



Satisfação do usuário no atendimento de saúde no serviço público brasileiro

Aline Garcia Pereira¹
Lizandra Garcia Lupi Vergara²

Resumo: O objetivo deste estudo é fazer um levantamento do estado da arte dos instrumentos que têm sido utilizados para estudar a satisfação no atendimento dos usuários do serviço público de saúde brasileiro. Para alcançar este objetivo foi realizada uma revisão sistemática integrativa da literatura. A pesquisa foi feita nas bases: SciELO, Scopus e Bireme, tendo no início 166 documentos, os quais após processo de seleção, obteve-se portfolio final de 18 artigos. Os textos foram categorizados por temas, sendo possível averiguar que os ambientes em que ocorrem mais pesquisa de satisfação são nas Unidades de Atenção Primária, na Atenção Básica e Ambientes Hospitalares. Os instrumentos variaram desde questionários próprios sem validação até questionários validados internacionalmente quanto nacionalmente. Por fim constatou-se que a satisfação do usuário no atendimento possui multidimensões, e que mesmo quando é difícil aferi-la, ela pode contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Palavras-chave: Satisfação do Usuário; Atendimento; Saúde; Serviço Público; Instrumento.

User satisfaction in health care in the brazilian public service

Abstract: The aim of this study is to make a survey of the state of art of the instruments that have been used to study the satisfaction in the attendance of the users of the Brazilian public health service. To achieve this aim, an integrative systematic literature review was carried out. The research was carried out on the bases: SciELO, Scopus and Bireme, having 166 documents at the beginning,

¹ Faz Doutorado em Engenharia de Produção (UFSC) e faz parte do Grupo de Pesquisa G-METTA- Grupo Multidisciplinar de Ergonomia do Trabalho e Tecnologias Aplicadas (UFSC-CNPq). Mestrado em Engenharia de Produção (UFSC). Graduada em Tecnologia da Radiologia, pelo Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IFSC). aalinegp@gmail.com

² Doutorado (2005) na área de Ergonomia pela Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Arquiteta e Urbanista e Engenheira de Segurança do Trabalho, com Mestrado (2001) e Professora Associada na Graduação (DEPS) e Pós-graduação (PPGEP) na Engenharia de Produção e Arquitetura (PosARQ) da UFSC. Líder do grupo de pesquisa GMETTA - Grupo Multidisciplinar de Ergonomia do Trabalho e Tecnologias Aplicadas (UFSC-CNPq), e Ergonomista Pesquisadora (nível Senior) certificada pela Associação Brasileira de Ergonomia (ABERGO). Atua como Editora Chefe da Revista Iberoamericana de Engenharia Industrial - IJIE (Iberoamerican Journal of Industrial Engineering). Desenvolve pesquisas nas temáticas: Ergonomia na Saúde e Segurança, Acessibilidade, Tecnologias Assistivas, Lean-Ergonomics e Experiência do Usuário. l.vergara@ufsc.br

which after the selection process, a final portfolio of 18 articles was obtained. The texts were categorized by themes, making it possible to ascertain that the environments that occur the most satisfaction surveys are in the Primary Care Units, in Primary Care and Hospital Environments. The instruments ranged from own questionnaires without validation, to questionnaires validated internationally and nationally. Finally, it was found that user satisfaction in care has multidimensions, and that even when it is difficult to measure it, it can contribute to improving the quality of services provided.

Keywords: User Satisfaction; Attendance; Health; Public Service; Instrument.

Satisfacción del usuario en salud en el servicio público brasileño

Resumen: El objetivo de este estudio es realizar una encuesta sobre el estado del arte de los instrumentos que se han utilizado para estudiar la satisfacción en la atención de los usuarios del servicio público de salud brasileño. Para lograr este objetivo, se llevó a cabo una revisión bibliográfica sistemática integradora. La investigación se realizó sobre las bases: SciELO, Scopus y Bireme, contando al inicio con 166 documentos, que luego del proceso de selección, se obtuvo un portafolio final de 18 artículos. Los textos fueron categorizados por temas, lo que permitió constatar que los entornos en los que se dan más encuestas de satisfacción son las Unidades de Atención Primaria, en los Ambientes de Atención Primaria y Hospitalario. Los instrumentos iban desde cuestionarios propios sin validación, hasta cuestionarios validados a nivel internacional y nacional. Finalmente, se encontró que la satisfacción del usuario en la atención tiene múltiples dimensiones, y que aun cuando es difícil medirla, puede contribuir a mejorar la calidad de los servicios prestados.

Palabras clave: Satisfacción del Usuário; Assistência; Salud; Servicio Publico; Instrumento.

1. Introdução

No dicionário Aurélio, o termo “satisfação” é definido como “ato ou efeito de satisfazer; alegria; contentamento; prazer [...]”. Possui natureza multidimensional e subjetiva (LINDER-PELZ; STRUENING, 1985); é compreendida, nas palavras de Zeithaml e Bitner (2003, p. 88), como “uma avaliação feita pelo cliente com respeito a um produto ou serviço como contemplando ou não as necessidades e expectativas do próprio cliente”.

A satisfação do cliente tem influência por atributos específicos do produto, bem como pelas contrapartidas emocionais dos clientes, além das causas percebidas para o sucesso ou fracasso dos produtos e serviços, e as percepções de ganho ou de preço justo (ZEITHAML; BITNER, 2003).

No âmbito da saúde é definida, por Goldstein, Elliott e Gucione (2000), como as reações do receptor em relação aos cuidados de saúde recebidos do serviço prestado. Ou seja, ela está relacionada às expectativas que o cliente tem, podendo variar de acordo com padrões e expectativas estabelecidas, mesmo que o serviço recebido permaneça constante.

Ao se pensar em satisfação é comum pensar em qualidade. Na área da saúde, Donabedian (1979) trabalha a qualidade em duas vertentes: técnica e interpessoal. O autor (1988) diz que a qualidade está presente em todos os tipos de avaliação, sendo a principal característica dela o estabelecimento de um juízo – valor a alguma coisa, que quando é positivo, significa ter qualidade. Para o autor, a avaliação da qualidade em saúde parte de uma tríade: estrutura, processo e resultado.

A estrutura corresponde à avaliação dos recursos existentes para a execução dos serviços, tem como subcategorias os aspectos tangíveis, acesso e cuidado. O processo é a avaliação da execução das atividades e da dinâmica que há entre suas inter-relações, sendo as subcategorias o processo de trabalho e o tratamento. Já o resultado são os efeitos ou produtos das ações realizadas pelos serviços de saúde, que modificam a situação de saúde dos usuários/comunidade – as subcategorias são a resolatividade e as estratégias na busca de ações de saúde.

Donabedian (1990) estudou a questão da qualidade nos cuidados à saúde e estabeleceu sete atributos: eficácia, efetividade, eficiência, otimização, aceitabilidade, legitimidade e equidade. Dentre estes, os que estão diretamente relacionados à satisfação são: aceitabilidade e legitimidade. A aceitabilidade refere-se à adaptação do cuidado aos desejos, valores e expectativas dos pacientes e família. Já a legitimidade é a aceitação do cuidado na forma como é visto pela comunidade ou sociedade. A satisfação do usuário com o serviço de saúde é um dos resultados desejados do cuidado.

A satisfação pode ser entendida como um subconstruto da qualidade, pois há qualidade quando há nível de excelência profissional, uso eficiente de recursos e alto grau de satisfação dos pacientes (DONABEDIAN, 1966).

Para Greenslade e Jimmieson (2011), a satisfação do paciente é uma relação do indivíduo sobre os aspectos mais salientes de seu atendimento hospitalar, ou seja, é uma resposta comportamental. Esta ocorre quando a avaliação cognitiva do paciente em relação aos aspectos de cuidado atende ou excede as normas subjetivas pessoais.

Westaway et al. (2003) e Mendonça e Guerra (2007) afirmam que a satisfação do paciente está relacionada a vários elementos do estado de saúde, sendo uma medida de

qualidade de atendimento, competência técnica e interpessoal, procedimentos imediatos e não verbais, conversa social, cortesia, informação e comunicação clara, respeito, frequência de contato, disponibilidade de atendimento e tempo de espera.

Na pesquisa de Rousch e Sonstroem (1999), o questionário de satisfação (tipo Survey) no atendimento contém 4 dimensões: localização, custo, valorizadores (ambiente físico e interações pessoais) e depreciadores (necessidades físicas e interpessoais).

Para Atkinson e Medeiros (2009), os achados sobre a satisfação dos usuários nos serviços de saúde, nos países de hemisfério sul, são recentes e contraditórios, tendo em vista que muitas pessoas possuem baixas expectativas sobre o serviço, e muitas vezes ausência de informação. Tal fato, relata Atkinson e Haran (2005), evidencia a necessidade de se conhecer os aspectos que permeiam o contexto político e cultural no que tange à satisfação.

Percebe-se que há diferença do conceito atribuído à satisfação, e este varia de acordo com cultura local, conhecimento do funcionamento do serviço, atitude dos profissionais, confiança transmitida, experiências vivenciadas pelo paciente, classe social, entre outros. Esperidião e Vieira-da-Silva (2016) abordam a necessidade de se investigar as relações entre o julgamento dos serviços de saúde, considerando o usuário e sua posição no espaço social.

O desenvolvimento do processo de avaliação dos serviços de saúde pelo usuário foi tendo diferentes relevâncias ao longo dos anos. A avaliação dos serviços de saúde pelo viés do usuário teve início na Europa e nos Estados Unidos no final da década de 1970. Já no Brasil, a criação do Sistema Único de Saúde (SUS) — em 1988 e sua regulamentação em 1990 — trouxe a introdução da participação da população nos processos de planejamento e avaliação dos serviços de saúde (ESPERIDIAO; TRAD, 2006). A possibilidade de os usuários opinarem sobre as políticas públicas, bem como demonstrarem sua satisfação, vai ao encontro da recomendação da Organização Mundial de Saúde (OMS), para que os gestores considerem as expectativas dos cidadãos na tomada de decisão (SCHMIDT et al. 2014; LYU et al., 2013; WACHTER; PRONOVOST; SHEKELLE, 2013; MOIMAZ et al., 2010).

O conhecimento da opinião dos usuários em relação aos serviços prestados tem sua relevância na avaliação e garantia da qualidade dos serviços de saúde, sendo um instrumento auxiliar para planejamento e tomada de decisão, tendo em vista que permite maior adequação e promoção à saúde a partir das reais necessidades do usuário

(ESPERIDIAO; TRAD, 2006; PEIXOTO; MARSIGLIA; MORRONE, 2013; RAHMQUIST; BARA, 2010).

Quando se fala em mensurar a satisfação do cliente com o serviço de saúde, percebe-se deficiências quanto aos métodos de abordagem e à falta de padronização de instrumentos na coleta de dados (JESUS; CARVALHO, 2002; LOPES et al., 2009). Diante disto questiona-se: quais instrumentos têm sido utilizados para avaliar a satisfação do usuário no atendimento no serviço público de saúde brasileiro? São instrumentos validados?

Esta pesquisa objetiva fazer um levantamento do estado da arte dos instrumentos que têm sido utilizados para estudar a satisfação no atendimento dos usuários do serviço público de saúde brasileiro.

Salienta-se que o termo utilizado para paciente ou cliente será usuário, considerando que o foco da pesquisa são ambientes de serviço público de saúde.

2. Metodologia

A pesquisa é definida por Gil (2007, p.17) como:

“[...] procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados”.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos utilizou-se a pesquisa bibliográfica. Segundo Marconi e Lakatos (2008) ela tem o objetivo de aproximar o pesquisador daquilo que já foi escrito sobre o assunto pesquisado.

Uma das maneiras de se fazer a pesquisa bibliográfica é trabalhando com o levantamento do estado da arte do tema em questão, por meio da revisão de literatura. Botelho, Cunha e Macedo (2011) abordam que a revisão de literatura ocorre de forma não sistemática ou sistemática. Esta subdivide-se em: meta-análise, sistemática, integrativa e metassumário (metassíntese, metaestudo, Grounded-Theory). Neste presente estudo escolheu-se a revisão sistemática integrativa.

Segundo Whitemore e Knafl (2005), é uma abordagem que permite a inclusão de estudos experimentais e não-experimentais para uma compreensão completa do fenômeno analisado, combinando os dados da literatura teórica e da empírica. O grande desafio neste

tipo de revisão é analisar e sintetizar fontes primárias; sendo pertinente o desenvolvimento de estratégias para análise dos dados.

Para a revisão, Ganong (1987) sugere as seguintes etapas: elaboração de pergunta norteador; busca na literatura (amostragem); coleta de dados; análise crítica dos estudos incluídos; discussão dos resultados; e apresentação da revisão integrativa.

Já Botelho, Cunha e Macedo (2011) sugerem que ela seja feita nas seguintes etapas:

1ª. Etapa: identificação do tema e seleção da questão de pesquisa;

2ª. Etapa: estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão;

3ª. Etapa: identificação dos estudos pré-selecionados e selecionados;

4ª. Etapa: categorização dos estudos selecionados;

5ª. Etapa: análise e interpretação dos resultados;

6ª. Etapa: apresentação da revisão/síntese do conhecimento.

Baseado nas etapas supracitadas, primeiro identificou-se o tema a ser trabalhado, bem como o construto e o contexto de pesquisa. Posteriormente foram escolhidos:

- **Palavras-chave:** satisfação do cliente; satisfação do usuário; satisfação do paciente; serviço; serviço público; saúde; atendimento; health service; users' satisfaction; patients' satisfaction, attendance.

- **Descritores:** satisfação do cliente; satisfação do usuário; satisfação do usuário e saúde; satisfação do paciente; satisfação e atendimento e saúde; *health service and ((users' satisfaction) OR (patients' satisfaction)) and attendance.*

- **Bases de dados:** Scopus, SciELO e Bireme.

- **Filtros:** tipo de documento (artigos, revisões; artigos de conferência); período (2000-junho de 2017); idioma (inglês - EN, português - PT).

- **Critérios de inclusão:** documentos publicados no período de janeiro de 2000 até junho de 2017. A escolha considerou textos que convergissem com o objetivo do trabalho.

- **Critérios de exclusão:** documentos que não tivessem arquivo disponível gratuitamente (*pdf free*); textos fora do escopo, sem valor informacional, e metodologia duvidável.

- **Dados na base:** busca inicial; utilização dos filtros; seleção por títulos; seleção pelos resumos; eliminação dos textos duplicados, leitura e avaliação dos textos completos. No quadro 1 constam dados da etapa inicial.

Após a leitura dos textos completos chegou-se a um portfólio final de 18 artigos. Estes foram analisados e tiveram sua categorização de acordo com número de amostra, instrumento utilizado, validação, dimensões identificadas do construto e escala utilizada.

Quadro 1 – Etapa inicial para construção do Portfólio da Pesquisa.

| DESCRITORES | BASE (CAMPO) | BUSCA INICIAL (n) | QUANTIDADE DE ARTIGOS APÓS FILTRO (n) | SELEÇÃO POR TÍTULO (n) | SELEÇÃO POR RESUMO (n) | ELIMINAÇÃO DE DUPLICADOS (n) | SELEÇÃO APÓS LEITURA COMPLETA TEXTOS COM PDF <i>FREE</i> (n) | |
|---|----------------------------------|-------------------|---|------------------------|------------------------|------------------------------|--|-----------|
| Satisfação do cliente | SciELO (Assunto) | 9 | Idioma: Português, Inglês. Tipo de documento: Artigo, revisão, artigo de conferência. Período de publicação: 2000-junho 2017. | 6 | 3 | 2 | 0 | |
| (Satisfação do usuário) e (saúde) | | 19 | | 19 | 12 | 10 | 0 | 6 |
| (Satisfação do paciente) e (saúde) | | 77 | | 74 | 35 | 21 | 1 | 11 |
| Satisfação e atendimento e Saúde | | 1 | | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Satisfação no atendimento | Bireme (título, resumo, assunto) | 7 | | 2 | 1 | 0 | 0 | |
| Satisfação do atendimento | | 4 | | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| ("satisfação do paciente") OR ("satisfação do usuário") OR ("satisfação do cliente") AND ((saúde) AND ((atendimento)) | | 13 | | 7 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| "health service" AND ("users' satisfaction") OR ("patients' satisfaction") AND attendance | Scopus (Abstract OR keywords) | 36 | Idioma: Português, Inglês Article, Conference Paper, Review 2000-junho 2017 | 29 | 6 | 5 | 0 | 1 |
| TOTAL | | 166 | | 141 | 61 | 40 | 1 | 18 |

Fonte: As autoras.

3. Resultados e Discussões

Os dados do portfólio final foram categorizados por temas, os quais podem ser visualizados no quadro 2. Observa-se nas pesquisas que a satisfação é um conceito subjetivo, complexo e bastante pessoal. Além disso, são relatadas diversas metodologias e instrumentos para avaliá-la.

O número da amostra variou de 30 até 46.991 pessoas, perpassando diferentes ambientes como: Unidade de Atenção Primária, Serviços de Atenção Básica, Serviços de Odontologia, Pronto-Atendimento, Pronto-Socorro, Hospitais, Centros de Oftalmologia, entre outros.

Com relação aos instrumentos observou-se a utilização de questionários já validados no Brasil, bem como formulários adaptados, e também questionários criados sem validação. As dimensões do construto tiveram caráter multidimensional. E a escala mais utilizada foi *Likert*.

Posteriormente serão abordados dois eixos: Instrumento e Validação; e Dimensões do Construto.

3.1 Instrumento e Validação

Para Primi, Muniz e Nunes (2009), um bom instrumento de medida deve dar evidências de validade e fidedignidade. A validade está relacionada à característica de ser congruente com a propriedade que está sendo medida. Já a fidedignidade (precisão ou confiabilidade) refere-se à exatidão, ou seja, à qualidade de medir sem erros (PASQUALI, 2009).

Quando se pensa em um serviço que é centrado no usuário, é comum desenvolver ou adaptar pesquisas do tipo *survey* para medir satisfação. Paiva et al. (2015) encontrou diferentes tipos de instrumentos da avaliação da satisfação do usuário, categorizando os resultados por país de origem, autoria, objetivo e tipo de respondente. Um dos instrumentos citados é o Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde (PNASS), o qual é também abordado por Bordin et al. (2017).

A pesquisa de Almeida, Bourliataux-Lajoie e Martins (2015) faz uma revisão dos instrumentos utilizados em serviços de saúde para avaliar a satisfação. Dos 34

instrumentos encontrados, foi perceptível que a qualidade metodológica varia, assim como não há um padrão ouro para mensuração de satisfação do usuário.

Benazi, Figueiredo e Bassani (2010) utilizaram questionário próprio para ser aplicado num ambiente oftalmológico, porém, não é validado. Já a pesquisa de Mishima et al. (2013) aplica questionário próprio, porém com análise do discurso. Os demais autores utilizaram outros tipos de validação como: conteúdo, de critério e de construto.

Na área da saúde, há inúmeros tipos de questionários e escalas que procuram verificar e avaliar os fenômenos (ALEXANDRE; COLUCI, 2011). Todavia é necessário que eles possuam fidedignidade e validade a fim de reduzir a possibilidade de julgamentos subjetivos. A validação do instrumento é importante para dar credibilidade e legitimidade aos resultados (RAYMUNDO, 2009).

Dentre os métodos mais mencionados pelos psicometristas para obtenção de validade estão: validade de construto, de critério e de conteúdo (PASQUALI, 2009).

A validade do construto pode ocorrer por análise fatorial, convergente ou divergente. Ela avalia a amplitude que a medida corresponde à construção teórica do fenômeno a ser mensurado.

A validade de critério é a correlação existente entre a medida (que está sendo avaliada) em relação à outra medida ou instrumento (modelo de critério de avaliação), a qual possui atributos iguais ou semelhantes. Ela tem como critérios a validade preditiva e a concorrente. Para Pasquali (2001) ela se refere ao grau de eficácia que ele tem em predizer um determinado desempenho de um sujeito.

A validade de conteúdo subdivide-se em de Conteúdo e de Face. Para Pasquali (2010) ela tem por objetivo analisar a adequação da representação comportamento do atributo latente (deve ser avaliada por juízes, isto é, peritos na área).

3.2 Dimensões do Construto

A satisfação dos usuários no serviço de saúde possui como uma de suas teorias, a da “discrepância” entre a expectativa (anterior) e a experiência concreta com o serviço. Ou seja, quanto menor a expectativa, mais fácil estar satisfeito, mesmo que não haja qualidade elevada no serviço prestado (ASSEFA; MOSSE; HAILEMICHAEL, 2011; FITZPATRICK; HOPKINS, 1983). Além da “discrepância”, há também as teorias da atitude, da realização e da equidade.

A teoria da atitude tem como significado de satisfação o posicionamento do indivíduo frente ao produto/serviço recebido. A realização entende o termo como a diferença entre o que é esperado e o que é obtido (sem considerar diretamente a experiência com o serviço). Por fim, a teoria da equidade traz abordagem social, onde há “ganhos/perdas” individuais em comparação com os outros usuários do serviço/produto (CHILE, 2009; ATKINSON, 1993; BRANDÃO et al. 2013).

As pesquisas demonstram que é comum relacionar as variáveis individuais (sociodemográficas), como gênero, idade/faixa etária, renda familiar, escolaridade, entre outros (MOIMAZ et al. 2010; CHILE, 2009; DIAS et al, 2011; LIMA et al., 2015; KITAMURA et al., 2016). Além disso, houve diferenciação no método de análise dos dados. Algumas pesquisas utilizaram análise estatística, enquanto outras, análise qualitativa, como análise do discurso.

Foi comum averiguar a multidimensionalidade do construto. Autores como Modes e Gaiva (2013) e Rodrigues et al. (2012) utilizaram a tríade de qualidade em saúde – estrutura, processo, resultado – para estudar satisfação. Outros autores como Kitamura et al. (2015) e Paiva et al. (2015) também utilizaram dimensões da qualidade na avaliação da satisfação do usuário no atendimento.

O fato supracitado é decorrente de fatos históricos, onde a satisfação do usuário se tornou um indicador de qualidade. Nos anos 80, a utilização de questionários para avaliar produtos lançados no mercado se popularizou na Inglaterra. Posteriormente, começou a ser utilizada nos Estados Unidos da América, pelas organizações do mercado privado, chegando então na década de 90 a ser utilizada no contexto da saúde, com o foco no paciente.

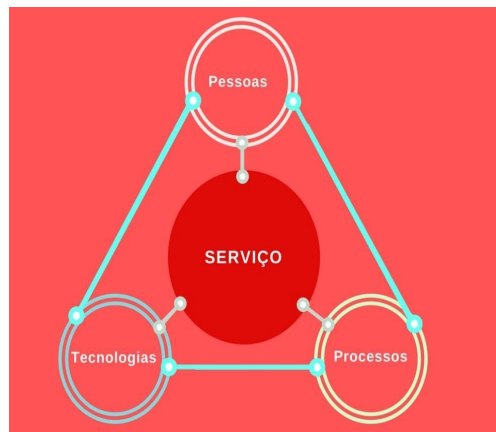
Para Akerman e Nadanovsky (1992) não há possibilidade de se ter alta qualidade quando o usuário (alvo do serviço) não estiver satisfeito. Ou seja, a definição dos indicadores de qualidade deve passar pela “utilização de medidas que levem em conta a satisfação dos pacientes com os serviços”.

A pesquisa de Almeida, Bourliataux-Lajoinie e Martins (2015) observa em sua revisão (de pesquisas globais) de instrumentos utilizados para medir a satisfação do usuário que há características multidimensionais no construto satisfação. De 34 instrumentos, apenas três possuíam estrutura unidimensional. Para os autores as principais dimensões que permeiam todas as pesquisas são: interação profissional de saúde-paciente; ambiente físico;

processo de gestão interna. Quando o serviço possui características específicas (cuidado em casa, serviços multidisciplinares, etc) há outras dimensões a serem analisadas.

É importante na construção de qualquer ferramenta tentar fazer uma abordagem do serviço de uma forma sistêmica. E um dos modelos que se tem nesta análise é o sócio-técnico – figura 1 – o qual trabalha com processos, tecnologias/produtos e pessoas e suas relações. Oliveira e Vergara (2020) abordam a visão sócio-técnica na gestão hospitalar, e observam que há maior ênfase nos procedimentos operacionais do que foco nos pacientes.

Figura 1 – Modelo Sócio-Técnico.



Fonte: As autoras.

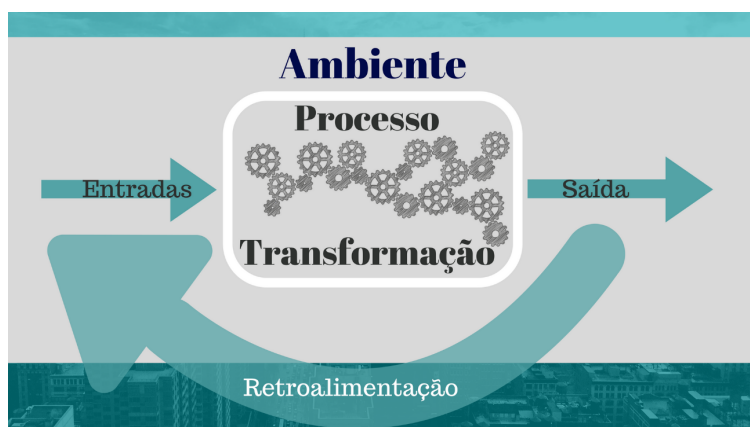
O modelo supracitado pode ser explorado pela ótica de sistema, chegando-se num modelo conceitual de sistema serviço. Para Forcellini (2014) este modelo inclui: produtos, bens facilitadores, serviços, ambiente, pessoas, informações, processo, instalações de apoio e produtos.

Um serviço que pode ser compreendido como um sistema aberto é um centro de diagnóstico, pois os elementos que o compõem interagem entre si com objetivos e funções determinadas. Há diferentes elementos (trabalhadores, pacientes, máquinas, sistemas de informação, produtos, entre outros) que se articulam para satisfazer as necessidades dos clientes internos (equipe de trabalho e organização) e também dos externos (pacientes, fornecedores e financiadores). Nas diferentes interações é necessário adaptar-se de acordo com as condições do ambiente (pessoas, competição, mercado, condição política, social, econômica etc.), a fim de que seu desempenho venha a ser mais eficiente.

Sendo assim, a abordagem sistêmica é necessária; e requer a compreensão do contexto, de maneira que se estabeleça a natureza das relações, compreendendo que cada um dos sistemas forma um todo com relação às suas partes e também é parte de um todo, pois o mundo vivo é uma teia dinâmica de eventos que interagem entre si (VASCONCELLOS, 2010).

Para compreender as interações entre os elementos, é preciso entender primeiro o conceito de processo. De acordo com Gonçalves (2000), ele é mais que uma transformação de *inputs* em *outputs* (Figura 2) que possuem valor; pois, um processo envolve *endpoints*, transformações (físicas, de localização, e transacionais), *feedback* e repetibilidade. Na empresa, é necessário identificar o processo, pois é um conceito fundamental produção e entrega de produtos e serviços aos clientes/usuários.

Figura 2 – Diagrama Geral dos Sistemas.



Fonte: As autoras.

Pensando no usuário de um serviço de saúde, é preciso que haja uma visão holística do setor, e para isso é preciso gestão. Gerenciar um setor é coordenar, administrar e até dirigir toda ou parte de uma organização; e para isso é preciso “alocação de recursos humanos, financeiros, materiais e intelectuais para cumprir os objetivos definidos, especialmente a maximização de valor para o cliente e partes interessadas” (BRASIL, 2013).

QUADRO 2 – Categorização da Pesquisa.

| AUTORES (ANO) | NÚMERO DA AMOSTRA (n) | AMBIENTE DE SAÚDE | INSTRUMENTO UTILIZADO | VALIDAÇÃO | DIMENSÕES DO CONSTRUTO | DADOS DA ESCALA |
|---------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|-----------|------------------------|-----------------|
|---------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|-----------|------------------------|-----------------|

| | | | | | | |
|--|--------------------------------------|----------------------------|--|--|--|--|
| Benazzi, Figueiredo e Bassani (2010) | 355 | Centro Oftalmológico | Questionário Fechado | ---- | Atendimento Recepção Médico (cumprimento; atenção; deixou paciente falar; exame; interesse pelo caso; perguntas; esclarecimento; linguagem de comunicação; clareza na linguagem) | Sim Não Mais ou Menos |
| Bordin et al. (2017) | 646 (461 Usuários 185 Profissionais) | Serviço de Odontologia | Adaptação de Formulários de Avaliação da Satisfação dos Usuários do PNAS (Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde) e do PMAQ (Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica) | Consistência Interna | Cuidado Médico Informação e Apoio Organização dos Serviços Estrutura Física | 0 = Insatisfeito 0,5 = Mais ou Menos Satisfeito 1 = Satisfeito |
| Dias et al. (2011) | 319 | Programa Saúde da Família | SERVQUAL adaptada | Consistência Interna | Confiabilidade e Empatia | Likert de 5 pontos |
| Dorigan e Guirardello (2013) | 40 | Especialistas | <i>Newcastle Satisfaction with Nursing Scales</i> | Tradução e Validação Cultural para a Cultura Brasileira Validade de conteúdo | Experiências dos pacientes com o cuidado de enfermagem (26 itens) Satisfação do paciente com o cuidado de enfermagem (19 itens) | ---- |
| Dorigan, Oliveira e Guirardello (2015) | 351 | Unidades Médico-Cirúrgicas | Instrumento de Satisfação do Paciente (ISP) e <i>Newcastle Satisfaction with Nursing Scales (NSNS)</i> | Consistência Interna | Satisfação com internação Satisfação com o cuidado | Likert de 7 pontos |
| Freitas et al. (2014) | 275 | Hospital | 3 Instrumentos - Questionário Sociodemográfico - Roteiro de Entrevista do Cuidado de Enfermagem para Paciente Internado, baseado na Teoria das Necessidades Humanas Básicas (9 itens, 40 subitens) - Versão Brasileira Instrumento de | Consistência Interna | Domínio Técnico-Profissional Domínio Confiança Domínio Educacional | Sim, Não, Não se aplica ---- Likert com 5 pontos |

| | | | Satisfação do Paciente (ISP) – 25 frases afirmativas | | | |
|------------------------|-----|---|--|---|---|--|
| Frez e Nobre (2011) | 99 | Serviços Ambulatoriais de fisioterapia | Questionário autoaplicável feito por Moreira et al (2007) | Validação e adequação sociocultural | Relação terapeuta/paciente Marcação de consulta Ambiente físico e conveniência Acesso Estrutura Física Retorno/recomendação Forma de encaminhamento | Péssimo/nunca Ruim/não Bom/talvez Ótimo/sim Excelente/com certeza |
| Kitamura et al. (2015) | 256 | Centro de Especialidades Odontológicas | Formulário de Entrevista (Dados Demográficos) Questionário Adaptado do Questionário para Avaliação da Satisfação dos Usuários com Serviços de Saúde Bucal (QASSaB) | Validação - Face a Face (Pesquisadores) - Validação do conteúdo por contraste - Validação do constructo divergente e convergente | 7 Dimensões da Qualidade - Relações humanas - Eficácia - Acessibilidade/Disponibilidade - Qualidade técnico-científica - Ambiente Físico/limpeza - Aceitabilidade - Efetividade/Resolutividade | Pouco satisfeito Satisfeito Muito satisfeito |
| Lima et al. (2015) | 136 | Prontos-Socorros e Prontos Atendimentos | Questionário estruturado e validado pelo Ministério da Saúde, por meio do Programa Nacional de Avaliação de Serviços Hospitalares. | Validado | - Características do Atendimento - Demora no atendimento - Tempo de Espera - Confiança no serviço - Esclarecimentos - Adequação a limpeza - Qualidade - Conforto do Ambiente | Dicotômica (Satisfeito/Insatisfeito) |
| Mendes et al. (2009) | 420 | Emergência Hospitalar | Entrevista baseada no Projeto de Metodologia de Avaliação do Desempenho do Sistema de Saúde Brasileiro (PROADESS); Política de Qualificação da Atenção à Saúde no Sistema Único de Saúde (QualiSUS) e a Política Nacional de Humanização (HumanizaSUS) | Não específica | Condições Oferecidas Trabalho dos profissionais ----- Satisfação com base nas dimensões de qualidade: Confidencialidade das informações dadas pelos usuários Privacidade no atendimento Direito a informação prestada pelos profissionais Conforto Dignidade e Cortesia Tempo de Espera | Dicotômica |

| | | | | | Percepção da qualidade da assistência clínica | |
|------------------------|------------------|-----------------------------|--|--|--|--|
| Mishima et al. (2016) | 41 | Unidade de Saúde da Família | Questionário Próprio | Não específica | Dimensões da responsividade: Dignidade Autonomia Confidencialidade Atenção Imediata Escolha Instalações Ambiente Físico Comunicação | Foi realizada Análise do Discurso |
| Modes e Gaiva (2013) | 127 | Rede Básica de Saúde | Questionário baseado no Modelo Donabediano (Estrutura, Processo, Resultado) | Não aborda | Processo (atividades desenvolvidas na relação entre profissional e usuários, tais como: avaliação clínica, análise do cartão da criança, atividades educativas, intersectorialidade, referência e contrarreferência) e a dimensão do resultado (relacionada à satisfação do usuário, baseada nos atributos de acolhimento em sala de espera e recepção, acessibilidade e resolubilidade) | Dicotômica a Excelente/Bom Regular/Péssimo |
| Oliveira et al. (2006) | 1129 | Hospital universitário | Questionário Estruturado (34 questões), incluindo características pessoais (sexo, idade, escolaridade, exercício de atividade remunerada), tempo de espera para obter a consulta, opinião em relação à facilidade de acesso ao serviço, atendimento da recepção, tempo despendido na sala de espera, qualidade do atendimento recebido e satisfação com o atendimento. | Validação com dois testes (não específica os testes) | Atenção Tempo de Espera Impressão causada pelo médico | Excelente Bom Justo Ruim Muito Ruim Sem Opinião --- Excessivo Intermediário Curto |
| Paiva et al. (2015) | 30 especialistas | Atenção Primária à Saúde | 9 instrumentos de avaliação | Método Delphi (Consenso sobre 14 dimensões) | Multidimensional (14) - Continuidade do cuidado dentro do sistema de saúde - Continuidade do cuidado com o mesmo profissional - Informação | Notas de 1 -10 |

| | | | | | | |
|-------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--|--|---|--------------------|
| | | | | s e 56 elementos de mensuração) *Consenso de Dimensão e Validade | - Relação profissional-usuário - Segurança do Paciente - Acesso/Disponibilidade/Acessibilidade - Organização/Estrutura - Vínculo - Direito dos Pacientes - Confiabilidade/expectativa - Qualidade técnica/efetividade/resolutividade - Integralidade - Orientação familiar - Orientação Comunitária | |
| Palha et al. (2012) | 77 | Centro de Tratamento de Tuberculose | Questionário Semiestruturado dos Autores 3 questões qualitativa (Análise de Conteúdo) | --- | Acessibilidade Custos com transporte Tempo de Espera Cuidado Individual Oferta de atenção à Saúde | Likert 5 pontos |
| Paz et al. (2014) | 398 | Unidade de Atenção Primária | Questionário elaborado por Raposo, Alves e Duarte (2009) | Validade de Construto – Consistência Interna Validação cultural e linguística | Instalações do centro de saúde; Atendimento administrativo; Serviço de enfermagem; Atendimento médico; Atendimento geral. | Likert de 7 pontos |
| Protasio et al. (2017) | 65.392 (inicial) 46.991 (final) | Serviços de Atenção Básica | Instrumento de Avaliação Externa “Saúde Mais Perto de Você” do Ministério da Saúde do Brasil no 1º Ciclo de Avaliação Externa do PMAQ-AB | Cruzada | Multidimensional | Dicotômica |
| Rodrigues et al. (2012) | 122 | Hospital Universitário | Entrevista Expectativas Percepções dos Pacientes 68 afirmativas 20 Estrutura 44 Processo 4 Resultados | Já validado por validação aparente de face | Foco na Responsividade Faz categorização com base em Donabedian: Estrutura Processo Resultados | Likert 7 pontos |

Fonte: As autoras.

4. Considerações finais

A satisfação do usuário em relação ao atendimento no serviço público de saúde é um tema contemporâneo, multidimensional e tem sua importância no processo avaliativo

do serviço. No Brasil ela é utilizada como indicador de qualidade e norteador para melhoria do serviço prestado. Todavia é preciso um ambiente colaborativo entre gestores, avaliadores, profissionais, usuários e academia, na busca do melhor instrumento, na aplicação e avaliação e nos momentos de intervenção no serviço.

Considerando a atual conjuntura econômica (desemprego e retenção de gastos), há maior demanda de pacientes para o SUS. É necessário repensar o serviço de modo a reduzir gastos, minimizar desperdícios e melhorar sua imagem perante a sociedade, sendo mais eficiente; e para melhorias é necessário uma abordagem sistêmica que reflita no que é ‘Valor’ para o usuário, para a instituição e aqueles que a compõem. Afinal, nas palavras de Lovelock e Wright (2001, p.5), os serviços são atividades econômicas que “criam valor e fornecem benefícios para clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada no – ou em nome do – destinatário do serviço”.

Para futuros estudos sugerem-se pesquisas: na recepção de postos de saúde; com ambientes hospitalares no contexto infantil; em ambientes de exames, como na radiologia (com viés do usuário, dos profissionais e gestores); de avaliação de satisfação nas ouvidorias, bem como no atendimento oferecido pelos gestores, coordenadores e profissionais que atuam na gestão.

5. Referências

ALEXANDRE, N. M. C.; COLUCI, M. Z. Oi. **Validade de conteúdo nos processos de construção e adaptação de instrumentos de medidas.** Ciênc. saúde coletiva, Rio de Janeiro , v. 16, n. 7, p. 3061-3068, July 2011.

ALMEIDA, R. S. de; BOURLIATAUX-LAJOINIE, S.; MARTINS, M. **Satisfaction measurement instruments for healthcare service users: a systematic review.** Cadernos de saúde publica, v. 31, n. 1, p. 11-25, 2015.

AKERMAN, M.; NADAVOSKY, P. **Avaliação dos Serviços de Saúde - Avaliar o quê?** Caderno de Saúde Pública, v. 8, n.4, p. 361-365.1992.

ARAKAWA, A. M. et al . Percepção dos usuários do sus: expectativa e satisfação do atendimento na Estratégia de Saúde da Família. **Revista CEFAC**, São Paulo , v. 14, n. 6, p. 1108-1114, Dec. 2012 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-18462012000600012&lng=en&nrm=iso>. access on 02 July 2017. Epub Feb 14, 2012. <http://dx.doi.org/10.1590/S1516-18462012005000010>.

ASSEFA, F.; MOSSE, A.; HAILEMICHAEL, Y. **Assessment of Clients' Satisfaction with Health Service Deliveries at Jimma University Specialized Hospital.** *Ethiop j. Health Sci.*, v.21, n. 2, p. 101-109, 2011.

ATKINSON, S. J. **Anthropology in research on the quality of the health services.** *Cad. Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 9, n.3, 1993.

ATKINSON, S.; HARAN, D. **Individual and district scale determinants of users' satisfaction with primary health care in developing countries.** *Social Science & Medicine*, Oxford, v. 60, n. 3, p. 501-513, 2005.

ATKINSON, S.; MEDEIROS, R. L. **Explanatory models of influences on the construction and expression of user satisfaction.** *Social Science & Medicine*, Oxford, v. 68, n. 11, p. 2089-2096, 2009.

BASTOS, G. A. N.; FASOLO, L. R. Fatores que influenciam a satisfação do paciente ambulatorial em uma população de baixa renda: um estudo de base populacional. **Rev. bras. epidemiol.**, São Paulo , v. 16, n. 1, p. 114-124, Mar. 2013 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2013000100114&lng=en&nrm=iso>. access on 02 July 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S1415-790X2013000100011>.

BENAZZI, L. E. B.; FIGUEIREDO, A. C. L.; BASSANI, D. G. **Avaliação do usuário sobre o atendimento oftalmológico oferecido pelo SUS em um centro urbano no sul do Brasil.** *Ciênc. saúde coletiva*, Rio de Janeiro , v. 15, n. 3, p. 861-868, May 2010 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232010000300029&lng=en&nrm=iso>. access on 02 July 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S1413-81232010000300029>.

BORDIN, D. et al . **Estudo comparativo da satisfação de usuários e profissionais da saúde com o serviço público odontológico.** *Ciênc. saúde coletiva*, Rio de Janeiro , v. 22, n. 1, p. 151-160, Jan. 2017 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232017000100151&lng=en&nrm=iso>. access on 02 July 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232017221.13522015>

BOTELHO, L. L. R.; CUNHA, C. C. de A.; MACEDO, M. **O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais.** *Gestão e Soci*, v. 5, n. 11, p. 121-36, 2011.

BRANDÃO, A. L. R. B. 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.

BRASIL. ABPM. **BPM CBOK V3. 0: Guia para o Gerenciamento de Processos de Negócio-Corpo Comum de Conhecimento.** 2ª edição, 2013.

CHILE, **Departamento de Participación Social e Trato al Usuario, Subsecretaria de Redes Asistenciales. Ministerio de Salud (MINSAL).** Medición Nacional de Satisfacción Usuaría em la Res Pública de Salud de Chile.2009.

DIAS, O. V. et al . **As dimensões da satisfação dos usuários do Programa Saúde da Família: confiabilidade e empatia.** Acta paul. enferm., São Paulo , v. 24, n. 2, p. 225-231, 2011 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002011000200011&lng=en&nrm=iso>. access on 02 July 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002011000200011>.

DICIONÁRIO AURÉLIO. **"Satisfação"**, in Dicionário Aurélio, Publicado em 24/09;2016, revisado em 27/02/2017. Disponível em: <<https://dicionariodoaurelio.com/satisfacao>>. Acesso em: 20 Jun. 2017

DONABEDIAN, A. **Evaluating the quality of medical care.** Milbank Mem Fund Q., 1966, v. 44, n.3 Suppl, p. 166-206.

DONABEDIAN, A. **The quality of care. How can it be assessed?** JAMA, v. 26, n. 12, p. 1743-48, 1988.

DONABEDIAN, A. **The Quality of Medical Care: A Concept in Search of a Definition.** The journal of family practice, v.9, n. 2, p. 277-284, 1979.

DONABEDIAN, A. **The seven pillars of quality.** Archives of pathology & laboratory medicine, v. 114, n. 11, p. 1115-1118, 1990.

DORIGAN, G. H.; OLIVEIRA, H. C.; **Guirardello, e. de b. fatores preditores das experiências e da satisfação do paciente em unidades médico-cirúrgicas.** Texto contexto - enferm., Florianópolis , v. 24, n. 4, p. 1003-1008, Dec. 2015 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072015000401003&lng=en&nrm=iso>. access on 03 July 2017. Epub Nov 24, 2015. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-0707201500002520014>.

DORIGAN, G. H.; GUIRARDELLO, E. de B. Tradução e adaptação cultural do Newcastle Satisfaction with Nursing Scales para a cultura brasileira . **Rev. esc. enferm. USP**, São Paulo , v. 47, n. 3, p. 562-568, June 2013 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342013000300562&lng=en&nrm=iso>. access on 03 July 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-623420130000300006>.

ESPERIDIAO, M. A.; TRAD, L. A. B. **Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais.** Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro , v. 22, n. 6, p. 1267-1276, June 2006 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2006000600016&lng=en&nrm=iso>. access on 02 July 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X2006000600016>.

ESPERIDIAO, M.; VIEIRA-DA-SILVA, L. M.. **Posição social e julgamento dos serviços de saúde pelos usuários.** Saude soc., São Paulo , v. 25, n. 2, p. 381-391, June 2016 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902016000200381&lng=en&nrm=iso>. access on 02 July 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-1290201614841>

FITZPATRICK, R.; HOPKINS, A. **Problems in the conceptual framework of patient satisfaction research: na empirical exploration.** Sociology of Health and Illness, v. 5, n.3, 1983.

FORCELLINI, F. A. **Desenvolvimento de Serviços. Notas de aula.** Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2014.

FREITAS, J. S. de et al . Quality of nursing care and satisfaction of patients attended at a teaching hospital. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto , v. 22, n. 3, p. 454-460, June 2014 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692014000300454&lng=en&nrm=iso>. access on 02 July 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/0104-1169.3241.243>

FREZ, A. R.; NOBRE, M. I. R. de S. **Satisfação dos usuários dos serviços ambulatoriais de fisioterapia da rede pública.** Fisioter. mov. (Impr.), Curitiba , v. 24, n. 3, p. 419-428, Sept. 2011 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-51502011000300006&lng=en&nrm=iso>. access on 03 July 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-51502011000300006>.

GANONG, L. H. Integrative reviews of nursing research. **Res Nurs Health.** v. 10, n. 1, p. 1-11, 1987.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GOLDSTEIN, MS.; ELLIOTT, S. D.; GUCCIONE, A. A. **The development of an instrument to measure satisfaction with physical therapy.** Phys. Ther., v. 80, n.9, p. 853-63, 2000.

GONÇALVES, J. E. L. Processo, que processo?. **Revista de administração de empresas,** v. 40, n. 4, p. 8-19, 2000.

GREENSLADE, J. H.; JIMMIESON, N. L. **Organizational factors impacting on patient satisfaction: A cross sectional examination of service climate and linkage to nurses' effort and performance.** *J Nurs Stud.*, v. 48, n. 10, p. 1188-98, 2011.

JESUS, P. B. R.; CARVALHO, D. V. Percepção de usuários de unidade de saúde da família sobre a assistência à saúde: uma contribuição de enfermagem. **REME Rev Min Enferm.** v.6, n.1/2, p. 48-56, 2002.

KITAMURA, E. S. et al . **Avaliação da satisfação dos usuários dos Centros de Especialidades Odontológicas da macrorregião Sudeste de Minas Gerais**, 2013. Epidemiol. Serv. Saúde, Brasília, v. 25, n. 1, p. 137-148, Mar. 2016 . Available from

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2237-96222016000100137&lng=en&nrm=iso>. access on 02 July 2017.
<http://dx.doi.org/10.5123/s1679-49742016000100014>.

LIMA, C. de A. et al . **Qualidade dos prontos-socorros e prontos-atendimentos: a satisfação dos usuários**. Einstein (São Paulo), São Paulo , v. 13, n. 4, p. 587-593, Dec. 2015 . Available from

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-45082015000400587&lng=en&nrm=iso>. access on 03 July 2017. Epub Aug 25, 2015.
<http://dx.doi.org/10.1590/S1679-45082015GS3347>.

LINDER-PELZ, S.; STRUENING, E. L. **The multidimensionality of patient satisfaction with clinic visit**. *J Community Health*, v. 10, n.1, p. 42-54.

LOPES, Juliana de Lima et al . **Satisfação de clientes sobre cuidados de enfermagem no contexto hospitalar**. *Acta paul. enferm.*, São Paulo , v. 22, n. 2, p. 136-141, 2009 . Available from

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002009000200004&lng=en&nrm=iso>. access on 02 July 2017.
<http://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002009000200004>.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

LYU, H.; WICK, E. C.; HOUSMAN, M.; FREISCHLAG, J.A; MAKARY. M. A. Patient satisfaction as a possible indicator of quality surgical care. *JAMA SURG.*, v. 148, n. 4, p.362-7, 2013.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. V. **Fundamentos de metodologia científica**. 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MATTOS, C. B. M. de; SCHLINDWEIN, V. de L. D. C. **"Excelência e produtividade": novos imperativos de gestão no serviço público**. *Psicol. Soc.*, Belo Horizonte , v. 27, n. 2, p. 322-331, ago. 2015 .

MENDES, A. da C. G. et al . Avaliação da satisfação dos usuários com a qualidade do atendimento nas grandes emergências do Recife, Pernambuco, Brasil. **Rev. Bras. Saude Mater. Infant.**, Recife , v. 9, n. 2, p. 157-165, June 2009 . Available from

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1519-38292009000200005&lng=en&nrm=iso>. access on 03 July 2017.
<http://dx.doi.org/10.1590/S1519-38292009000200005>.

MENDONÇA, K. M. P. P.; GUERRA, R. O. D desenvolvimento e validação de um instrumento de medida de satisfação do paciente com a fisioterapia. **Rev. Bras. Fisioter.**, v. 11, n.5, p. 369-76, 2007.

MISHIMA, S. M. et al . Client satisfaction from the perspective of responsiveness: strategy for analysis of universal systems?. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, Ribeirão Preto , v. 24, e2674, 2016 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692016000100306&lng=en&nrm=iso>. access on 03 July 2017. Epub Mar 04, 2016. <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.1089.2674>.

MODES, P. S. S. dos A.; GAIVA, M. A. M. **Satisfação das usuárias quanto à atenção prestada à criança pela rede básica de saúde**. Esc. Anna Nery, Rio de Janeiro , v. 17, n. 3, p. 455-465, Aug. 2013 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-81452013000300455&lng=en&nrm=iso>. access on 03 July 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-81452013000300008>.

MOIMAZ, S. A. S.; MARQUES, J. A. M.; SALIBA, O.; GARBIN, C. A. S.; ZINA, L. G.; NEMRE, A. S. **Satisfaction and perception of SUS users on the public health service**. Physis., v. 20, n. 4, p. 1419-40, 2010.

OLIVEIRA, D. F. de et al . **Quality of health care: patient satisfaction in a university hospital**. Arq. Bras. Oftalmol., São Paulo , v. 69, n. 5, p. 731-736, Oct. 2006 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0004-27492006000500021&lng=en&nrm=iso>. access on 02 July 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S0004-27492006000500021>.

OLIVEIRA, M. L.; VERGARA, L. G. L. A influência do Lean Healthcare para gestão hospitalar. **Saber Humano: Revista Científica da Faculdade Antonio Meneghetti**, v. 10, n. 17, p. 141-164, 2020.

PAIVA, M. B. P.de et al . **Uma contribuição para a avaliação da Atenção Primária à Saúde pela perspectiva do usuário**. Physis, Rio de Janeiro , v. 25, n. 3, p. 925-950, Sept. 2015 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-73312015000300925&lng=en&nrm=iso>. access on 02 July 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-73312015000300013>.

PALHA, P. F. et al . Acesso aos serviços de atenção à tuberculose: análise da satisfação dos doentes. **Rev. esc. enferm. USP**, São Paulo , v. 46, n. 2, p. 342-348, Apr. 2012 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342012000200011&lng=en&nrm=iso>. access on 03 July 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342012000200011>.

PASQUALI, L. **Instrumentação psicológica: Fundamentos e práticas**. Porto Alegre, Brasil: Artmed. 2010.

PASQUALI, L. Psicometria. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 43, n. SPE, p. 992-999, 2009.

PASQUALI, L. (Org.). **Técnicas de exame psicológico – TEP**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001.

PAZ, Elisabete Pimenta Araujo et al . **Adaptação transcultural do questionário de satisfação com os cuidados primários de saúde**. *Acta paul. enferm.*, São Paulo , v. 27, n. 5, p. 419-426, Oct. 2014 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002014000500006&lng=en&nrm=iso>. access on 02 July 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/1982-0194201400070>.

PEIXOTO, S. F.; MARSIGLIA, R. M. G.; MORRONE, L. **Atribuições de uma ouvidoria: opinião de usuários e funcionários**. *Saude soc.*, São Paulo , v. 22, n. 3, p. 785-794, Sept. 2013 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902013000300012&lng=en&nrm=iso>. access on 02 July 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-12902013000300012>.

PRIMI, R.; MUNIZ, M.; NUNES, C. H. S. S. **Definições contemporâneas de validade de testes psicológicos**. Em C. S. Hutz. (Ed.), *Avanços e polêmicas em avaliação psicológica* (Vol. 1, pp. 243-265). São Paulo: Casa do Psicólogo. 2009.

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**. *Ciênc. saúde coletiva*, Rio de Janeiro , v. 22, n. 6, p. 1829-1844, June 2017 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232017002601829&lng=en&nrm=iso>. access on 02 July 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232017226.26472015>.

RAHMQUIST, M.; BARA, A. C. **Patient characteristics and quality dimensions related to patient satisfaction**. *Int. J. Qual. Health Care*, v. 22, n.2, p.: 86-92, 2010.

RAYMUNDO, V. P. **Construção e validação de instrumentos: um desafio para a psicolinguística**. *Letras de Hoje*, v. 44, n. 3, p. 86-93, 2009.

RODRIGUES, A. V. D. et al . Responsividade do serviço de enfermagem na visão do cliente. **Rev. esc. enferm. USP**, São Paulo , v. 46, n. 6, p. 1446-1452, Dec. 2012 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342012000600023&lng=en&nrm=iso>. access on 02 July 2017. <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-62342012000600023>.

ROUSH, S. E.; SONSTROEM, R. J. **Development of the physical therapy outpatient satisfaction survey (PTOPS)**. *Phys Ther.* v. 79, n. 2, p.159-70, 1999.

WESTAWAY, M. S.; RHEEDER, P. van ZYL, D. G.; SEAGER, J. R. Interpersonal and organizational dimensions of patient satisfaction: the moderating effects of health status *Int J. Qual. Health Care*, v. 15, n. 4, p. 337-44, 2003.

SCHMIDT, S. M.; MÜLLER, F. M.; SANTOS, E.; CERETTA, P. S.; GARLET, V.; SCHMITT, S. **Análise da satisfação dos usuários de um hospital universitário**. *Saúde Debate*, v. 38, n. 101, p. 305-17, 2014.

VASCONCELLOS, M. J. E. de. **Pensamento sistêmico: o novo paradigma da ciência.** Papyrus Editora, 2010.

WATCHER, R. M.; PRONOVOST, P.; SHEKELLE, P. **Strategies to improve patient safety: the evidence base matures.** Ann Intern. Med., v. 158, n. 5 (parte 1), p. 350-2, 2013.

WHITTEMORE, R.; KNAFL, K. **The integrative review: updated methodology.** Journal of Advanced Nursing, Oxford, v. 52, n. 5, p. 546-553, Dec. 2005.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente.** 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.