

---

# Avaliação dos serviços de saúde para satisfação dos usuários: estudo cienciométrico

*Users and evaluation of health services satisfaction: study scientometric*

Janaina Alves Guilherme<sup>1</sup>, Ely Mitie Massuda<sup>1</sup>, Miriam Ueda Yamaguchi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Centro Universitário de Maringá – Unicesumar, Maringá-PR, Brasil.

---

## Resumo

**Objetivo** – Identificar as publicações científicas em relação à satisfação do paciente no atendimento e avaliação do serviço de saúde no Brasil. **Métodos** – Trata-se de um estudo cienciométrico que abrangeu a busca de artigos científicos publicados no período de 1974 a 2015, na base de dados eletrônica SciELO. A identificação dos artigos foi realizada por meio da utilização dos termos: satisfação paciente, avaliação serviço de saúde e percepção do paciente no atendimento. **Resultados** – Foram detectados 194 artigos de publicações brasileiras indexadas na área interdisciplinar. Identificou-se maior interesse dos pesquisadores pela temática após o ano de 1990, intensificando-se a partir de 2004. Dentre os serviços de saúde existentes no Brasil, as Unidades Básicas de Saúde (UBS) foram as mais pesquisadas, com 30% (27), seguida pela Estratégia de Saúde da Família (ESF), com 23% (21). Dentre as especialidades na área da saúde, a área da Psiquiatria foi a de maior interesse nas pesquisas realizadas com 15 (29%) trabalhos publicados, seguida por Odontologia, com 12 (23%). **Conclusão** – As UBS e ESF destacaram-se dentre os serviços de saúde avaliados quanto à satisfação dos usuários, fato que se justifica por integrarem os serviços da atenção primária à saúde e serem a principal porta de entrada dos usuários ao sistema de assistência à saúde em nosso país.

**Descritores:** Satisfação do paciente; Assistência ao paciente; Serviço de saúde

## Abstract

**Objective** – Identify the scientific publications regarding the patient's satisfaction in assistance and evaluation of health services in Brazil. **Methods** – It is a scientometric study that covered the search for scientific articles published from 1974 to 2015, on electronics SciELO database. The identification of the items was done by the use of terms: patient satisfaction, evaluation of health service and patient perception of care. **Results** – Were found 194 articles of Brazilian publications indexed in the interdisciplinary area. Greater concernment was identified by researchers in this issue after 1990, intensifying after 2004. Among the existing health services in Brazil, the Unit basic health (UBS) were the most researched, with 30% (27), followed by Strategy Family health (ESF), with 23% (21). Among the specialties in health field, the Psychiatry was the most interested in research carried out with 15 (29%) published works, followed by Dental field, with 12 (23%). **Conclusion** – UBS and ESF stood out among the health services evaluated for user satisfaction, which is justified by integrating the services of primary health care and are the main gateway for the users to the health care system in our country.

**Descriptors:** Patient satisfaction; Patient care; Health service

---

## Introdução

Os serviços de saúde são estruturas organizacionais diversificadas que incluem desde consultórios médicos individuais e unidades básicas de saúde até os hospitais. A condição essencial para o atendimento é ter o espaço onde se localizam os profissionais com suas diversas especialidades e as tecnologias materiais responsáveis pela realização da atenção à saúde da população<sup>1</sup>.

De acordo com Donabedian (1978), a avaliação do cuidado à saúde, pode ser realizada em seus três componentes: estrutura, processo e resultado<sup>2</sup>. A estrutura compreende os recursos utilizados pelo serviço, enquanto o processo refere-se às técnicas empregadas no manejo dos problemas apresentados pelos pacientes e o resultado diz respeito ao estado de saúde dos pacientes resultante da interação com o serviço de saúde.

A percepção em relação às práticas de saúde e a satisfação dos usuários são temas que têm se destacado no cenário da saúde no contexto mundial e nacional. Os processos de avaliação representam uma forma interessante de buscar por melhorar a qualidade dos serviços de saúde e criar oportunidades para discutir o cuidado

ao paciente. O número crescente de estudos que avaliam o nível de satisfação da assistência prestada aos pacientes atendidos em várias especialidades e a avaliação dos diversos serviços de saúde têm como o intuito principal verificar o nível de qualidade dos serviços de saúde<sup>3-4</sup>.

Neste sentido, pesquisadores vêm realizando abordagens para avaliar a qualidade dos serviços de saúde e incluem medições de resultados<sup>5</sup>, que podem ser feitas a partir das opiniões dos usuários sobre aspectos dos cuidados e seu grau de satisfação.

Savassi (2010) destaca cinco teorias da satisfação de pacientes que são as mais utilizadas em modelos de estudos<sup>6</sup>:

- a teoria da discrepância: a mais utilizada nas pesquisas; os níveis de satisfação são medidos pela diferença entre expectativa e percepção da experiência;
- a teoria da atitude: a satisfação é entendida como uma atitude, uma avaliação positiva ou negativa sobre um determinado aspecto do serviço;
- a teoria da equidade: considera que os usuários avaliam os serviços por meio de ganhos e perdas individuais.

- a teoria da realização: a satisfação é dada simplesmente pela diferença entre o que é desejado e o que é obtido.

- a teoria da realização da expectativa ou da confirmação da expectativa. O modelo demonstra satisfação quando recebe aquilo que esperava do serviço ou mais do que esperava. Essas teorias compreendem os usuários em aspectos psicológicos como crenças, expectativas e percepções.

Considera-se que a percepção da qualidade antecede a satisfação do paciente, podendo ocorrer independente da experiência do usuário no que se refere ao serviço<sup>7</sup>. Nas últimas décadas, estudos sobre a percepção em relação às práticas de saúde e a satisfação dos usuários passaram a ter um papel importante no cenário brasileiro. Desta forma inseriu-se a prática de avaliação dos serviços por meio de perguntas aos usuários e consequentemente o fortalecimento pela participação da comunidade nos processos de planejamento do controle social no âmbito do SUS<sup>8</sup>.

Nesta perspectiva, a avaliação da qualidade dos serviços de saúde nos últimos anos tem instigado os pesquisadores a desenvolver estudos sobre avaliação da satisfação dos usuários ao serviço saúde, como uma forma de analisar a qualidade, eficácia e eficiência do serviço de saúde<sup>9</sup>. As técnicas utilizadas a fim de delinear crescimento de determinado conteúdo, empregam recursos cienciométricos. A ciencimetria é um ramo da sociologia das ciências e da ciência da informação que procura estudar aspectos quantitativos e da produção científica, quer como uma disciplina quer como uma atividade econômica. Deve-se considerar que a ciencimetria não pode substituir um método analítico sobre determinado conteúdo, mas tem a capacidade de provocar maior visibilidade dos dados da pesquisa<sup>10</sup>.

Torna-se importante na identificação das áreas que necessitam de maior preocupação<sup>11</sup>. Nesse sentido, é importante verificar o número de pesquisas sobre nível de satisfação do usuário ao serviço de saúde.

O presente trabalho visa, por meio da ciencimetria, identificar as publicações científicas em relação à satisfação do paciente no atendimento especializado e avaliação do serviço de saúde no Brasil.

## Métodos

Trata-se de um estudo cienciométrico para quantificar o número de publicações científicas em relação à percepção, avaliação e satisfação dos pacientes no âmbito dos serviços de saúde. As buscas efetuadas nesta pesquisa foram realizadas no mês de julho/2015, utilizando base de dados eletrônica *SciELO* (*Scientific Electronic Library Online*; <http://www.scielo.org>) dos artigos científicos indexadas na área interdisciplinar.

Os termos utilizados na busca dos artigos foram: satisfação paciente, avaliação serviço de saúde e percepção do paciente no atendimento. O processo de busca, no primeiro momento, permitiu a identificação de 649 artigos científicos, dos quais 237 estavam relacionados com o descritor “satisfação paciente”, 381 com “ava-

liação serviço de saúde” e 31 com o descritor “percepção do paciente no atendimento”.

Em seguida, os trabalhos científicos foram selecionados por meio da avaliação dos títulos e resumos. Os artigos indexados foram publicados entre 1974 e 2015, dentre os quais foram selecionados 283 trabalhos que atenderam aos critérios de inclusão. A análise crítica dos trabalhos permitiu a identificação das seguintes informações: número de artigos publicados relacionados à satisfação dos usuários dos serviços de saúde, as classificações pelo ano de publicação, pelo estrato do sistema WebQualis, tipo de serviços de saúde e especialidades dos profissionais da saúde.

## Resultados e Discussão

Foram identificados, 283 artigos científicos sobre percepção e satisfação do paciente no atendimento e avaliação dos serviços de saúde no Brasil publicados na base de dados *SciELO*. O agrupamento dos artigos científicos por quinquênios em ordem cronológica de 1974 a 2015 permitiu identificar que houve poucas publicações científicas entre os anos de 1974 a 1997, e aumento do interesse pela temática a partir do quinquênio 1998/2003, intensificando a partir de 2004/2009 até os dias atuais (Figura 1).

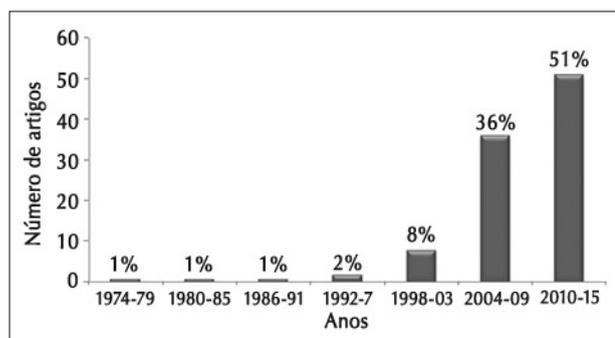


Figura 1. Número de artigos publicados na base de dados científicos *SciELO* segundo o ano de publicação. Fonte: Elaborada pelos autores

Na Figura 2 identifica-se a classificação das áreas dos serviços de saúde quanto à satisfação dos usuários pelos respectivos serviços. Identificou-se maior percentual de estudos sobre avaliação e satisfação dos pacientes atendidos na área da atenção primária da saúde. Este sistema integra os serviços das Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Estratégia de Saúde da Família (ESF). Foram localizadas 27 publicações (30%) sobre as UBS. O maior interesse na pesquisa desse serviço específico pode ser atribuído ao fato das UBS serem a principal porta de entrada dos usuários ao sistema de assistência à saúde em nosso país. O segundo maior interesse de pesquisa ficou representado pelas ESF, com 21 (23%) artigos publicados. De acordo com Ministério da Saúde a Atenção Primária à Saúde (APS) foi criada como uma estratégia para organizar os Sistemas de Saúde, de maneira a possibilitar atenção integral, acesso universal e a equidade<sup>12</sup>. Os hospitais figuram em terceiro colocado

no interesse de pesquisa, e sua participação foi de 20% no total dos trabalhos identificados na base de dados pesquisados.

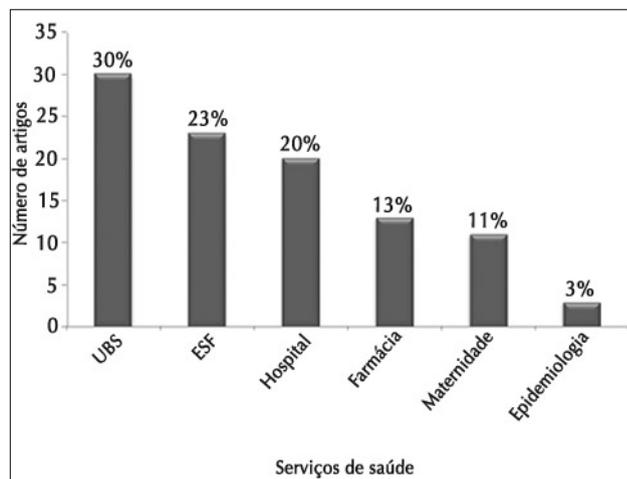


Figura 2. Frequência de estudos publicados sobre avaliação dos serviços de saúde e satisfação do usuário nos serviços de saúde entre 1974 e 2015. Fonte: Elaborada pelos autores

No Brasil, para maior abrangência da APS, houve uma reorientação do Sistema Único de Saúde (SUS) com a implantação da Estratégia Saúde da Família (ESF), em 1994. A ESF teve como proposta a mudança do modelo centrado no cuidado, para modelo de promoção à saúde e prevenção de agravo<sup>12</sup>.

Dada a importância da implantação de um sistema de acompanhamento dos serviços de saúde, que avaliasse a eficiência, eficácia e efetividade das estruturas, processos e resultados relacionados ao risco, acesso e satisfação dos pacientes, foram criados programas de avaliação sistemática do desempenho dos estabelecimentos de saúde no Brasil. No ano 2000, ocorreu a implantação do Projeto de Desenvolvimento de Metodologia de Avaliação de Desempenho do Sistema de

Saúde Brasileiro (PROADESS). Apresentou a proposta de elaborar e implementar uma metodologia para avaliar o desempenho dos serviços de saúde no âmbito nacional. Em 2004, criou-se o Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde (PNASS) lançado a partir de revisão do Programa Nacional de Avaliação de Serviços Hospitalares (PNASH) que havia sido criado em 1998. O objetivo central do PNASS consiste em avaliar a satisfação dos usuários em relação aos serviços de saúde. O Projeto de Expansão e Consolidação à Saúde da Família (PROESF) foi implantado a partir do ano 2002 a 2009. O objetivo principal do projeto era organizar e fortalecer a atenção básica no Brasil. O Ministério da Saúde divulgou em 2012, o Índice de Desempenho do SUS (IDSUS), que avaliou entre 2008 e 2010 os diferentes níveis de atendimento de qualidade do Sistema Único de Saúde no que se refere ao acesso e a efetividade das várias dimensões do Sistema em relação à atenção básica, ambulatorial e hospitalar<sup>13</sup>.

Nesse contexto, avaliação dos serviços de saúde tem como propósito melhoria da estruturação, assumindo desta forma o compromisso de adequação das necessidades da população, resolutividade e garantia da assistência integral ao usuário.

Na Figura 3 estão identificadas e classificadas as especialidades na área da saúde com o maior percentual em estudos aplicados sobre avaliação e satisfação dos pacientes atendidos. A área da Psiquiatria apresentou o maior percentual com 15 (29%) artigos científicos publicados. O número representativo de pesquisas na área da saúde mental tem sido incentivado pela Organização Mundial da Saúde, que propõe o desenvolvimento de pesquisa e do monitoramento dos serviços de saúde mental. O desenvolvimento de estudos neste respectivo grupo tem como objetivo promover adequação da assistência prestada aos pacientes, avaliação dos resultados ao tratamento e a qualidade dos serviços em consequência a satisfação do usuário<sup>14</sup>.

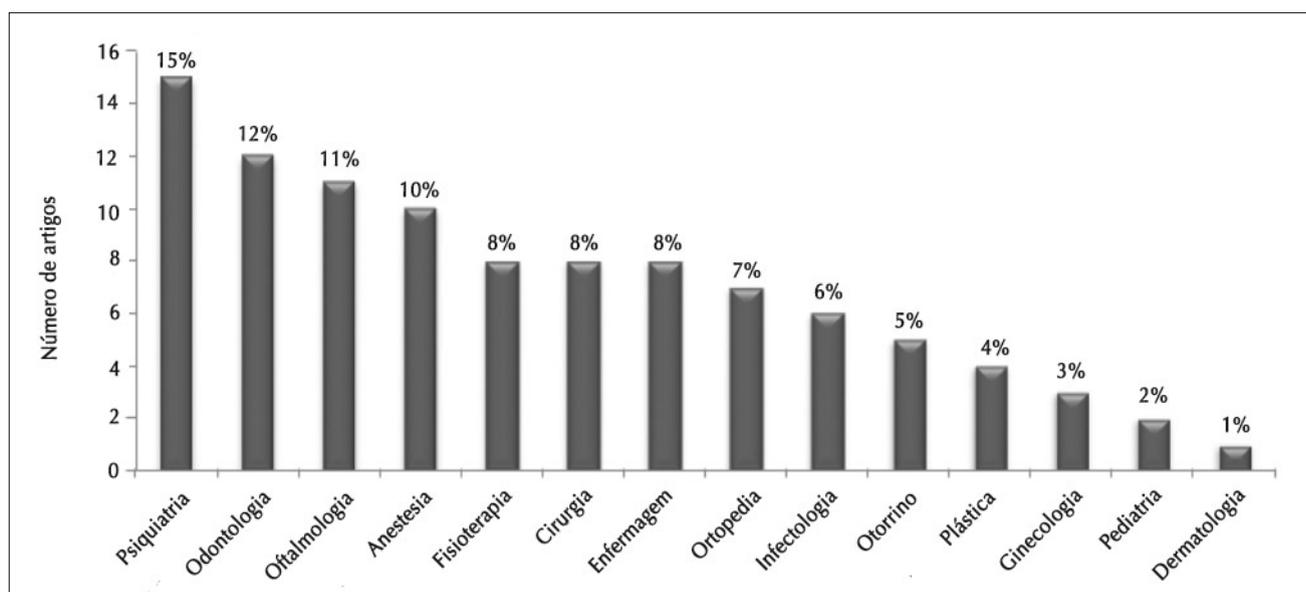


Figura 3. Número de estudos publicados relacionados às especialidades na área da saúde entre 1974 e 2015. Fonte: Elaborada pelos autores

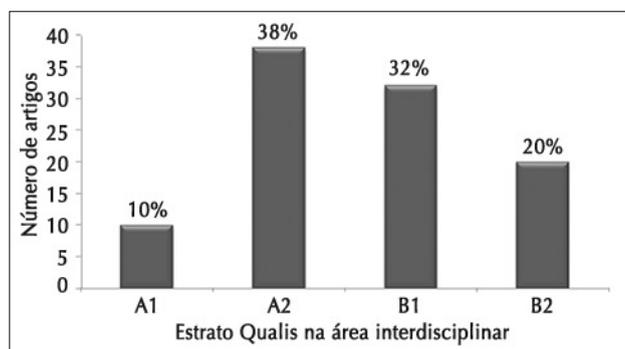
Seguindo a classificação de periódicos científicos em relação avaliação e satisfação dos pacientes, o atendimento Odontológico apresenta 12 (23%) artigos publicados. Estudos detectaram fatores que mais afetam a satisfação do paciente em relação ao tratamento odontológico como sendo: competência técnica, relação interpessoal, orientação e custos do tratamento. A competência técnica foi fator mais relevante em relação satisfação do paciente no atendimento odontológico<sup>15</sup>.

Os resultados mostraram que a especialidade de Oftalmologia apresentou 11 (22%) dos artigos científicos publicados e a Anestesia 10 (20%) publicações. Observou-se uma característica interessante entre as duas especialidades, estudos relatam que o esclarecimento dos médicos sobre procedimento cirúrgico pode ajudar a melhorar a satisfação do paciente em relação ao seu conhecimento do processo peri-operatório e a reduzir a ansiedade<sup>16</sup>.

Os estudos mostram que a especialidade oftalmológica identificou que a reabilitação visual ideal após uma cirurgia é um ganho na qualidade de vida das pessoas, representando uma menor limitação nas atividades, conseqüentemente a satisfação do paciente com o resultado cirúrgico<sup>17-18</sup>.

Os resultados do presente estudo identificam apenas oito (16%) publicações que figuram em cada uma das áreas de Fisioterapia, Cirurgia e Enfermagem; as demais especialidades apresentaram-se abaixo desse valor.

Na intenção de compreender os processos de avaliação, entende-se que o desempenho profissional é avaliado pelo usuário por meio do interesse demonstrado no atendimento, informações fornecidas e resolutividade<sup>19</sup>. Prestar o bom atendimento baseado na escuta do usuário e o desempenho do profissional é que propicia o vínculo do usuário com a equipe de saúde e conseqüentemente maior adesão ao serviço de saúde<sup>20-21</sup>.



**Figura 4.** Número de estudos publicados em periódicos científicos segundo a classificação Qualis na área interdisciplinar. Fonte: Elaborada pelos autores

Na Figura 4 observa-se o número de artigos científicos sobre satisfação do paciente no atendimento e avaliação do serviço de saúde no Brasil, segundo a classificação Qualis CAPES dos periódicos. São estratos internacionais A1 e A2, sendo o Qualis A1, o mais alto padrão, seguido por A2, e na sequência os estratos nacionais B1 e B2. O presente estudo baseou-se na classificação Qualis da área interdisciplinar.

A maioria dos artigos foram publicados em revistas Qualis com A2, 109 (38%), seguido pelo Qualis B1, 90 (32%), Qualis B2, 56 (20%) e Qualis A1, com 29 (10%) publicações.

Os estudos desenvolvidos pelos pesquisadores propiciam a oportunidade do usuário de expressar e prover informações sobre o nível de satisfação do usuário nos serviços de saúde e atendimento especializado no Brasil.

## Conclusão

O presente estudo identificou que nos últimos 10 anos houve aumento expressivo de publicações em periódicos científicos sobre avaliação da assistência prestada aos pacientes atendidos em serviços de saúde nas várias especialidades. Observou-se que as especialidades da psiquiatria, odontologia e oftalmologia figuraram com maior número de estudos científicos. As UBS e ESF destacaram-se dentre os serviços de saúde avaliados quanto à satisfação dos usuários, fato que se justifica por integrarem os serviços da atenção primária à saúde e serem a principal porta de entrada dos usuários ao sistema de assistência à saúde em nosso país.

## Referências

1. Novaes HMD. Pesquisa em, sobre e para os serviços de saúde: panorama internacional e questões para a pesquisa em saúde no Brasil. *Cad Saúde Pública*. 2004;20(Suppl2):158-9.
2. Donabedian A. The Quality of Medical Care. *Science*, 1978; 200(4344):856-64.
3. Tahara ATS, Lucena RAPV, Oliveira APP, Santos GR. Satisfação do Paciente: Refinamento de instrumento de avaliação de serviços de saúde. *Rev Bras Enferm Brasília*. 1997;50(4):497-506.
4. Baron-Epel O, Dushenat M, Friedman N. Evaluation of the consumer model: relationship between patients' expectations, perceptions and satisfaction with care. *Int. J Qual Health Care*. 2001;13(4):317-23.
5. Muller EV, Greco M. Avaliação da satisfação dos usuários com os serviços do consórcio intermunicipal de saúde do noroeste do Paraná. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2010;15(3):925-30.
6. Savassi LCM. A satisfação do usuário e a autopercepção da saúde em atenção primária. *Rev Bras Med Fam Comun*. 2010; 5(17):3-5.
7. Gouveia GC, Souza WV, Luna CF, Souza Júnior PRB, Szwarcwald CL. Satisfação dos usuários do sistema de saúde brasileiro: fatores associados e diferenças regionais. *Rev Bras Epidemiol*. 2009;12(3):281-96.
8. Esperidião M, Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários. *Ciênc Saúde Coletiva*. 2005;10:303-12.
9. Tanaka OY. Avaliação da atenção básica em saúde: uma nova proposta. *Saúde Soc*. 2011;20(4):927-34.
10. Laurindo R, Mafra T. Cienciometria da revista *Comunicação & Sociedade* identifica interfaces da área, *Comunicação & Sociedade*. 2010;53:233-60.
11. Vanti NAP. Da Bibliometria à webometria: uma exploração conceitual dos mecanismos utilizados para medir o registro da informação e difusão do conhecimento. *Ciênc Inf*, 2002;31(2): 152-62.

12. Ministério da Saúde (BR). Política Nacional de Atenção Básica. Brasília; 2012 [acesso 12 jun 2016]. Disponível em: <[http://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_atencao\\_basica.pdf](http://bvsm.sau.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_atencao_basica.pdf)>.
13. Machado JP. O arranjo público-privado no Brasil e a qualidade da assistência hospitalar em São Paulo e no Rio Grande do Sul [tese de doutorado]. Rio de Janeiro: Escola Nacional de Saúde Pública Sérgio Arouca, 2014.
14. Bandeira M, Calzavara MGP, Costa CS, Cesari L. Avaliação de serviços de saúde mental: adaptação transcultural de uma medida da percepção dos usuários sobre os resultados do tratamento. *J Bras Psiquiatr.* 2000;58(2):107-14.
15. Carneiro CB, Moresca R, Petrelli NE. Avaliação do nível de satisfação de pacientes em tratamento ortodôntico em relação à atuação do ortodontista. *Dental Press J Orthod.* 2. 2010; 15(6): 56.e1-12.
16. Ortiz J, Wang S, Elayda MA, Tolpin DA. Informação pré-operatória ao paciente podemos melhorar a satisfação e reduzir a ansiedade? *Rev Bras Anestesiol.* 2015;65(1):7-13.
17. Salera CM, Souza SEM, Guimarães MR, Campolina RB, Guimarães RQ. Resultados do implante bilateral de lente intra-ocular multifocal SA-40N no Hospital de Olhos de Minas Gerais. *Arq Bras Oftalmol.* 2005;68(1):117-21.
18. Mendonça PT, Mendonça LT, Rosa AAM, Silveira LCL. Avaliação da qualidade de vida de pacientes submetidos à facoemulsificação ou extração extracapsular de catarata. *Arq Bras Oftalmol.* 2014;77(1):12-6.
19. Goulart BNG, Chiari BM. Humanização das práticas do profissional de saúde: contribuições para reflexão. *Ciênc Saúde Coletiva.* 2010;15(1):255-68.
20. Moimaz SAS, Marques JAM, Saliba O, Garbin CAS, Zina LG, Saliba NA. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. *Physis.* 2010;20(4):1419-40.
21. Santos M. Avaliação da qualidade dos serviços públicos de atenção à saúde da criança sob a ótica do usuário. *Rev Bras Enferm.* 1995;48(2):109-19.

**Endereço para correspondência:**

Janaina Alves Guilherme  
Rua Mandaguari, 92 – Zona 07  
Maringá-PR, CEP 87020-230  
Brasil

E-mail: [janainaguilherme88@gmail.com](mailto:janainaguilherme88@gmail.com)

Recebido em 16 de junho de 2016  
Aceito em 27 de junho de 2016