



PÔSTER

Pesquisa

As dimensões da avaliação pela perspectiva do usuário - uma revisão bibliográfica

Verena Duarte de Moraes. Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). moraes.veve@gmail.com
 Carlos Eduardo Aguilera Campos. Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ).
cadu@vetor.com.br
 Ana Laura da Rocha Bastos da Silva Brandão. Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP).
alaurabrandao@gmail.com

Introdução: A satisfação está intimamente relacionada com a qualidade do serviço percebida pela população. Apesar dos estudos desenvolvidos neste âmbito, não há um consenso sobre os diversos aspectos envolvidos neste conceito. Pesquisas que possuem o mesmo objetivo de avaliar a satisfação do usuário podem utilizar categorias e metodologias distintas, incorporando ao termo satisfação distintas dimensões

Objetivos: Realizar um levantamento das dimensões e dos aspectos conceituais relacionados com a satisfação do usuário citados na literatura. Com isto busca-se oferecer aos pesquisadores subsídios para as dimensões e aspectos mais relevantes para a construção de instrumentos de avaliação pelo usuário.

Metodologia ou Descrição da Experiência: Tratou-se de uma revisão bibliográfica sobre as principais dimensões e aspectos dos estudos sobre a avaliação da satisfação do usuário citados e descritos na literatura. A estratégia de busca dos materiais existentes sobre o tema consistiu na pesquisa em bases de dados disponíveis on line como: Scientific Eletronic Library Online (Scielo), Publicações Médicas (Pub Med), Literatura Latino Americano e do Caribe em Ciências da Saúde (Lilacs) e Periodicos Capes. Utilizaram-se os seguintes descritores: satisfaction, patient, evaluation, health services, review e patient satisfaction combinadas de diferentes formas.

Resultados: A satisfação é um conceito subjetivo e multidimensional, sendo ainda difícil de ser mensurado, sendo um fenômeno determinado por hábitos culturais de diferentes grupos sociais. Assim, existem múltiplas possibilidades de expressão da satisfação e múltiplas dimensões das experiências prévias relacionadas com ela. Pode ser visto nas referências pesquisadas que não existe um consenso sobre o conceito da satisfação e suas dimensões. As dimensões relatadas com maior frequência foram dimensão relacional com ênfase no médico, a organizacional, a de estrutura e acesso. Quanto ao significado das dimensões percebeu-se que muitos estudos não as descreveram e aqueles descritos têm definições variadas.

Conclusão ou Hipóteses: A revisão bibliográfica para conhecer as dimensões da satisfação e seus significados citados na literatura científica é o passo inicial para o desenvolvimento de instrumentos de avaliação. Este tema deve ser aprofundado objetivando-se uma maior clareza dos conceitos e dimensões utilizadas possibilitando a construção de instrumentos mais apropriados para a avaliação dos serviços pelos usuários.

Palavras-chave: Satisfação do Usuário. Avaliação de Serviços de Saúde. Atenção Primária à Saúde.