



**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO
EM GESTÃO DA SAÚDE**

**FATORES QUE INFLUENCIAM NA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS NOS
SERVIÇOS OFERTADOS NA ESF: revisão integrativa da literatura**

ROXANA MAGALY TAPIA CORREA

Foz do Iguaçu

2023



**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO
EM GESTÃO DA SAÚDE**

**FATORES QUE INFLUENCIAM NA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS NOS
SERVIÇOS OFERTADOS NA ESF: revisão integrativa da literatura**

ROXANA MAGALY TAPIA CORREA

Artigo apresentado à
Universidade Federal da
Integração Latino-Americana
como requisito parcial para a
obtenção do título de
Especialista em Gestão da
Saúde

Orientador (a): Ludmila Mourão
Xavier Gomes Andrade

Foz do Iguaçu

2023

ROXANA MAGALY TAPIA CORREA

**FATORES QUE INFLUENCIAM NA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS NOS
SERVIÇOS OFERTADOS NA ESF: revisão integrativa da literatura**

Artigo apresentado à Universidade Federal da Integração Latino-Americana
como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão da
Saúde.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Ludmila Mourão Xavier Gomes Andrade

UNILA

(Orientadora)

Profa. Dra. Silviane Galvan Pereira

AIUA

Prof. Esp. Albert Luiz Costa Da Costa

UNILA

TERMO DE SUBMISSÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS

Nome completo da autora: Roxana Magaly Tapia Correa

Curso: Gestão da Saúde

	Tipo de Documento
(.....) graduação	(.....) artigo
(X) especialização	(X) trabalho de conclusão de curso
(.....) mestrado	() monografia
(.....) doutorado	(.....) dissertação
	(.....) tese
	(.....) CD/DVD – obras audiovisuais
	(.....)

Título do trabalho acadêmico: **FATORES QUE INFLUENCIAM NA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS NOS SERVIÇOS OFERTADOS NA ESF: revisão integrativa da literatura**

Nome do orientador(a): **Ludmila Mourão Xavier Gomes Andrade**

Data da Defesa: 08/07/2023

Licença não-exclusiva de Distribuição

O referido autor(a):

a) Declara que o documento entregue é seu trabalho original, e que o detém o direito de conceder os direitos contidos nesta licença. Declara também que a entrega do documento não infringe, tanto quanto lhe é possível saber, os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade.

b) Se o documento entregue contém material do qual não detém os direitos de autor, declara que obteve autorização do detentor dos direitos de autor para conceder à UNILA – Universidade Federal da Integração Latino-Americana os direitos requeridos por esta licença, e que esse material cujos direitos são de terceiros está claramente identificado e reconhecido no texto ou conteúdo do documento entregue.

Se o documento entregue é baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não a Universidade Federal da Integração Latino-Americana, declara que cumpriu quaisquer obrigações exigidas pelo respectivo contrato ou acordo.

Na qualidade de titular dos direitos do conteúdo supracitado, o autor autoriza a Biblioteca Latino-Americana – BIUNILA a disponibilizar a obra, gratuitamente e de acordo com a licença pública *Creative Commons Licença 3.0 Unported*.

Foz do Iguaçu, 28 de julho de 2023.

Assinatura do Responsável

Dedico este trabalho a minha Família.

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar agradeço a minha orientadora não só por a constante orientação nesse trabalho, mas sobretudo por a sua amizade.

Aos professores do curso, por as contribuições ao longo da nossa formação.

À banca examinadora por a disponibilidade de correção e sugestões para aprimorar o trabalho.

Aos colegas de curso por as trocas de experiências.

A meu esposo por a constante ajuda ao longo do curso.

Lista de Ilustrações

Figura 1 - Fluxograma PRISMA adaptado.

19

Lista de Tabelas e Quadros

Quadro 1 - Estratégia PVO	17
Quadro 2 - Síntese dos estudos quando ao ano, título, objetivo e nível de evidência	20
Quadro 3 - Fatores que influenciam diretamente na satisfação dos pacientes nos serviços ofertados na ESF	21

Lista de Abreviatura e Siglas

AB	Atenção Básica
APS	Atenção Primária à Saúde
ACS	Agente Comunitário de Saúde
BVS	Biblioteca Virtual de Saúde
DEC's	Descritores em Ciências da Saúde
ESF	Estratégia Saúde da Família
Esf	Equipe de Saúde da Família
FHS	Family Health Strategy
LILACS	<i>Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde</i>
MEDLINE	<i>Medical Literature Analysis and Retrieval System Online</i>
OMS	Organização Mundial da Saúde
PNAB	Política Nacional de Atenção Básica
PVO	População, Variável e <i>Outcome</i> /Desfecho
PSF	Programa Saúde da Família
RAS	Rede de Atenção à Saúde
SciELO	<i>Scientific Electronic Library Online</i>
SUS	Sistema Único de Saúde

RESUMO

Objetiva-se identificar quais os fatores que influenciam na satisfação dos usuários nos serviços ofertados na ESF. Trata-se de uma revisão integrativa de literatura desenvolvida a partir das etapas preconizadas para esse tipo de revisão, com o emprego do mnemônico PVO. A busca ocorreu na MEDLINE via BVS, LILACS e na SciELO. Ademais para a busca, os DEC's: Causalidade, Estratégia de Saúde Nacionais e Satisfação do Paciente foram associados aos operadores booleanos *AND* e *OR*. Critérios de Inclusão: estudos dos últimos 10 anos; nos idiomas português, inglês e espanhol; artigos que respondessem ao objetivo proposto e publicações que contemplassem as seguintes palavras-chave: Estratégia Saúde da Família e Satisfação do Usuários. E os critérios de exclusão foram: textos sem resumos, artigos duplicados, literatura cinzenta e livros. A amostragem inicial foi de 100 estudos, submetidos a um processo de filtragem de acordo com os critérios previamente estabelecidos, sendo incluído cinco artigos. Os artigos apontaram que fatores como: ambientes organizados, ventilados e iluminados; equipamentos em pleno funcionamento e recursos disponíveis como vacinas; acesso rápido ao serviço; atividades de promoção; tempo de espera para o atendimento; construção de confiança com a equipe e a presença de Agentes Comunitários de Saúde no território influenciam diretamente na satisfação do paciente com a ESF. Percebe-se que deve existir a junção entre a oferta de estrutura adequada e insumos, competência da gestão do serviço de saúde e a organização do trabalho, levando uma oferta de serviço de acompanhamento multidisciplinar para possibilitar a resolução de grande parte das necessidades de saúde da comunidade.

Palavras-chave: Estratégia Saúde da Família; Fatores; Satisfação do Paciente.

RESUMEN

Se objetiva identificar cuales son los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios en los servicios ofertados en la ESF. Se trata de una revisión bibliográfica integradora desarrollada a partir de los pasos recomendados para este tipo de revisión, utilizando la nemotecnia PVO. La búsqueda ocurrió en MEDLINE vía BVS, LILACS y SciELO. Además de la búsqueda, los CED's: Causalidad, Estrategia Nacional de Salud y Satisfacción del Paciente fueron asociados a los operadores booleanos AND y OR. Los criterios de inclusión fueron: estudios de los últimos 10 años; en los idiomas portugués, inglés y español; artículos que cumplieran el objetivo propuesto y publicaciones que incluyeran las siguientes palabras clave: Estrategia Nacional de Salud y Satisfacción del Usuario. Y los criterios de exclusión fueron: textos sin resúmenes, artículos duplicados, literatura gris y libros. La muestra inicial fue de 100 estudios, sometidos a un proceso de filtrado según los criterios previamente establecidos, siendo incluidos cinco artículos. Los artículos señalaron que factores como: ambientes organizados, ventilados e iluminados; equipos en pleno funcionamiento y recursos disponibles como vacunas; acceso rápido al servicio; actividades de promoción; tiempo de espera para la atención; generación de confianza con el equipo y presencia de Agentes Comunitarios de Salud en el territorio influyen directamente en la satisfacción del paciente con el ESF. Se constata que debe haber una articulación entre la oferta de estructura e insumos adecuados, la competencia de la gestión del servicio de salud y la organización del trabajo, que conduzca a una oferta de servicios de seguimiento multidisciplinario que permita resolver gran parte de las necesidades de salud de la comunidad.

Palabras clave: Estrategia de Salud Familiar; Factores; Satisfacción del Paciente.

ABSTRACT

The objective is to identify which factors influence user satisfaction in the services offered by the FHS. This is an integrative literature review developed from the steps recommended for this type of review, using the PVO mnemonic. The search was carried out in MEDLINE via VHL, LILACS and SciELO. Furthermore, for the search, the CED's: Causality, National Health Strategy and Patient Satisfaction were associated with the Boolean operators AND and OR. Inclusion criteria: studies from the last 10 years; in Portuguese, English and Spanish; articles that met the proposed objective and publications that included the following keywords: Family Health Strategy and User Satisfaction. And the exclusion criteria were: texts without abstracts, duplicate articles, gray literature, and books. The initial sample consisted of 100 studies, which were submitted to a filtering process according to the previously established criteria, and five articles were included. The articles pointed out that factors such as: organized, ventilated and illuminated environments; equipment in full operation and available resources such as vaccines; quick access to the service; promotion activities; waiting time for care; building trust with the team and the presence of Community Health Agents in the territory directly influence patient satisfaction with the FHS. It is perceived that there must be a junction between the offer of adequate structure and inputs, competence of the health service management and work organization, leading to an offer of multidisciplinary monitoring service to enable the resolution of most of the health needs of the community.

Keywords: Family Health Strategy; Factors; Patient Satisfaction.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
2	OBJETIVOS	16
	2.1 Objetivo Geral	16
	2.2 Objetivos Específicos	16
3	METODOLOGIA	17
	3.1 Tipo de Estudo	17
	3.2 Estratégia de Busca	17
	3.3 Local de Pesquisa	17
	3.4 Etapas do Desenvolvimento	17
	3.5 Critérios de Inclusão e Exclusão	18
	3.6 Metodologia de Análise dos Dados	18
4	RESULTADOS	19
5	DISCUSSÃO	22
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	26
	REFERÊNCIAS	28

1 INTRODUÇÃO

Concentra-se na Política Nacional da Atenção Básica (PNAB) a equivalência entre Atenção Básica (AB) e Atenção Primária à Saúde (APS), buscando associar os mesmos princípios e diretrizes a serem operacionalizados, pois é a principal porta de entrada e centro de comunicação das redes de atenção à saúde, que atuará como coordenadora do cuidado e ordenadora das ações e serviços disponibilizados na rede do Sistema Único de Saúde (SUS) (BRASIL, 2017).

Com a criação SUS e a implantação do Programa Saúde da Família (PSF), hoje redesenhado em um novo modelo da Estratégia Saúde da Família (ESF), tendo como equipamento de saúde as Unidades Básicas de Saúde (UBS) ou Unidades de Saúde da Família (USF), sendo um dos pontos de atenção voltados para ações que priorizem promoção e prevenção de saúde (MENDES, 2011).

A ESF busca ofertar de forma contínua a aproximação dos profissionais da saúde com as famílias assistidas em seu território, visando promover o acesso aos serviços ofertados, à continuidade do cuidado e aumentar por meio da corresponsabilização da atenção, a capacidade de resolutividade dos problemas de saúde (SOUSA, 2020)

O trabalho da equipe de Saúde da Família (eSF) em parceria com a gestão, deve estar pautado nas ações de humanização, acolhimento, escuta qualificada, empatia, gestão participativa e cogestão (REIS-BORGES; NASCIMENTO; BORGES, 2018).

A eSF deve ter um olhar direcionado para atender a necessidade de cada indivíduo, família ou coletividade, realizando a referência do encaminhamento para outros pontos da rede, buscando a resolução dos problemas que não podem ser sanados diretamente da AB (GUIMARÃES, 2020).

A APS possui o reconhecimento mundial por ter capacidade e capilaridade de resolver os principais problemas de saúde da comunidade,

garantindo uma cobertura e acesso a cuidados de saúde abrangentes e aceitáveis pela população (BRASIL, 2020).

Assim se faz necessário estudar de qual maneira vem acontecendo o processo de cuidado entre a equipe e o usuário no seu território. Visto que essas ações serão desencadeadoras de um cuidado efetivo e resolutivo de forma direta nas demandas de acolhimento e criação de vínculo no território. A pergunta que norteia esta pesquisa é: Quais são os fatores que influenciam na satisfação dos usuários nos serviços da ESF?

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Identificar quais os fatores que influenciam na satisfação dos usuários nos serviços ofertados na ESF.

2.2 Objetivos Específicos

- Analisar a importância da satisfação dos usuários da ESF;
- Descrever como o processo de satisfação ocorre;
- Entender como a satisfação dos usuários influencia nos serviços de saúde.

3 METODOLOGIA

3.1 Tipo de Estudo

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura com abordagem qualitativa, caracterizada por reunir e sintetizar resultados de uma pesquisa sobre determinado assunto de modo sistemático e ordenado a fim de contribuir para o conhecimento do tema investigado. Logo, para a construção do estudo foi seguido algumas etapas: 1) identificação do tema e seleção da hipótese ou questão de pesquisa; 2) estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão; 3) categorização dos estudos; 4) avaliação dos estudos incluídos; 5) interpretação dos resultados; 6) síntese do conhecimento (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

3.2 Estratégia de Busca

A elaboração do questionamento norteador, objetivo e busca contou com o emprego do mnemônico População, Variável e Outcome/Desfecho (PVO), conforme apresentado no quadro 1. Sendo assim, para atender a combinação mnemônica a seguinte pergunta foi elucidada: Quais são os fatores que influenciam na satisfação dos usuários nos serviços da ESF?

Quadro 1 – Estratégia PVO. Foz do Iguaçu, Paraná, Brasil, 2023.

ACRÔNIMO	SIGNIFICADO	DESCRIÇÃO
P	População	Usuários da ESF
V	Variável	Satisfação dos usuários
O	Outcome	Fatores que influenciam na satisfação dos usuários da ESF

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

3.3 Local de Pesquisa

A busca ocorreu no mês de junho de 2023, nas bases de dados: *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE) via Biblioteca Virtual de Saúde (BVS), Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e na biblioteca virtual: *Scientific Electronic Library Online* (SciELO).

3.4 Etapas do desenvolvimento

Para a busca dos resultados apropriados, foram empregados os Descritores em Ciências da Saúde (DEC's): Causalidade, Estratégia de Saúde Nacionais e Satisfação do Paciente, interligados aos operadores booleanos *AND* e *OR*. Logo, a estratégia de busca na MEDLINE, LILACS e SciELO: (Causalidade [DEC's] *OR* Fatores [Termo Alternativo]) *AND* (“Estratégia de Saúde Nacionais” [DEC's] *OR* “Estratégia Saúde da Família” [Termo Alternativo]) *AND* “Satisfação do Paciente” [DEC's].

3.5 Critérios de Inclusão e Exclusão

Para o refinamento dos dados, os critérios de elegibilidade foram estabelecidos. Critérios de Inclusão: estudos dos últimos 10 anos; nos idiomas português, inglês e espanhol; artigos que respondessem ao objetivo proposto e publicações que contemplassem as seguintes palavras-chave: Estratégia Saúde da Família e Satisfação do Usuários. E os critérios de exclusão foram: textos sem resumos, artigos duplicados, literatura cinzenta e livros.

3.6 Metodologia de Análise dos Dados

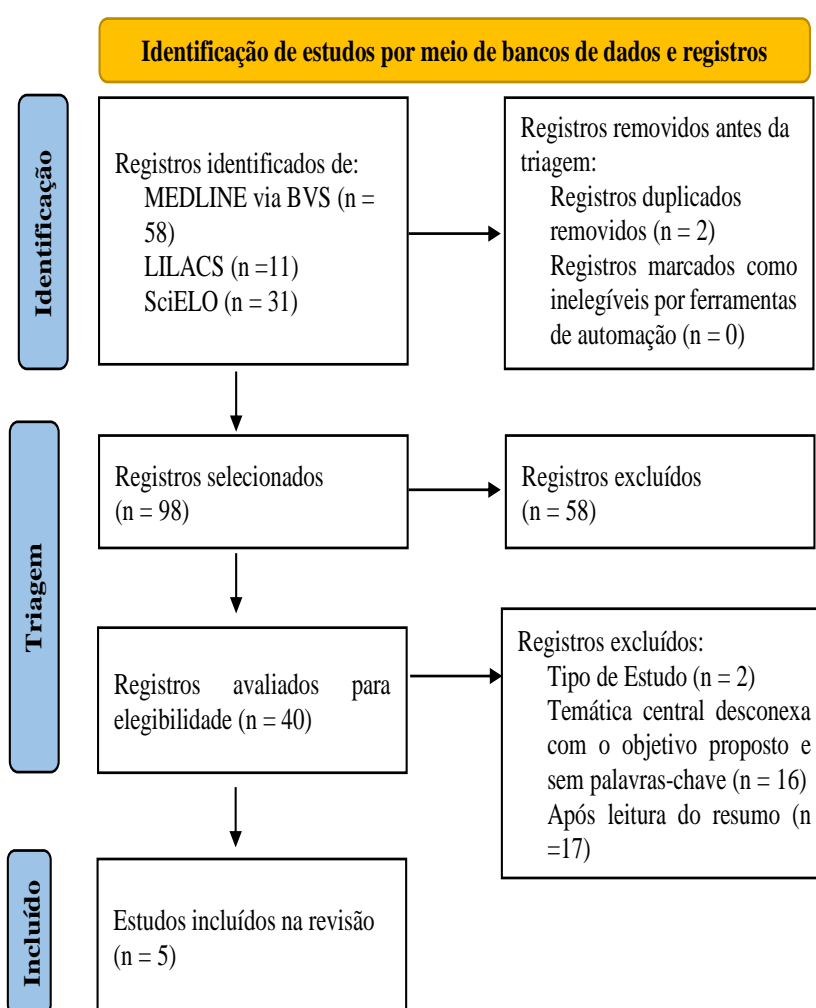
A amostragem final foi analisada a partir dos critérios de elegibilidade previamente estabelecidos, com o auxílio da plataforma *Rayyan – Intelligent Systematic Review*. Em seguida, os resultados serão transcritos em uma planilha no *Microsoft Excel 2019* e caracterizados quanto ao ano, título, objetivo e nível de evidência.

Os níveis de evidências em que os artigos foram caracterizados, sucedeu a partir da classificação preconizada pela *Agency for Healthcare Research and Quality* (AHRQ). De acordo com a AHRQ, a qualidade das evidências é dividida em seis níveis, são elas: nível 1 metanálise de estudos controlados, nível 2, estudo com delineamento experimental; nível 3, estudo quase-experimental; nível 4, estudo com delineamento não experimental; nível 5, relatório de casos ou dados obtidos de modo sistemático e nível 6 estudos de opiniões. Ademais, ressalta-se ainda que os níveis 1 ao 5 podem ser subclassificados com uma variação de A-D, sendo que o A corresponde a subclassificação mais alta e a D mais baixa (GALVÃO, 2006).

4 RESULTADOS

Inicialmente, a revisão contou com 100 estudos, sendo removido dois duplicados antes da triagem por ferramentas de automação. Em seguida, a amostragem restante foi submetida a filtragem, para esse processo utilizou-se o fluxograma PRISMA com a finalidade de sistematizar o processo de inclusão de artigos, como apresentado na figura 1.

Figura 1 – Fluxograma PRISMA adaptado. Foz do Iguaçu, Paraná, Brasil, 2023.



Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Com a triagem foi possível analisar 40 artigos, primeiramente os seus resumos e após validação do resumo de acordo com o proposto na presente revisão foi realizada a leitura na íntegra da amostragem restante. Por fim, foi incluído cinco estudos sendo um indexado na MEDLINE, um na LILACS e três

na SciELO. Ademais, a literatura incluída foi caracterizada quanto ao ano, título, objetivo e nível de evidência (Quadro 2).

Quadro 2 - Síntese dos estudos quando ao ano, título, objetivo e nível de evidência. Foz do Iguaçu, Paraná, Brasil, 2023.

Ano	Título	Objetivo	Evidência
A1 (2013)	Avaliação da atenção básica pela perspectiva dos usuários: adaptação do instrumento EUROPEP para grandes centros urbanos brasileiros	Adaptar e aplicar um instrumento de avaliação da satisfação na perspectiva do usuário, para a ESF, tendo por base do modelo europeu de avaliação da qualidade em APS o European Task Force on Patient Evaluation of General Practice Care (EUROPEP).	2B
A2 (2013)	Percepção dos usuários do SUS: expectativa e satisfação do atendimento na Estratégia de Saúde da Família	Analisar as percepções quanto à satisfação e expectativas dos usuários dos serviços de saúde de um território atendido pela Estratégia de Saúde da Família (ESF), do município de Bauru, Estado de São Paulo.	2C
A3 (2015)	Satisfação dos usuários adultos com a atenção em saúde bucal na estratégia de saúde da família	Avaliar os níveis de satisfação dos usuários adultos do município de Lauro de Freitas, no Estado da Bahia, em relação aos serviços de saúde bucal oferecidos pela ESF.	2C
A4 (2016)	Satisfação do usuário sob a perspectiva da responsividade: estratégia para análise de sistemas universais?	Analisar a satisfação dos usuários de uma Unidade de Saúde da Família, na perspectiva da responsividade.	2C
A5	Avaliação da assistência	Avaliar a satisfação	2C

(2017)	fonoaudiológica na estratégia de saúde da família pela perspectiva do usuário	dos usuários atendidos pelos residentes de fonoaudiologia da Residência Multiprofissional em Saúde da Família (RMSF).	
--------	---	---	--

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Os artigos apontaram que fatores como: ambientes organizados, ventilados e iluminados; equipamentos em pleno funcionamento e recursos disponíveis como vacinas; acesso rápido ao serviço; atividades de promoção; tempo de espera para o atendimento; construção de confiança com a equipe e a presença de Agentes Comunitários de Saúde (ACS) no território, influenciam diretamente na satisfação dos pacientes nos serviços ofertados na ESF (Quadro 3).

Quadro 3 – Fatores que influenciam diretamente na satisfação dos pacientes nos serviços ofertados na ESF. Foz do Iguaçu, Paraná, Brasil, 2023.

Nº	Fator
1	Ambientes organizados, ventilados e iluminados
2	Equipamentos em pleno funcionamento
3	Disponibilidade de vacinas
4	Acesso rápido ao serviço
5	Atividades de promoção
6	Tempo de espera para o atendimento
7	Construção de confiança com a equipe
8	Presença de Agentes Comunitários de Saúde no território

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Com a análise dos estudos foi possível compreender que os fatores descritos anteriormente não irão facilitar apenas a adesão e a permanência do indivíduo na unidade de saúde, mas auxiliará também no processo saúde-doença do mesmo, uma vez que saúde não é apenas a ausência de doenças, mas o completo bem-estar psicossocial e físico como preconiza a Organização Mundial da Saúde (OMS).

5 DISCUSSÃO

Os fatores que influenciam na satisfação dos usuários nos serviços ofertados na Estratégia Saúde da Família são diversos, uma vez que a ESF se caracteriza por ser o contato primário que os indivíduos têm com os serviços de saúde, além de porta de entrada e centro de comunicação da Rede de Atenção à Saúde (RAS) desenvolvido por meio de práticas de cuidado de acordo com as demandas dos usuários e gestão qualificada (GARCIA et al., 2020).

Para contemplar e equilibrar a qualidade dos serviços quanto à gestão, alguns fatores de satisfação dos usuários influenciam nesse processo. Os estudos analisados apontaram como causalidades: o ambiente, equipamentos e recursos disponíveis, acesso ao serviço, tempo de espera, relacionamento com os profissionais e a presença de ACS (BRANDÃO et al., 2013; ARAKAWA et al., 2013; SANTOS et al., 2015; MISHIMA et al., 2016; ZANIN et al., 2017).

Ao tratar de ambiente em saúde, desde os primórdios da civilização é possível estabelecer a relação entre o processo de saúde-doença com o ambiente em que o indivíduo está inserido (COSTA et al., 2020). No qual, o meio pode assegurar o conforto e até mesmo a confidencialidade no atendimento. No contexto do presente estudo esse meio pode influenciar na prestação dos serviços caso não seja preparado para receber assistências de saúde.

O Ministério da Saúde instituiu em 2011, o Programa Requalifica Unidade Básica de Saúde, sendo uma estratégia que visa fortalecer a Atenção Básica, por meio de propor aos municípios construções de unidade básicas novas, reforma ou ampliação, que visam ofertar uma estrutura física adequada, tanto para a organização do trabalho da equipe, bem como um melhor padrão de qualidade no atendimento aos seus usuários (BRASIL, 2016). Após a institucionalização desse programa, outras estratégias emergiram com a finalidade de fortalecer a ESF como a qualificação da equipe quanto à comunicação e as tecnologias do cuidado.

Podemos citar que outros programas se somam a Requalificação Básica de Saúde, visando melhorar a oferta de serviços nas UBS, como Programa Mais Médico, eSUS e o InvestSUS. Para Brasil (2022) o programa lançado em

2022 para apresentação de propostas viabilizadas com recursos de emendas parlamentares individuais e de bancada.

Um estudo realizado em Bauru, São Paulo, ressaltou que os usuários expressam o desejo de um ambiente em saúde acolhedor e confortável com livre circulação das pessoas. Além de maiores números de consultórios para atendimentos e um meio que seja acessível para todos os públicos, sejam pessoas com deficiência ou não (ARAKAWA et al., 2013).

Em outro estudo que trata sobre a aplicação do questionário EUROPEP que mensura a satisfação dos usuários com o serviço de saúde, realizado em um município no Rio de Janeiro, os pacientes relataram a insatisfação com a acessibilidade aos recursos e tecnologias. Os equipamentos como balanças calibradas e em pleno funcionamento e os recursos como a presença de vacinas na ESF, bem como a presença dos profissionais de saúde influenciam igualmente na satisfação desses usuários (BRANDÃO et al., 2013).

Em relação ao acesso ao serviço, nos artigos estudados, percebe-se que existem municípios que não possuem cobertura de 100% das ESF, existindo substancial parcela de uma população que reside em locais mais afastados, o que dificulta na garantia de ações de promoção e prevenção em saúde propiciando ocasionalmente que aquelas pessoas se tornem mais vulneráveis a ocorrência de doenças (PEREIRA; BRAGA; COSTA, 2019).

O bom acesso aos serviços de saúde revela-se como pilar primordial na qualidade dos serviços e conseqüentemente na satisfação do usuário, visto que a dimensão do cuidado individual está balizada pelo acesso e pela efetividade das ações prestadas. No cenário do SUS, revela-se relevante para a população uma vez que, o cuidado desenvolvido pela ESF deve ser sem restrição no acesso aos serviços ofertados (FURLANETTO et al., 2020).

Além da dificuldade na acessibilidade geográfica, alguns indivíduos de uma pesquisa realizada em um município da Bahia, pautam que mesmo com a proximidade da UBS nem sempre significa acessibilidade ao serviço. Outras dimensões como a organizacional é igualmente destacada, como o funcionamento da ESF em sua grande maioria em horário comercial o que dificulta o atendimento aos trabalhadores (SANTOS et al., 2015).

Ao analisar o tempo de espera, um estudo realizado em Sobral no Ceará, apontou que alguns serviços disponibilizados em uma ESF são rápidos, não existindo espera para o atendimento com a fonoaudióloga e para os outros serviços ofertados como a puericultura e vacinação (ZANIN et al., 2017). Entretanto, essa realidade do município quando comparada a outros dados de literaturas é inexistente, geralmente os usuários referem que o acesso as assistências prestadas pela unidade citada é algo burocrático e demorado desde o processo de agendamento até o dia da consulta (COSTA et al., 2021).

A dimensão relação com os profissionais foi abordada como algo muito positivo, os pacientes abordaram o interesse do profissional sobre os seus problemas de saúde e a forma como ele o ouvia. Outro ponto de elevada satisfação, foi a variável de sentir-se à vontade em relatar seus problemas (BRANDÃO et al., 2013).

Evidenciou-se também, obstáculos existentes nesse relacionamento em especial com os profissionais que realizam o atendimento inicial, no caso os atendentes. A fragilização no vínculo, na escuta qualificada e no direcionamento a qual serviço buscar após o encaminhamento, esses mostraram-se como ponto negativo na satisfação com o serviço de saúde (ARAÚJO et al., 2022).

Nesse contexto, as tecnologias do cuidado emergem nesse cenário como pontos que auxiliam no processo de satisfação dos usuários. Essas tecnologias segundo Merhy, são classificadas em três: leve, leve-dura e dura. Sendo a tecnologia leve mais aplicável no cenário do presente estudo, aquela voltada para a comunicação entre os seres humanos relacionada ao acolhimento, vínculo e escuta qualificada podendo ser realizada através de dinâmicas em conjunto com o uso da linguagem acessível (SOUZA, 2021).

Outro fator que se destaca é a presença de ACS no território, o profissional em questão pode ser analogamente comparado a uma ponte entre a população e a ESF. Estudo realizado em um município do estado de São Paulo ressaltou que os agentes comunitários são vistos como potencial para melhora no acesso dos usuários aos serviços e facilitadores na circulação de

informações no território a partir do contato permanente com as famílias (MISHIMA et al., 2016).

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudos mostram, na presente revisão, que alguns fatores ganham destaque no modo de perceber como os usuários, dos serviços ofertados na ESF, sentem-se satisfeitos. Há ênfase nos critérios de ambientação, em que as equipes da ESF estão inseridas, os equipamentos de apoio no atendimento aos pacientes com a manutenção adequada, bem como disponibilidade dos imunobiológicos, em especial as medidas de prevenção por meio da vacinação.

Trazendo assim, a importância da assistência do cuidado pelos trabalhadores do SUS, que pode ser influenciada na ambiência, por ser um fator que irá propor uma estrutura física acolhedora, segura e dentro dos melhores padrões de qualidade e condições adequadas para os trabalhadores de saúde desenvolver o cuidado a comunidade. Atrelado ao uso de tecnologias diversas, que envolve equipamento de mensuração para gerar uma avaliação segura e direcionar as intervenções de cada categoria profissional, bem como proporcionar o encaminhamento para outro nível de assistência em tempo hábil, caso seja necessário.

Outro ponto descrito, diz respeito a como o usuário se sente satisfeito ao ser explorado pela equipe o uso das tecnologias leves, trazendo as ações de atividades de promoção no contexto geral da saúde, momento que pode desencadear a construção do vínculo e ampliando a confiança na equipe, podendo trazer a comunidade do seu território para participar de forma mais intensa das ações de educação em saúde, geradora da troca de experiências com os usuários.

Destaca também, a importante presença de um membro da equipe, o ACS, que pode ser o articulador entre as necessidades encontradas no território e as ações desenvolvidas pela equipe da ESF. Podendo com a criação do vínculo e a proximidade com o ACS, ser geradora na organização do serviço, minimizando o tempo de espera nos atendimentos e acesso rápido aos serviços ofertados pela equipe da ESF.

Percebe-se que deve existir a junção entre a oferta de estrutura adequada e insumos, competência da gestão do serviço de saúde e a organização do trabalho e execução dos cuidados ofertados pelos

trabalhadores da ESF, levando uma oferta de serviço de acompanhamento multidisciplinar para possibilitar a resolução de grande parte das necessidades de saúde da comunidade.

No entanto, algumas limitações devem ser consideradas uma vez que a escolha pelos descritores, em especial o descritor causalidade, trouxe poucos estudos atuais que apresentaram a temática proposta no objetivo. Logo, abre-se uma lacuna para a realização de novos estudos que fomentem e aprofundem a temática em questão sobre satisfação dos usuários, bem como pela busca e ampliação dos descritores selecionados.

REFERÊNCIAS

- ARAKAWA, A. M. et al. Percepção dos usuários do SUS: expectativa e satisfação do atendimento na Estratégia de Saúde da Família. **Revista CEFAC**, v. 14, p. 1108-1114. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1516-18462012005000010>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rcefac/a/xvXDTPq6cK4SSywHS9DRV8B/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 11 jun. 2023.
- ARAÚJO, E. G. et al. Os desafios de humanizar na unidade dentro das perspectivas dos profissionais de saúde: uma revisão da literatura. **Research, Society and Development**, v. 11, n. 4, p. e51911427663-e51911427663, 2022. DOI: <https://doi.org/10.33448/rsd-v11i4.27663>. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/27663>. Acesso em: 11 jun. 2023.
- BRANDÃO, A. L. R. B. S. et al. A. Avaliação da atenção básica pela perspectiva dos usuários: adaptação do instrumento EUROPEP para grandes centros urbanos brasileiros. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 18, n. 1, p. 103-114, 2013. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/630/63025587012.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2023.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Requalifica UBS: manual instrutivo**. Brasília: Ministério da Saúde, 2016.32 p. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/requalifica_ubs_manual_instrutivo.pdf. Acesso em: 07. Jun.2023
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Atenção Básica**. Brasília, 2017. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/requalifica_ubs_manual_instrutivo.pdf. Acesso em: 10 jun. 2023.
- COSTA, C. H. G. et al. A influência social, econômica e ambiental no processo saúde-doença envolvendo o suicídio entre estudantes de medicina e médicos. **Fag Journal Of Health (fjh)**, v. 2, n. 1, p. 135-141, 2020. DOI: <https://doi.org/10.35984/fjh.v2i1.167>. Disponível em: <https://fjh.fag.edu.br/index.php/fjh/article/view/167>. Acesso em: 11 jun. 2023.
- COSTA, L. B. et al. Avaliação da qualidade da Atenção Primária à Saúde em Fortaleza, Brasil, na perspectiva dos usuários adultos no ano de 2019. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 26, n.6, p. 2083-2096, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-81232021266.39722020>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/6qV76YwhkBCMJRcqSnsB4sb/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 11 jun. 2023.
- FURLANETTO, D. L. C. et al. Satisfação do usuário da Atenção Primária no Distrito Federal: a importância do acesso oportuno e da visita domiciliar. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, n. 5, p. 1851-1863, 2020. Disponível em: <https://www.scielosp.org/pdf/csc/v25n5/1413-8123-csc-25-05-1851.pdf>. Acesso em: 19 jun. 2023.
- GARCIA, L. A. A. et al. Satisfação de idosos octogenários com os serviços de Atenção Primária à Saúde. **Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia**, v. 23, n. 1, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/1981-22562020023.190235>. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/rbagg/a/HckbqTVDvTvMSTRbftsdkYt/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 11 jun. 2023.

GUIMARAES, B. E. B.; BRANCO, A. B. A. C. Trabalho em equipe na atenção básica à saúde: pesquisa bibliográfica. **Rev. Psicol. Saúde [online]**. 2020, vol.12, n.1, pp. 143-155. ISSN 2177-093X. DOI: <http://dx.doi.org/10.20435/pssa.v12i1.669>. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2177-093X2020000100011. Acesso em: 09 jun. 2023.

MENDES, E. V. **As redes de atenção à saúde**. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, p. 549, 2011. Acesso em: 09 jun. 2023.

MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. C. P.; GALVÃO, C. M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto & contexto-enfermagem**, v. 17, p. 758-764, 2008. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-07072008000400018>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/XzFkq6tjWs4wHNqNjKJLkXQ>. Acesso em: 10 jun. 2023.

MISHIMA, S. M. et al. Satisfação do usuário sob a perspectiva da responsividade: estratégia para análise de sistemas universais? **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 24, 2016. DOI: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.1089.2674>. Disponível em: <http://www.eerp.usp.br/rlae>. Acesso em: 11 jun. 2023.

PEREIRA, J. P. C.; BRAGA, G. M.; COSTA, G. A. Negligência à vacinação: o retorno do sarampo ao Brasil. **e-Scientia**, v. 12, n. 1, p. 1-5, 2019. Disponível em: <https://revistas.unibh.br/dcbas/article/view/2826>. Acesso em: 11 jun. 2023.

REIS-BORGES, G. C.; NASCIMENTO, E. N.; BORGES, D. M. Impacto da Política Nacional de Humanização na Estratégia Saúde da Família e na Rede de Saúde. **Distúrbios da Comunicação**, v. 30, n. 1, 2018. DOI: <https://doi.org/10.23925/2176-2724.2018v30i1p194-200>. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/dic/article/view/33313>. Acesso em: 10 jun. 2023.

SANTOS, M. L. M. F. et al. Satisfação dos usuários adultos com a atenção em saúde bucal na estratégia de saúde da família. **Cadernos Saúde Coletiva**, v. 23, n. 2, p. 163-171, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1590/1414-462X201500020057>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cadsc/a/6QjPZxdHb6mH4vd6GTgq96N/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 11 jun. 2023.

SOUSA, M. F. et al. Potencialidades da Atenção Básica à Saúde na consolidação dos sistemas universais. **Saúde em Debate [online]**, v. 43, n. 5, p. 82-93, 2020. DOI: <https://doi.org/10.1590/0103-11042019S507>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/LGvyPrZ5Ns3Fw4YyPpCMBVJ/?lang=pt>. Acesso em: 10 de junho de 2023.

SOUZA, D. O. Cuidado em saúde e alienação: relação mediada pela tecnologia. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 25, 2021. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/icse/a/9cBzQ96V6KT8mRpX5VnKt4p/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 19 jun. 2023.

ZANIN, L. E. et al. Avaliação da assistência fonoaudiológica na estratégia de saúde da família pela perspectiva do usuário. **CoDAS**. Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia, v.29, n. 6, 2017. DOI: <https://doi.org/10.1590/2317-1782/20172016192>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/codas/a/qtdtN3s9pQq4tWdrHYPScZm/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 11 jun. 2023.