



## COMUNICAÇÃO ORAL COORDENADA

*Pesquisa*

### Estudo sobre dimensões da avaliação da APS pela perspectiva do usuário

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

**Introdução:** A satisfação dos usuários é um dos componentes básicos da qualidade de qualquer serviço de saúde. Tem sido crescente a incorporação deste aspecto em estudos avaliativos de unidades e equipes de Atenção Primária à Saúde (APS). No Brasil, este processo ainda é incipiente com poucos instrumentos disponíveis, validados e adaptados a Estratégia Saúde da Família (ESF).

**Objetivos:** Este trabalho teve como objetivo investigar as dimensões da satisfação mais valorizadas pelos usuários em relação aos serviços ofertados pela APS desde a perspectiva dos usuários.

**Metodologia ou Descrição da Experiência:** Optou-se por utilizar a técnica de grupo focal. Essa produz informações mais rápidas e com menor custo quando comparadas as entrevistas individuais, além de ser flexível, permitindo sondar atitudes e opiniões que poderiam não ser reveladas em um questionário. É uma técnica bem aceita nas comunidades, pois o grupo de discussão é uma forma de comunicação muito comum nestes contextos. Foram desenvolvidos dois grupos focais em duas unidades de APS com contextos distintos para ampliar as possibilidades de resposta. Foi realizada a análise de conteúdo e categorização das falas em dimensões e subdimensões da satisfação.

**Resultados:** Chegou-se a um total de 17 dimensões. A frequência com que tais dimensões apareceram nas falas dos usuários variou muito, sendo as mais citadas: 1) acesso/disponibilidade ao serviço de saúde, 2) organização dos processos de trabalho, 3) relação com os profissionais de saúde, 4) longitudinalidade do cuidado e estabelecimento de vínculo entre profissionais e usuários e 5) coordenação do cuidado.

**Conclusão ou Hipóteses:** Explorar o que o usuário pensa e necessita é essencial para que os estudos de satisfação sejam mais proveitosos, sendo, portanto incorporados na rotina dos serviços e não servindo somente como pontos isolados de reflexão. Dessa forma, conhecer as dimensões da satisfação mais valorizadas pelo usuário é essencial para a construção de instrumentos mais adequados ao contexto da APS no país.

**Palavras-chave:** Avaliação em Saúde. Avaliação do Usuário. Atenção Primária à Saúde.