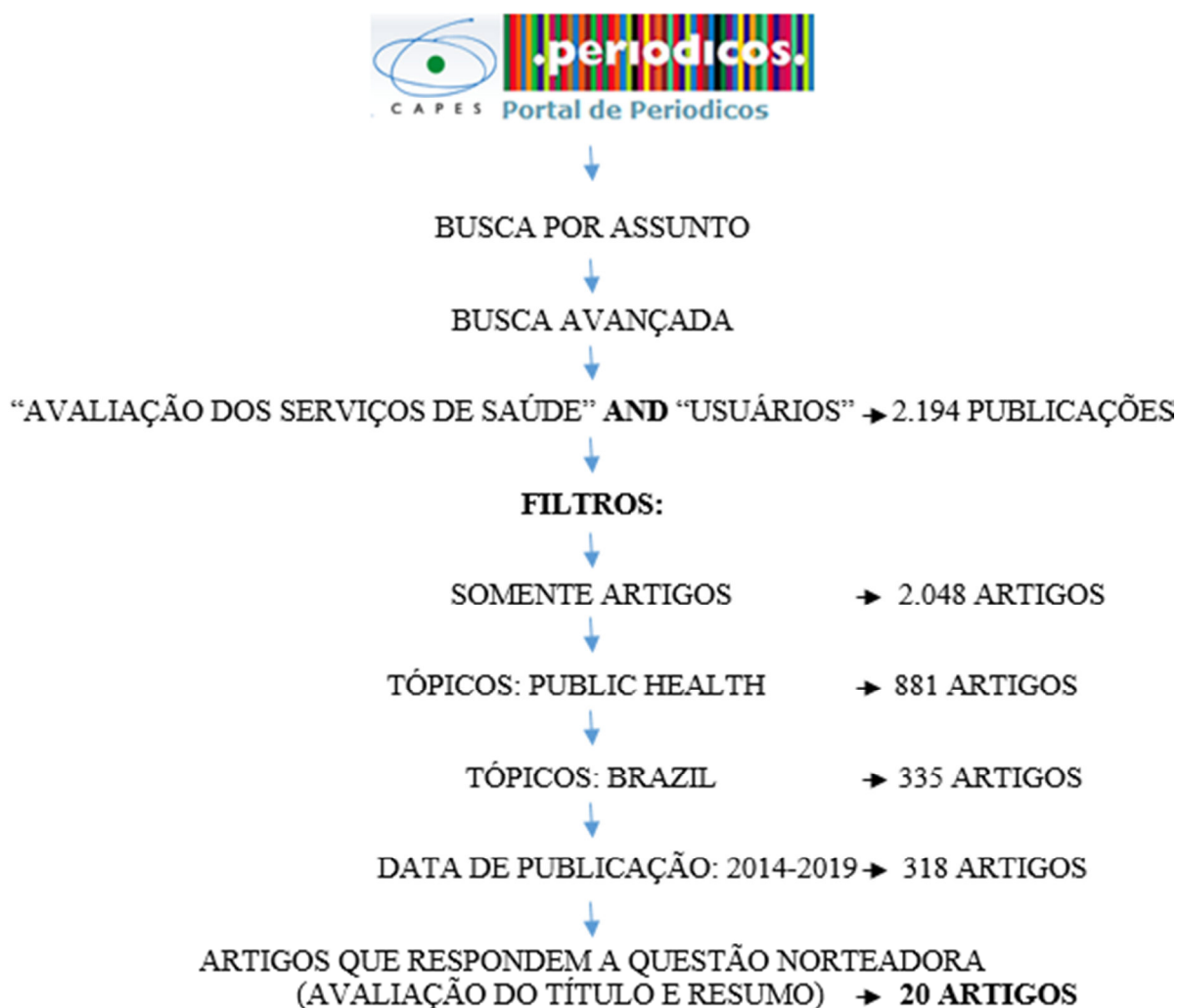
4ª Fase: análise crítica dos estudos incluídos.

5ª Fase: discussão dos resultados.

A pesquisa foi realizada no Portal de Periódicos CAPES em Dezembro de 2019, através dos descritores “Avaliação dos serviços de Saúde” e “usuários” com auxílio do operador booleano “*and*”. Foram utilizados os filtros “somente artigos”, “tópicos *public health* e *Brazil*” e a busca foi limitada às publicações referentes aos últimos 5 anos (Figura 1).

Após a leitura dos títulos e resumos dos artigos científicos, foram selecionados 20 artigos originais para compor a presente revisão.

Figura 1 - Esquematzao da pesquisa bibliográfica.



O quadro 1 traz a caracteriza o dos artigos científicos selecionados segundo serviço avaliado, ano de publica o, autor principal e per dico. A maioria dos artigos foram publicados no per dico Ciência & Saúde Coletiva e seu objetivo principal foi realizar a avalia o de serviços de saúde bucal.

Quadro 1 - Caracterizao dos artigos cientficos selecionados para compor a reviso segundo servio avaliado, ano de publicao, autor principal e peridico.

N	Servio avaliado	Ano de publicao	Autor principal	Revista
1	Servio especializado em sndrome de imunodeficincia adquirida	2017	Laura Olinto Dossena	Physis Revista de Sade Coletiva
2	Centro de atendimento fonoaudiolgico vinculado ao SUS	2016	Jenane Topanotti da Cunha	CoDAS
3	Servio de Sade bucal	2015	Lilian Rigo	Cincia & Sade coletiva
4	Centro de Ateno psicossocial	2018	Sarah Nascimento Silva	Cincia & Sade coletiva
5	Servio de Sade bucal	2018	Arinilson Moreira Chaves Lima	Cincia & Sade coletiva
6	Servio de Sade bucal	2019	Joo Gabriel Silva Souza	Cincia & Sade coletiva
7	Servio de Sade bucal	2018	Danilo Lima Carreiro	Cincia & Sade coletiva
8	Servio de Sade bucal	2016	Suzely Adas Saliba Moimaz	Cincia & Sade coletiva
9	Servios farmacuticos	2017	Tatiana Chama Borges Luz	Cincia & Sade coletiva
10	Ateno primria  sade	2017	Aylene Bousquat	Cincia & Sade coletiva
11	Centro de Especialidades Odontolgicas	2016	Elisa Shizu Kitamura	Epidemiol. Serv. Sade
12	Programa Mais Mdicos	2016	Yamila Comes	Cincia & Sade coletiva
13	Ateno primria  sade	2017	Ane Poline Lacerda Protasio	Cincia & Sade coletiva
14	Ateno Primria  Sade	2017	Luiz Felipe Pinto	Cincia & Sade coletiva
15	Servio de sade bucal	2017	Danielle Bordin	Cincia & Sade coletiva
16	Assistncia oftalmolgica	2016	Andra Maria Eleutrio Barros Martins	REV BRAS EPIDEMIOLOGIA
17	Ateno Primria  Sade	2014	Neir Antunes Paes	Rev Panam Salud Publica
18	Assistncia Mdica	2016	Clia Landman Szwarcwald	Cincia & Sade coletiva

19	Serviços de Saúde bucal	2018	Eduardo José Pereira Oliveira	Ciência & Saúde coletiva
20	Serviços farmacêuticos	2018	Raphael Laiber Bonadiman	Ciência & Saúde coletiva

RESULTADOS

O estudo de Dossena *et al.* (2017), objetivando avaliar um serviço especializado em síndrome de imunodeficiência adquirida, utilizou o delineamento qualitativo através de grupos focais. Os elementos avaliados para caracterizar a satisfa o do usuário foram os conceitos de integralidade e humaniza o da aten o, captando no questionário semiestruturado os itens de acesso e acolhimento. Outros itens considerados foram o estabelecimento de vínculo, a adesão ao tratamento, a preferência pelo serviço e a pressão de demanda.

Cunha *et al.* (2016) trouxeram a investiga o da percep o dos usuários de um Centro de Atendimento fonoaudiológico vinculado ao (SUS). Diferentemente do primeiro estudo apresentado, estes utilizaram a pesquisa de campo, de corte transversal e abordagem qualitativa e quantitativa através de um questionário avaliativo com questões e pontua o especificadas. Os principais cr terios avaliados foram mais claramente definidos, consistindo em: benefícios do serviço, expectativas quanto ao serviço, tempo de espera para o atendimento, tempo de espera para realiza o de exames, qualifica o do trabalho do profissional, avalia o das instala es físicas, se indicaria o serviço   alguém próximo, quais os pontos negativos do serviço e se há sugestões de melhoria.

Apenas um dos estudos utilizados na presente revisão buscou avaliar um serviço de saúde mental, que foi o Centro de Aten o Psicossocial (CAPS) em Minas Gerais. Tale estudo demonstrou um diferencial em rela o aos supracitados pois este buscou correlacionar o nível de satisfa o com os diferentes modelos de atendimento nos centros e as características sociodemográficas de os usuários. Utilizou-se um instrumento projetado pela divisão de saúde mental da Organiza o Mundial da Saúde (OMS) para medir e classificar a satisfa o do paciente. Tal instrumento   dividido em três subescalas que avaliam a satisfa o numa escala Likert, salientando

a competência da equipe, a compreensão das necessidades dos pacientes, as boas-vindas recebidas (acolhimento) e a ajuda prestada, bem como a assistência instala es e conforto do centro avaliado (estrutura) (SILVA *et al.*, 2018).

Martins *et al.* (2016) buscaram avaliar a assistência oftalmológica através de um estudo transversal conduzido a partir de entrevistas, cujo objetivo era estimar as prevalências da necessidade, do acesso e da insatisfa o com a assistência oftalmológica entre os que a obtiveram no último ano, bem como identificar os fatores associados a essa insatisfa o. Foram abordados critérios de privacidade, comunica o, tempo suficiente para o tratamento, envolvimento na tomada de decisão, estrutura física e prontidão em obter o tratamento (tempo de espera).

Dois estudos buscaram avaliar a satisfa o do usuário com o atendimento médico. Ambos utilizaram questionário estruturado e apresentaram em comum a avalia o da clareza das explica es do médico no que diz respeito ao tratamento. Entretanto, o segundo apontou como diferencial a maior abrangência de critérios, também buscando compreender o tempo de espera, tipo de consulta, tipo de médico, local da consulta (município de residência ou não), espaço físico disponível e o acolhimento (COMES *et al.*, 2016; SZWARCOWALD *et al.*, 2016).

Assim como da assistência médica, dois estudos buscaram investigar a satisfa o com a assistência farmacêutica. Bonadiman *et al.* (2018) coletou os dados através de questionário estruturado em blocos de perguntas abrangendo a qualidade do atendimento, a disponibilidade e qualidade das respostas do farmacêutico, sua rela o com o paciente e a cortesia e o respeito de todos os funcionários no primeiro bloco e no segundo a orienta o e responsabilidade com o paciente, o interesse, resolu o de problemas, qualidade das orienta es, privacidade no atendimento e o tempo dispensado ao paciente. Luz *et al.* (2017) trouxe um diferencial de triangula o de dados, onde averiguou a percep o do usuário quanto às características estruturais e organizacionais possibilitando a compara o com a visão dos profissionais farmacêuticos.

Quatro dos estudos avaliados, objetivaram compreender a satisfa o com a Aten o primária   saúde (APS) de forma geral. Bousquat *et al.* (2017) compararam a visão dos usuários e dos gestores, através de uma abordagem quantitativa e qualitativa, cujas dimensões e variáveis analisadas foram classificadas em três

grandes grupos: informacional, clínico e administrativo/organizacional, e abrangeram a capacidade de resolu o, estrutura administrativa e organizacional, intera o entre a equipe e organiza o dos fluxos.

Já Protásio *et al.* (2017) lançaram mão do resultado do 1  ciclo de avalia o externa do PMAQ-AB (Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Aten o Básica) para investigar quais fatores influenciavam a satisfa o do usuário da Aten o Básica em Saúde por regiões do Brasil. Foi avaliada a falta de material, equipamento ou profissionais necessários para o atendimento, a disponibilidade de medica es, a opinião quanto   qualidade do cuidado recebido, das informa es prestadas se recomendaria o serviço a pessoas próximas.

Pinto *et al.* (2017), embora com objetivos semelhantes, de avaliar afilia o, utiliza o, acesso, longitudinalidade, coordena o do cuidado e do sistema de informa es, integralidade (serviços disponíveis) e orienta o, utilizou outra abordagem para investiga o através do instrumento de medida o Primary Care Assessment Tool.

Paes *et al.* (2014) embora tenham utilizado o mesmo instrumento do estudo supracitado para construir e validar um novo instrumento, que ao fim abrangeu 65 perguntas com respostas em escala tipo Likert, limitaram a popula o do estudo apenas usuários hipertensos cadastrados na APS.

A maioria dos estudos publicados nos últimos 5 anos e utilizados na constru o da presente revisão buscaram analisar a satisfa o com os serviços de saúde bucal. Souza *et al.* (2019) e Carreiro *et al.* (2018) utilizaram dados secundários, o primeiro do Levantamento Nacional de Saúde bucal e o segundo diversas bases de dados públicas, a partir das recomenda es propostas pela (OMS). Entretanto os dois estudos apresentam diversas diferenças que impossibilitam a compara o fidedigna entre os dois. Souza *et al.* (2019) limitaram o objeto de estudo a idosos brasileiros dentados e edentados utilizando a insatisfa o com os serviços odontológicos como variável dependente. Enquanto isso, Carreiro *et al.* (2018) utilizaram como variável principal do estudo a satisfa o com os serviços, agrupando as respostas em “muito bom” e “bom” (satisfeitos) e “regular”, “ruim” e “péssimo” (insatisfeitos).

Rigo *et al.* (2015) utilizaram um questionário estruturado e já validado além de uma escala de satisfa o e imagem percebida do cirurgião-dentista salientando o sentimento de ansiedade e as experiências vivenciadas. Já Lima *et al.* (2018) buscaram conhecer a percep o do usuário sobre a resolutividade do serviço odontológico no Sistema  nico de Saúde, e analisar as associa es entre resolutividade e características sociodemográficas e de acesso ao serviço.

Com objetivo semelhante do anteriormente citado, Moimaz *et al.* (2016) buscaram conhecer a avalia o do usuário sobre o atendimento odontológico no SUS e analisar as associa es entre a mesma, características sociodemográficas e aspectos relacionados   humaniza o nos serviços. Realizaram um pesquisa de corte transversal e abordagem quantitativa, cuja variável desfecho foi obtida por meio da pergunta: “Como o(a) Senhor(a) considera o atendimento dado pelo dentista e pela equipe dele nessa unidade de saúde?”. Ao fim, as respostas foram agrupadas nas categorias “avalia o positiva” e “avalia o negativa”.

Kitamura *et al.*, 2016) limitaram o objeto do estudo a avalia o da satisfa o apenas de usuários assistidos nos Centros de Especialidades Odontológicas (CEO). Também lançaram mão de um estudo transversal, entanto utilizaram também um instrumento de coleta diferenciado: o Questionário de Avalia o da Qualidade dos Serviços de Saúde Bucal (QASSaB), que abrange as dimensões de Rela es humanas: dentista-paciente; outros profissionais-paciente; Eficácia/senσα o de desconforto pós- tratamento; Acessibilidade/disponibilidade: obten o de vaga; tempo de espera; Qualidade técnico-científica: equipamento; Ambiente físico/limpeza: sala de recep o; banheiros; e Aceitabilidade: explica o do tratamento; Efetividade/resolutividade: aparência dos dentes; capacidade de mastiga o.

O diferencial do estudo de Bordin *et al.* (2017) foi o objetivo de confrontar a visão de usuários e de profissionais da saúde acerca da satisfa o com o serviço público odontológico. Para tal, utilizaram formulários adaptados dos protocolos para avalia o da satisfa o dos usuários do PNASS (Programa Nacional de Avalia o dos Serviços de Saúde) e do PMAQ, instrumentos de base nacional propostos pelo Ministério da Saúde para avalia o da qualidade de serviços de saúde e apoio   gestão do SUS.

Por fim, Oliveira *et al.* (2018) também estabeleceram um comparativo, entretanto este foi da rela o entre a percep o dos dentes serviços e condi es clínicas de saúde bucal em uma popula o de adultos e idosos hipertensos e pessoas diabéticas. Apresentando ainda um outro instrumento, o questionário OHPCA, estes avaliaram cinco dimensões diferentes: recep o, qualidade do atendimento, acesso, equipe e organiza o.

DISCUSSÃO

A presente revisão demonstrou que a maioria dos estudos utilizou a abordagem quantitativa através de questionários estruturados, corroborando com os achados de Esperidião e Trad (2005). Pode-se perceber a comprova o deste fato quando se observa os estudos com objetivos semelhantes, como os para avaliar a satisfa o do usuário com os serviços de saúde bucal, onde em cinco estudos, observa-se o uso de cinco abordagens metodológicas com diferenças profundas entre estas.

Quanto aos cr terios avaliados, o estudo de Donassena *et al.* (2017) buscou avaliar a satisfa o com a humaniza o e integralidade dos servidos especializados para atendimento de portadores de HIV/AIDS, o que   corroborado por Oliveira *et al.* (2005), que ressaltam a importância da dimensão afetiva no encontro entre profissionais e usuários salientando a importância de entender a humaniza o da aten o   saúde como um processo de diálogo, que garanta e estimule uma crescente integra o entre as finalidades técnicas do trabalho e os projetos de vida dos usuários.

Os demais estudos no geral buscaram avaliar a satisfa o essencialmente com a estrutura física, acolhimento e tempo de espera para o atendimento e conceito geral do serviço, o que corrobora o estudo de Queiroz *et al.* (2010) que afirma que escuta e o acolhimento são as principais a es para a satisfa o durante os cuidados, salientando a necessidade de se agir pautado nos dispositivos da

integralidade por todos os membros da equipe de saúde e em todos os espaços na produ o do cuidado.

Quanto a estrutura física e organiza o do ambiente, observa-se a importância da avalia o destes aspectos (assim limpeza, tempo de espera e privacidade nas consultas e exames) pois em teoria, estes não dependem, em princípio, de grandes investimentos em recursos financeiros ou tecnológicos. Mas sim, remetem ao âmbito da cultura e da gestão organizacional, sobretudo no contexto onde o usuário   a clientela de baixa renda atendida pelo SUS.

O estudo de Santos *et al.* (1995) apontam que o modelo clínico de assistência, a forma de organiza o dos serviços e a dificuldade de acesso contribuem para a obten o de resultados insatisfatórios, não obstante o campo relacional profissional - usuário, a aten o, confiança, respeito e acolhimento, são também determinantes da satisfa o dos usuários (JORGE *et al.*, 2007). Todos estes cr terios foram abordados na maioria dos trabalhos avaliados nesta revisão.

Entretanto, assim como constatado por Esperidião e Trad (2006), percebe-se que há uma perda da utilidade analítica do conceito satisfa o na medida em que seu conceito   ampliado para diversas dimensões dos serviços de saúde. Outro importante fato a ser salientado   que, como encontrado nesta pesquisa, a maioria dos estudos utilizam instrumentos diferentes que impossibilitam a compara o entre eles.

A avalia o de satisfa o de usuários em saúde deve ser valorizada como parte dos estudos das rela es interpessoais no âmbito dos serviços de saúde e como instrumento de controle social, entretanto, aponta-se a necessidade da constitui o de um consenso de especialistas, a fim de buscar uma valida o para o conceito de satisfa o de usuários e uma operacionaliza o para a sua medida (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006).

CONCLUSÃO

As diferentes abordagens metodológicas e a falta de concordância entre os critérios avaliados impossibilitam a comparação entre os resultados das diferentes pesquisas. Salienta-se a importância do estabelecimento de um consenso entre os especialistas, culminando na validação do conceito de satisfação e de metodologias específicas para avaliação dos serviços através da visão do usuário.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BONADIMAN, R.L. *et al.* Satisfaction levels of users and verification of the knowledge of pharmacists in public pharmacies in the State of Espírito Santo, Brazil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.23, n.2, p.627-638, 2018.

BORDIN, D. *et al.* Comparative study of satisfaction of users and health professionals with the public dental service. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.22, n.1, p.151-160, 2017.

BOUSQUAT, A. *et al.* Atenção primária à Saúde e coordenação do cuidado nas regiões de saúde: perspectivas de gestores e usuários. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.22, n.4, p.1141-1154, 2017.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Carta dos direitos dos usuários da saúde** / Ministério da Saúde. - 2. ed. - Brasília: Ministério da Saúde, 2007. 9 p. (Série E. Legislação de Saúde) ISBN 978-85-334-1359-7.

CARREIRO, D.L. Evaluation of satisfaction with dental care from the standpoint of adult Brazilian users: a multilevel analysis. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.23, n.12, p.4339-4349, 2018.

COMES, Y. *et al.* Avaliação da satisfação dos usuários e da responsividade dos serviços em municípios inscritos no Programa Mais Médicos. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.21, n. 9, p. 2749-2759, 2016.

CUNHA, J.T. *et al.* A percepção dos usuários de um Centro de Atendimento vinculado ao SUS: enfoque fonoaudiológico baseado na promoção da saúde. **Jornal da Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia (CoDAS)**, v. 28, n. 4, p. 417-428, 2016.

DOSSENA, L.O. *et al.* Aproximações entre percepção de usuários e itens do instrumento para avaliação dos serviços brasileiros em síndrome de imunodeficiência adquirida. **Physis Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.27, n.3, p. 661-683, 2017.

ESPERIDIAO, M.A. TRAD, LAB. Avaliação de satisfação de usuários. **Ciência e saúde coletiva** [online]. vol.10, suppl., p.303-312, 2005.

ESPERIDIÃO, M.A. TRAD, LAB. User satisfaction assessment: theoretical and conceptual

concerns. **Caderno de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n.6, p.1267-1276, 2006.

HOLLANDA, E. *et al.* Satisfa o e responsividade em serviços de aten o   sa deda Funda o Oswaldo Cruz. **Ciência e saúde coletiva** [online]. vol.17, n.12, p.3343-3352, 2012.

KITAMURA, E.S. *et al.* Avalia o da satisfa o dos usuários dos Centros de Especialidades Odontológicas da macrorregião Sudeste de Minas Gerais, 2013. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, Brasília, 25(1):137-148, 2016.

LIMA, A.M.C. *et al.* Case-resolving capacity of dental care of the Unified Health System: the perception of users in a city in the state of São Paulo, Brazil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.23, n.5, p.1657-1666, 2018.

LUZ, T.C.B. *et al.* Serviços farmacéuticos na aten o b sica: h  sintonia entre farmacéuticos e usuários? **Ciência & Saúde Coletiva**, v.22, n.8, p.2463-2474, 2017.

MARTINS, A.M.E.B.L. *et al.* Evaluation of ophthalmologic assistance from the perspective of users. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, v.19, n.2, p. 390-402,2016.

MOIMAZ, S.A.S. *et al.* User evaluation on dental care in the Unified Health System: an approach from the standpoint of humanization. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 21, n.12, p.3879-3887, 2016.

OLIVEIRA, E.J.P. *et al.* Relationship between the perception of dental care and Oral Health conditions in hypertensive and diabetic patients. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.23, n.11, p.3695-3704, 2018.

OLIVEIRA, L.A. *et al.* Humaniza o e cuidado: a experiência da equipe de um serviço de DST/Aids no município de São Paulo. **Ciência e saúde coletiva**. vol.10 no.3 Rio de Janeiro July/Sept. 2005.

PAES, N.A. *et al.* Satisfa o dos usuários hipertensos com os serviços da rede de aten o primária no Brasil: um estudo de valida o. **Revista Panamericana de Saúde Pública**, v. 36, n.2, p.87-95, 2014.

PINTO, L.F. *et al.* Primary Health Care quality in Rocinha - Rio de Janeiro, Brazil, from the perspective of children caregivers and adult users. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.22, n.3, p.771-781, 2017.

PROTÁSIO, A.P.L. *et al.* Satisfa o do usuário da Aten o Básica em Saúde por regiões do Brasil: 1  ciclo de avalia o externa do PMAQ-AB. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.22, n.6, p.1829-1844, 2017.

QUEIROZ, M.V.O. Assistência ao adolescente em um serviço terciário: acesso, acolhimento e satisfa o na produ o do cuidado. **Texto Contexto Enfermagem**, Florianópolis, Abr-Jun; v. 19, n.2, p291-9, 2010.

RIGO, L. *et al.* Satisfa o com a vida, experiência odontológica e autopercep o da saúde bucal entre idosos. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.20, n.12, p.3681-3688, 2015.

SILVA, M.V.E. **In cio tardio do pré-natal: uma revisão integrativa da literatura**. [Trabalho de conclusão de curso]. Especializa o em Saúde da Família. Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). 2012. 72p.

SILVA, S.N. Brazilian Mental Health Services Assessment: user satisfaction and associated factors. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 23, n. 11, p. 3799-3810, 2018.

SOUZA, J.C.S. *et al.* Dissatisfaction with dental services among dentate and edentulous elderly Brazilians: a multilevel analysis. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.24, n.1, p.147-158, 2019.

SOUZA, M.T. SILVA, M.D. CARVALHO, R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein** v. 8, n. 1, p. 102-106, 2010.

SZWARCWALD, C.L. *et al.* Percepção da população brasileira sobre a assistência prestada pelo médico. Brasil, 2013. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.21, n.2, p.339- 349, 2016.