

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.