

**Satisfação dos Idosos em relação ao Serviço Público de Saúde: uma revisão integrativa de literatura**

**Elderly satisfaction with the Public Health Service: an integrative literature review**

**Satisfacción de los ancianos con el Servicio de Salud Pública: una revisión bibliográfica integradora**

Recebido: 04/04/2020 | Revisado: 07/04/2020 | Aceito: 22/04/2020 | Publicado: 24/04/2020

**Emanuelle de Sousa Ferreira**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9339-1279>

Universidade Federal do Piauí, Brasil

E-mail: [emanuelleferreira55@gmail.com](mailto:emanuelleferreira55@gmail.com)

**Lucélia da Cunha Castro**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2831-5461>

Universidade Federal do Piauí, Brasil

E-mail: [lucelia.castro16@gmail.com](mailto:lucelia.castro16@gmail.com)

**Lyandra Dias da Silva**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5727-3291>

Universidade Federal do Piauí

E-mail: [lya\\_dias@hotmail.com](mailto:lya_dias@hotmail.com)

**Nilmara Cunha da Silva**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8672-8881>

Universidade Federal do Piauí

E-mail: [nilmara.silva2009@hotmail.com](mailto:nilmara.silva2009@hotmail.com)

**Suely Carvalho Santiago Barreto**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7426-5173>

Universidade Federal do Piauí, Brasil

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

**Maria do Socorro Silva Alencar**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9716-6300>

Universidade Federal do Piauí, Brasil

E-mail: [marynut@ufpi.edu.br](mailto:marynut@ufpi.edu.br)

## Resumo

O artigo avalia a satisfação dos idosos acerca da qualidade do Serviço Público de Saúde Brasileiro, a partir de um estudo de revisão integrativa de literatura, que reuniu informações publicadas entre 2011 e 2018, sobre a percepção desse grupo de pessoas em relação ao serviço prestado pela rede de atenção à saúde. Este consistiu em cinco etapas: elaboração da pergunta norteadora, busca na literatura, análise crítica dos dados, integração dos dados e apresentação dos resultados. Foram consultadas as bases de dados *SciElo*, LILACS e Periódicos da Capes, com os seguintes descritores: “idoso”, “satisfação do usuário”, “avaliação de serviços de saúde” e “atenção primária em saúde”. Após a seleção dos estudos, foram utilizados 14 artigos para a estruturação desta revisão integrativa. Percebeu-se que uma boa parte da população idosa se sente satisfeita com o serviço que é oferecido pela maioria das instituições da rede pública de saúde. Contudo, observaram-se controvérsias nos estudos, já que alguns apresentaram uma avaliação positiva em variados aspectos citados pelos idosos, tais como, o atendimento e as orientações fornecidas pelos profissionais, enquanto que outros, apresentaram que estes mesmos indicadores possuíam sérias fragilidades, como a facilidade de acesso a esses serviços. Diante disso, notou-se a satisfação dos idosos com o serviço de saúde pública, dentre os quais a assistência e as orientações dos distintos profissionais foram os indicadores mais bem avaliados pelos pesquisados. Entretanto, alguns aspectos necessitam de modificações para um atendimento de forma mais eficaz.

**Palavras chaves:** Serviços de Saúde para Idosos; Comportamento do Consumidor; Atenção Primária em Saúde.

## Abstract

The article evaluates the satisfaction of the elderly about the quality of the Brazilian Public Health Service, based on an integrative literature review study, which gathers information published between 2011 and 2018, about this group the perception of related to the service provided by the health care network. This consists of five stages: guiding question elaboration, literature search, critical data analysis, data integration and presentation of results. It was consulted *SciElo*, LILACS and Capes Periodicals databases, with the following descriptors: "elderly", "user satisfaction", "health service evaluation" and "primary health care". After selecting the studies, 14 articles were used to structure this integrative review. It is noticed that a good part of the elderly population feels satisfied with the service that is

offered by most institutions in the public health network. However, controversies are observed in studies, since some presented a positive evaluation in several aspects cited by the elderly, such as, the care and guidance provided by professionals, while others, exhibit these same indicators considered serious weaknesses, such as ease of access to these services. Therefore, the satisfaction of the elderly with the public health service was noted, among which the assistance and guidance of the different professionals were the best evaluated indicators by the respondents.

**Keywords:** Health Services for the Aged; Consumer Behavior; Primary Health Care.

### **Resumen**

El artículo evalúa la satisfacción de los ancianos sobre la calidad del Servicio de Salud Pública de Brasil, en base a un estudio integrador de revisión de literatura, que reunió información publicada entre 2011 y 2018, sobre la percepción de este grupo de personas en relación con el servicio prestado por el red de asistencia sanitaria. Este consistió en cinco etapas: elaboración de la pregunta guía, búsqueda en la literatura, análisis crítico de los datos, integración de los datos y presentación de los resultados. Se consultaron las bases de datos periódicas *SciElo*, LILACS y Capes, con los siguientes descriptores: "ancianos", "satisfacción del usuario", "evaluación del servicio de salud" y "atención primaria de salud". Después de seleccionar los estudios, se utilizaron 14 artículos para estructurar esta revisión integradora. Se observó que una buena parte de la población de edad avanzada se siente satisfecha con el servicio que ofrecen la mayoría de las instituciones en la red de salud pública. Sin embargo, se observaron controversias en los estudios, ya que algunos mostraron una evaluación positiva en varios aspectos citados por los ancianos, como la atención y la orientación brindada por profesionales, mientras que otros, muestran que estos mismos indicadores tenían serias debilidades, como facilidad de acceso a estos servicios. Por lo tanto, se observó la satisfacción de los ancianos con el servicio de salud pública, entre los cuales la asistencia y orientación de los diferentes profesionales fueron los indicadores mejor evaluados por los encuestados. Sin embargo, algunos aspectos necesitan ser modificados para un servicio más efectivo.

**Palabras clave:** Servicios de Salud para Ancianos; Comportamiento del Consumidor; Atención Primaria de Salud.

## 1. Introdução

Nota-se nos últimos anos que há um aumento da expectativa de vida dos brasileiros em decorrência do envelhecimento populacional que vem ocorrendo de forma acelerada e com qualidade desigual nas diferentes regiões do País. Contudo, esse processo provoca declínio fisiológico, que no longo prazo, pode comprometer a capacidade funcional dos idosos. Essa limitação deixa o indivíduo mais susceptível a diversas intercorrências, tais como quedas e internações, aumentando, assim, a utilização de serviços de saúde, especialmente no âmbito público (Asteasu *et al*, 2020 e Silva *et al*, 2020).

Certamente, há demandas da população idosa que requerem uma maior atenção relacionada à assistência e à vigilância em saúde, pois essas diretrizes se constituem em prioridades no Sistema Único de Saúde (SUS), conforme recomenda a Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa (Confortin *et al*, 2017). No Brasil, a implementação da atenção básica à saúde da população acontece em Unidades Básicas de Saúde (UBS), as quais são as responsáveis por executar programas governamentais com o intuito de promover saúde e prevenir doenças, além de facilitar o acesso da população ao serviço de saúde e a adesão do usuário ao cuidado primário realizado por equipe multiprofissional (Braga *et al*, 2020).

Por isso, avaliar a satisfação dos usuários sobre o serviço de saúde prestado no setor público, pode possibilitar uma maior compreensão sobre a qualidade dos cuidados oferecidos nas UBS, além dos entraves para a execução dessas ações junto ao público idoso. Tal avaliação permite, também, aos gestores direcionar mudanças institucionais, no sentido de estimular no usuário um sentimento de confiança, para que ele se sinta seguro em relação a sua fidelização ao serviço e à adoção das medidas interventivas de promoção e de prevenção recomendadas pelos profissionais de saúde.

A avaliação positiva dos serviços públicos de saúde é de fundamental importância, já que a maioria das pessoas atendidas não possui recursos financeiros suficientes para custear um tratamento em uma rede privada de saúde (Moreira, Silva & Moutinho, 2017 e Nannetti, Mesquita & Teixeira, 2015). Além disso, para estimular a adesão da população ao chamado “envelhecimento ativo e saudável”, é fundamental que os sistemas públicos sejam eficientes em todos os níveis de atenção à saúde.

Baseado nesses argumentos, o presente artigo objetiva discutir, a partir da literatura, a satisfação dos idosos acerca da qualidade do atendimento do Serviço Público de Saúde Brasileiro.

## 2. Metodologia

A partir da revisão integrativa sobre a satisfação dos idosos em relação aos Serviços Públicos de Saúde, foram identificadas publicações capazes de ampliar a análise nesse campo de pesquisa. Para tanto, o estudo foi operacionalizado de acordo com a metodologia de Souza, Silva & Carvalho (2010), obedecendo as seguintes etapas:

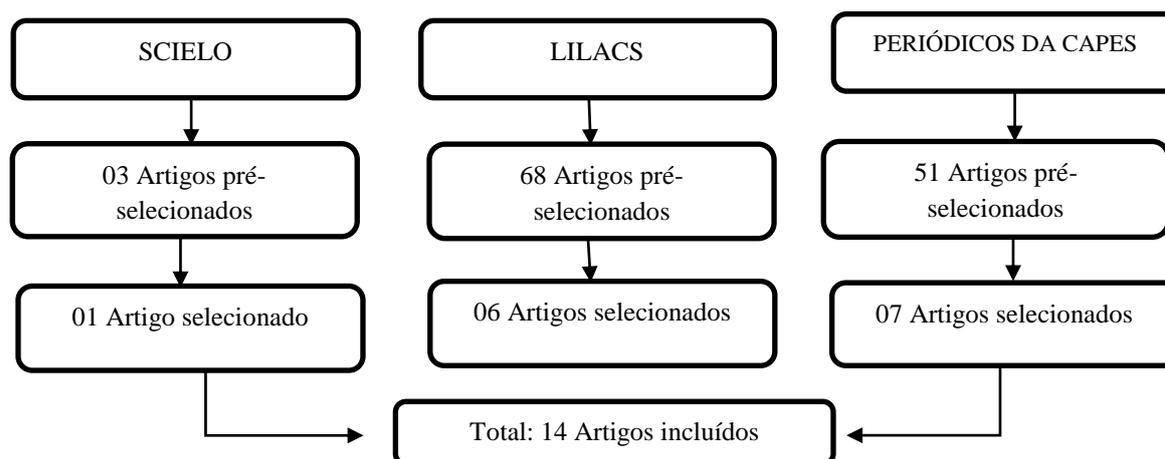
- a) Elaboração da pergunta norteadora (Como está a satisfação dos idosos em relação aos atendimentos recebidos pela atenção primária a saúde?);
- b) Busca na literatura (coleta de dados/informações);
- c) Análise crítica dos dados dos estudos incluídos;
- d) Integração dos dados (discussão dos resultados);
- e) Apresentação dos resultados da revisão integrativa.

Para a seleção dos estudos foi realizada uma busca nas bases de dados *SciELO*, LILACS e Periódicos da Capes, por meio do cruzamento da palavra chave “idoso” com os termos cadastrados no site DeCS (Descritores em Ciências da Saúde), a saber: “satisfação do usuário”, “avaliação de serviços de saúde” e “atenção primária em saúde”.

Foram utilizados como critérios de inclusão estudos de qualquer delineamento de pesquisa de abordagem quantitativa e qualitativa, envolvendo a temática satisfação dos idosos em relação aos serviços públicos, artigos/trabalhos publicados no idioma português e realizados no Brasil, no período de 2011 a 2018. Nesse processo foram identificados 122 artigos que, após análise, resultou em amostra composta por 14 estudos, sendo 01 na *SciELO*, 06 no LILACS e 07 nos Periódicos da Capes (figura 1).

Como critérios de exclusão foram descartados os estudos que se encontravam repetidos nas bases de dados, que não pertenciam à última década, não apresentavam a avaliação da satisfação do usuário do SUS, a partir da percepção do idoso, bem como estudos cuja amostra não fosse composta por participantes de idade igual ou acima de 60 anos e, ainda, aqueles que retratavam a percepção dos idosos em relação a serviços privados.

**Figura 1.** Fluxograma da seleção dos estudos incluídos na revisão segundo Bases de dados.



Fonte: Dados dos autores.

Para a extração de dados dos estudos elegidos utilizou-se um instrumento adaptado do formulário validado por Ursi e Gavão (2006). Nele especificam-se os seguintes itens:

- a) Características gerais: autor (es), ano, país (ou estado), base de dados, periódico;
- b) Características específicas: delineamento do estudo, amostra (quando houver) instrumentos, resultados e uma síntese dos desfechos.

A análise dos dados foi realizada de forma descritiva e os estudos foram reunidos por similaridade de conteúdo.

### 3. Resultados e discussão

Os artigos selecionados foram publicados entre 2011 e 2018, sendo todos originais. Quanto ao local de realização, os estudos foram realizados em municípios de diferentes regiões do Brasil, como nordeste, sudeste e centro-oeste. Em relação à distribuição dos artigos no quadro 1, optou-se por apresentá-los seguindo a mesma ordem das bases de dados consultadas, conforme apresentado na figura 1.

**Quadro 1.** Caracterizações gerais dos artigos selecionados

<b>Autor (es)</b>	<b>Periódico</b>	<b>Local/Ano da publicação</b>	<b>Local de realização do estudo</b>
Oliveira <i>et al.</i>	Texto & Contexto - Enfermagem	2014	Santa Cruz-RN
Pedraza <i>et al.</i>	Ciência & Saúde Coletiva	2018	Campina Grande, PB
Santos, Giacomini & Firmo	Ciência & Saúde Coletiva	2014	Bambuú, MG
Marin, Santana & Moracvick,	Revista da Escola de Enfermagem da USP	2012	Marília, SP
Araújo <i>et al.</i>	Ciência & Saúde Coletiva	2014	Macaíba, RN
Lima <i>et al.</i>	Saúde e sociedade	2014	Araçatuba, SP
Ferreira & Rosado	Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia	2012	Viçosa, MG
Santiago <i>et al.</i>	Ciência & Saúde Coletiva	2013	Recife, PE
Souza <i>et al.</i>	Revista Ciência Plural	2017	Santa Cruz, RN
Silva & Paes	Revista Brasileira de Ciência e saúde	2017	João Pessoa e Campina Grande, PB
Sousa Júnior <i>et al.</i>	Revista Kairós	2016	Caruaru, PE
Araújo, Valença & Rocha	Revista Brasileira de Ciência e Saúde	2012	Município de João Pessoa, PB
Rodrigues <i>et al.</i>	Revista de Saúde Pública	2012	Montes Claros, MG
Araújo <i>et al.</i>	Revista Brasileira de Ciência e Saúde	2011	João Pessoa, PB

Fonte: Dados dos autores.

O quadro 2 apresenta uma visão geral dos artigos, onde podem-se identificar os títulos, aspectos metodológicos, resultados relevantes ao tema da revisão e as conclusões.

**Quadro 2.** Síntese dos artigos encontrados e inclusos na revisão.

Título do Artigo	Aspectos Metodológicos		Resultados	Conclusão
	Tipo do estudo	Características da amostra		
Satisfação da população idosa atendida na Estratégia de Saúde da Família de Santa Cruz, RN	Estudo descritivo com dados quantitativos	101 idosos cadastrados na ESF	67,3% dos entrevistados estavam satisfeitos com a assistência recebida e 72,3% com as orientações recebidas; Houve insatisfação de grande parcela com agendamento, tempo de espera e tempo dedicado às consultas.	Apesar da maioria dos idosos estarem satisfeitos com essa assistência, há necessidade de melhoria no atendimento.
Acessibilidade às Unidades Básicas de Saúde da Família na perspectiva de idosos	Estudo de base domiciliar, transversal, com coleta de dados primários, decorrente de uma pesquisa mais ampla	420 idosos cadastrados nas unidades básicas de saúde da família (UBSF)	Idosos das classes econômicas inferiores apresentaram maior chance de emitir avaliação positiva aos horários de atendimento, e menor chance de avaliação positiva em relação à quantidade de atendimentos por dia e à facilidade em receber medicamentos. As mulheres apresentaram maior chance de avaliar positivamente a consulta com especialistas	A avaliação dos idosos mostra a existência de barreiras, principalmente na acessibilidade organizacional, que ainda persistem para a procura e a utilização dos serviços.
Avaliação da tecnologia das relações de cuidado nos serviços em saúde: percepção dos idosos inseridos na Estratégia Saúde da Família em Bambuí, Brasil.	Estudo antropológico com abordagem qualitativa	57 idosos (27 homens e 30 mulheres), com idades entre 61 e 96 anos, assistidos pela ESF	Os idosos avaliam a capacidade resolutiva e efetividade dos atos de cuidado na ESF como negativa, tendo como referência a qualidade das interações entre usuário-profissional.	A ESF não é efetiva e a desejada mudança do modelo assistencial não ocorreu na prática: repete a centralidade do modelo médico-medicamento-procedimento que cuida da doença e não do doente, compreendendo a velhice como doença e os agravos como coisas da idade.
Título do Artigo	Aspectos Metodológicos		Resultados	Conclusão
	Tipo do estudo	Características da		

Título do Artigo	Aspectos Metodológicos		Resultados	Conclusão
	Tipo do estudo	Características da amostra		
Percepção de idosos hipertensos sobre suas necessidades de saúde	Estudo de abordagem qualitativa	13 idosos cadastrados em quatro Unidades Saúde da Família (USF), sendo uma de cada região da cidade	Elaboram-se três núcleos de sentido: o reconhecimento da possibilidade de acesso à atenção básica concomitante ao desejo de consumo de serviços de maior complexidade e à compreensão das fragilidades do Estado; o vínculo e o acolhimento como elementos fundamentais nos sentimentos de amparo e segurança; e a autonomia permeada pela tranquilidade em lidar com a doença e as dificuldades impostas pelas condições inerentes ao modo de vida dos sujeitos.	Compreende-se, assim, que a ESF vem cumprindo o seu papel no que se refere ao acesso à porta de entrada e do vínculo profissional-usuário. No entanto, o cuidado à saúde continua centrado na doença.
Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde sob a perspectiva do idoso	Estudo observacional transversal em amostra aleatória	100 idosos ( $\geq 60$ anos) cadastrados em 10 das 20 UBS do município	Os participantes ( $n = 100$ ) atribuíram nota regular (5,7) à qualidade da APS. A Longitudinalidade do cuidado foi um ponto forte (7,3), mas a Integralidade (4,7), a Orientação Familiar (4,1) e a Acessibilidade (3,8) são fragilidades na perspectiva do idoso.	Evidenciou-se margem para melhoria do cuidado ao idoso, sendo prioritário ampliar o foco na família, o horário de funcionamento das UBS e a diversidade na prevenção de doenças e agravos.
Humanização na atenção básica de saúde na percepção de idosos	Estudo do tipo transversal	360 idosos que buscavam tratamento e cuidados de saúde em UBS	Verificou-se que alguns domínios da atenção em saúde, altamente valorizados pelos idosos, tiveram desempenho bem inferior, como: autonomia, em que apenas 54,4% tiveram liberdade para tomar decisões sobre sua saúde ou tratamento; e comunicação, em que 67,6% não obtiveram informações sobre outros tipos de tratamentos ou exames e 79,2% não tiveram oportunidade para esclarecimentos em relação ao tratamento.	São necessárias mudanças nos serviços de atenção básica à saúde, prestados, principalmente quando se trata de idosos, uma população especial que necessita receber uma assistência diferenciada.

Perfil de usuários e percepção sobre a qualidade do atendimento nutricional em um Programa de Saúde para a Terceira Idade	Estudo de abordagem quali-quantitativa, de caráter transversal	32 idosos com idade mínima de 60 anos, em atendimento nutricional, participantes do Programa Municipal da Terceira Idade (PMTI)	A satisfação dos idosos com o processo do atendimento foi classificado como “excelente”, “ótimo”, “bom” e “razoável”, sendo que nenhum indivíduo escolheu as opções “ruim” e “péssimo”. Ou seja, 96,9% da amostra estão satisfeitos com o atendimento e apenas um (3,1%) indivíduo, o considerou “razoável”.	Quanto à percepção sobre qualidade e resultados obtidos com o acompanhamento nutricional, os usuários declararam compreendê-lo como instrumento de auxílio na busca de melhoria na qualidade de vida e associaram a satisfação com o serviço a aspectos de cuidado e atenção.
Qualidade do atendimento nas Unidades de Saúde da Família no município de Recife: a percepção dos usuários	Estudo quantitativo, descritivo-transversal.	71 idosos acima de 60 anos atendidos em USF	A alta satisfação com o trabalho dos profissionais, acima de 70%, esteve presente em todas as faixas etárias, sendo ainda maior entre os usuários com 60 ou mais anos (87,3%)	A grande satisfação com assistência clínica, confidencialidade e direito a informações, dimensões relacionadas à relação profissional-usuário são determinantes na qualidade da assistência. Esta avaliação enfocando cada momento do atendimento contribuiu na sua apreensão crítica pelos usuários.
Avaliação da assistência à pessoa idosa na atenção Primária à saúde: perspectiva de usuários	Estudo exploratório-descritivo com dados quantitativos	130 idosos, sendo 92 (70,8%) mulheres. A média de idades foi de 72,8 anos	Quanto à qualidade do atendimento na APS, 48,5% dos usuários afirmou ser bom, uma vez que 26,2% verbalizaram que raramente havia rotatividade profissional. Em relação à educação em saúde, 82,3% nunca receberam orientações sobre prevenção do câncer e controle de quedas e 41,5% algumas vezes recebiam sobre importância de realização de atividade física. No que diz respeito à necessidade de encaminhamento dos pacientes a outros serviços, 50,0% algumas vezes foram encaminhados e 29,2% disseram, algumas vezes, terem sido contra referenciados.	A atuação dos profissionais da APS foi adequada, o que confere boa qualidade aos serviços, no entanto, faz-se necessário que a equipe profissional amplie as ações voltadas para uma melhor educação em saúde, com oficinas, grupos de conversas e, principalmente, nas consultas de rotina, cujas estratégias favorecem o vínculo profissional/usuário tornando ativa a assistência.
<b>Título do Artigo</b>	<b>Aspectos Metodológicos</b>		<b>Resultados</b>	<b>Conclusão</b>
	<b>Tipo do estudo</b>	<b>Características da amostra</b>		
			Os níveis de satisfação dos usuários foram regulares ou baixos. Os hipertensos de	

Satisfação de Usuários Hipertensos e Profissionais Segundo os Atributos Essenciais da Atenção Primária	Estudo de base populacional, de caráter transversal	156 idosos de João Pessoa e 192 idosos em Campina Grande usuários das UBS	Campina Grande mostraram-se mais insatisfeitos do que os usuários de João Pessoa, em todas as dimensões (acesso ao diagnóstico, tratamento, adesão/vínculo, coordenação, família e comunidade), exceto para a dimensão elenco de serviços, havendo um empate.	O cuidado não está sendo capaz de atender às necessidades do usuário ou estas necessidades não estão sendo compreendidas pelos profissionais.
Análise da satisfação dos idosos de uma Estratégia de Saúde da Família em um município de Pernambuco	Estudo exploratório-descritivo de natureza quantitativa	150 idosos, preponderantemente de mulheres, sendo 86%, com faixa etária de 60 a 90 anos.	Os resultados apontaram elevados índices de satisfação em relação ao acesso (71%) e ao relacionamento profissional-usuário (75%). Com relação ao tempo de espera, estiveram insatisfeitos (51%), além de insatisfação significativa relacionada com a marcação de exames e participação da população na gestão da unidade.	Verificou-se que os idosos se encontram satisfeitos, em sua grande maioria, com a implantação da ESF em sua comunidade.
Saúde do Idoso na Atenção Básica de Saúde no Município de João Pessoa: o Olhar do Usuário	Estudo exploratório-observacional, seccional, com análise qualitativa	109 idosos com faixa etária de 66 – 76 anos	O estudo constatou que 41,3% dos idosos relataram não haver prioridade de atendimento aos usuários com idade superior a 60 anos. Sobre os serviços e o atendimento das necessidades de saúde do idoso, 54,1% afirmaram o não alcance das suas necessidades e demandas de saúde. Em contrapartida, 43,1% alegaram que os serviços estão oferecendo resposta satisfatória aos idosos.	Na perspectiva do usuário, as ações, embora incluam os idosos, ainda não alcançam as suas necessidades. Além disso, falta profissional para atender à demanda, acarretando em dificuldade e demora no atendimento. No tocante ao acesso às unidades e disponibilidade de material de trabalho, contactou-se um cenário positivo. As unidades estão alocadas, em sua maioria, de forma a facilitar o acesso da população e são abastecidas regularmente com medicação e materiais necessários.
<b>Título do Artigo</b>	<b>Aspectos Metodológicos</b>		<b>Resultados</b>	<b>Conclusão</b>
	<b>Tipo do estudo</b>	<b>Características da amostra</b>		
Fatores associados à satisfação com serviços odontológicos entre idosos	Estudo transversal	495 idosos de 65 a 74 anos	No geral, 91,4% dos idosos estavam satisfeitos. Constatou-se maior satisfação entre usuários de serviços do SUS que tiveram acesso a informações sobre como evitar	Os autores concluíram que o idoso que acessa o serviço ofertado pelo SUS tem maior satisfação com o tratamento odontológico, assim como aqueles que não

			problemas bucais; que não faziam uso de medicamentos; e que classificaram a aparência de seus dentes e gengivas como ótimas ou boas.	fazem o uso de medicamentos, os com melhor autopercepção da estética dos dentes e gengivas e aqueles que possuem mais acesso a informações sobre como evitar problemas bucais.
Utilização e Avaliação de Serviços da Estratégia Saúde da Família por Idosos de João Pessoa – PB	Estudo transversal com dados coletados em visitas domiciliares com amostra aleatória	401 idosos cadastrados no Sistema de Informação da Atenção Básica (SIAB) de 18 USF	A maioria dos entrevistados (57,6%) avaliou a USF, na qual é descrito, como muito boa ou boa. As proporções entre ter e não ter recebido visitas domiciliares do médico também apresentaram diferenças estatísticas significantes, com 71,42% dos que as receberam. Estes também avaliaram positivamente a unidade.	Pode-se constatar que a população estudada faz uso de forma regular dos serviços prestados na APS, e estão satisfeitas com os serviços.

Fonte: Arquivo dos autores.

Todos os estudos selecionados trabalharam com idosos na faixa etária a partir de 60 anos de idade. Além disso, todos estão categorizados como sendo do tipo quantitativo e qualitativo, o que permite uma avaliação mais ampla sobre a percepção dos idosos com relação aos serviços de saúde.

A maioria dos artigos analisados apresentou pontos positivos acerca da satisfação dos idosos com o serviço público de saúde brasileiro, com relação a qualidade da atenção no atendimento (Oliveira *et al*, 2014; Pedraza *et al*, 2018; Marin, Santana & Moracvick, 2012; Araujo *et al*, 2014; Santiago, 2013; Souza *et al* 2017; Sousa Junior *et al*, 2016;). Contudo, percebeu-se que ainda existiam fragilidades em relação à funcionalidade desse sistema como orientações de prevenção, dificuldade de marcação de exames, esclarecimentos quanto às dúvidas sobre o tratamento e até mesmo a não prioridade no atendimento (Lima *et al*. 2014; Souza *et al*. 2017; Araújo, Valença & Rocha, 2012).

Observou-se no estudo de Pedraza *et al* (2018), sobre a relação entre renda e sexo dos usuários com seu nível de satisfação sobre o serviço público de saúde, que as mulheres apresentam uma tendência maior para avaliar positivamente esse tipo de serviço, assim como pessoas idosas que possuem um nível socioeconômico menor.

Por sua vez, Araújo *et al* (2014) e Silva & Paes (2017) ressaltaram que a integralidade do cuidado, baseada nos serviços disponíveis e nos serviços prestados, é algo que ainda é motivo de insatisfação entre os longevos. Além disso, questões sobre educação em saúde, rotatividade profissional e encaminhamento de consulta foram avaliadas como inadequadas no sistema público, de acordo com Souza *et al* (2017).

A acessibilidade, sem barreiras físicas ou organizacionais, é também um dos aspectos avaliativos capazes de qualificar o setor saúde, pois pode representar a porta de entrada ao indivíduo e à coletividade, além da criação de vínculo equipe de saúde-usuário. Nos trabalhos de Oliveira *et al* (2014) e de Rodrigues *et al* (2012), esse item foi avaliado positivamente pelos idosos, considerando que os usuários se sentiam satisfeitos devido ao seu acesso às orientações gerais de saúde e ao tratamento odontológico prestado a esse grupo etário.

No entanto, houve resultados controversos em relação à facilidade de acesso a esses serviços nos estudos de Araújo *et al* (2014), Marin, Santana & Moracvick (2012) e Sousa Júnior *et al* (2016), pois no primeiro foi observado grande insatisfação entre os usuários, enquanto que nos demais estudos foi evidenciado um adequado nível de satisfação em relação a este indicador.

No que diz respeito à efetividade e à capacidade de resolução de problemas, Santos, Giacomini & Firmo (2014) revelaram haver ainda desagrado entre a população estudada. Dentre os fatores que talvez explique essa ineficiência nas respostas aos agravos de saúde da população em geral, inclusive da idosa, podem-se destacar as demandas frequentes dos idosos para tratamento médico de intercorrências (quedas e fraturas), bem como das doenças crônicas (diabetes, hipertensão arterial). Soma-se a isso o fato de que a maioria das pessoas que recorre ao sistema público de saúde não possui renda suficiente para diagnosticar e tratar os seus problemas de saúde, contribuindo, assim, para a sobrecarga do setor sanitário.

Em relação ao esclarecimento de dúvidas a respeito do tratamento indicado e exames, Lima *et al* (2014) apontaram em seu estudo que cerca de 79,2% dos pacientes idosos avaliados indicaram não receber informações completas e satisfatórias sobre o assunto. Além disso, deve-se levar em conta que muitos idosos acabam tendo sua capacidade cognitiva e auditiva diminuída pela idade, o que acarreta também numa maior necessidade de preparo dos profissionais, para que esses sejam capazes de lidar com este público de forma adequada e humanizada.

Quando se trata da relação profissional-usuário, diversos idosos avaliaram negativamente essa interação, como é possível observar nos trabalhos de Santos, Giacomini & Firmo (2014) e Araújo, Valença & Rocha (2012). Contudo, em relação ao atendimento, Ferreira & Rosado (2012) apontaram que cerca de 96,9% dos idosos avaliaram positivamente este indicador, assim como Sousa Júnior *et al* (2016) que obteve elevado índice de satisfação entre os pacientes de terceira idade estudados.

O tempo de espera foi outro fator discutido nos estudos de Sousa Junior *et al* (2016) e Oliveira *et al* (2014), que indicaram haver insatisfação entre os usuários em relação ao tempo de espera e de duração da consulta médica. Ambos os estudos relataram que a extensiva demora por um atendimento gerou certo nível de desconforto e fadiga nos usuários pesquisados,

Outros pontos pesquisados sobre satisfação da população idosa com a assistência de saúde no setor público também foram abordados nesses estudos, a exemplo o estudo de Sousa Junior *et al* (2016) que investigaram a participação dos idosos na gestão dos serviços ofertados nas unidades de saúde e obtiveram respostas negativas, questão essa geradora de grande descontentamento entre os usuários. No que tange os atendimentos de alta complexidade, Marin, Santana & Moracvick (2012) revelaram que a população idosa não é atendida como gostaria o que é motivo de consternação entre os pacientes.

Ademais, tanto as marcações de exame, quanto a distribuição de medicamentos foram quesitos que receberam reclamações entre os usuários (Pedraza *et al* 2018 e Sousa Junior, 2016). Isso leva a acreditar que muito dos serviços prestados pela rede pública de saúde, mesmo após tantos anos de funcionamento, ainda carecem de melhorias, como é o caso de diversos outros setores governamentais. Assim sendo, a população idosa que naturalmente necessita de cuidados especiais devidos às mudanças do processo de envelhecimento, se torna também vulnerável à falta de estrutura do ambiente sanitário, no qual ela se expõe constantemente.

Houve ainda afirmações de grande parcela dos idosos de que não há atendimento prioritário para pacientes desse grupo etário, durante a assistência na rede pública, demonstrando um descumprimento da legislação brasileira. Isso é relatado no estudo de Araújo, Valença & Rocha (2012), no qual registraram grande descontentamento dessa população com tal atitude. Mas, apesar desse tipo de ocorrência, os pacientes demonstraram positiva avaliação dos serviços de saúde pública.

Além disso, observou-se que as visitas domiciliares realizadas por profissionais da saúde foram responsáveis por gerar grande contentamento entre os longevos usuários da rede pública, como demonstraram Araújo *et al* (2011). Acredita-se que tal acontecimento seja explicado pelo fato de que muitos idosos se sentem mais bem amparados quando recebem orientações mais específicas, bem como quando são assistidos de modo mais particular, podendo assim possibilitar uma troca de informações mais fidedignas, já que eles se sentem mais à vontade para compartilhar o que sentem com esses profissionais.

#### **4. Conclusão**

O presente estudo realçou aspectos da satisfação dos idosos com o serviço de saúde pública, dentre os quais a assistência e as orientações dos distintos profissionais foram os indicadores mais bem avaliados pelos pesquisados. Apesar disso, a relação que propicia maior vínculo entre profissional e usuário, ainda, é um entrave na rede de atenção básica.

Outros desafios enfrentados pelo sistema público de saúde como acessibilidade, integralidade do cuidado, tempo de espera no ato do atendimento, também, são aspectos que têm gerado insatisfação entre os idosos.

Por isso, os autores presentes neste estudo, advertem que alguns aspectos necessitam de modificações, como por exemplo, o acesso aos medicamentos, o tempo de espera para

marcação de exames e consultas, bem como a relação profissional-usuário, que se mostrou bastante frágil. Com isso, realizadas essas melhorias, acredita-se que será possível atender de forma mais eficaz as necessidades e expectativas dessa população.

## Referências

- Araújo, K.M.D.F.A., & Lana, F.C.F. (2020). Relação da hanseníase com a cobertura da estratégia saúde da família e condições socioeconômicas. *Ciencia y enfermaria*, 26 (1).
- Araújo, K.M.B., Dias, L.D., Lucena, E.M.F., & Brito, G.E.G. (2011). Utilização e avaliação de serviços da estratégia saúde da família por idosos de João Pessoa – PB. *Revista Brasileira de Ciências da Saúde*, 15 (4), 385-392.
- Araújo, L.U.A., Gama, Z.A.S., Nascimento, F.L.A., Oliveira, H.F.V., Azevedo, W.M., & Junior, H.J.B.A. (2014). Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde sob a perspectiva do idoso. *Ciência & Saúde Coletiva*, 19 (8), 3521-3532.
- Araújo, V.R., Valença, A.M.G., & Rocha, A.V. (2012). Saúde do idoso na atenção básica de saúde no Município de João Pessoa: o olhar do usuário. *Revista Brasileira de Ciências da Saúde*, 16 (2), 195-204.
- Asteasu, M.L.S., Velilla, N.M., Ferraresi, F.Z., Vélez, R.R., Hermoso, A.G., Cadore, E.L., Herrero, A.C., Galbete, A. & Izquierdo, M. (2020). Changes in muscle power after usual care or early structured exercise intervention in acutely hospitalized older adults. *Journal of Cachexia, Sarcopenia and Muscle*, 11 (2).
- Braga, V.A.S., Jesus, M.C.P., Conz, C.A., Silva, M.H., Tavares, R.E., & Merighi, M.A.B. (2020). Atuação de enfermeiros voltada para a obesidade na Unidade Básica de Saúde. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73 (2).
- Confortin, S.C., Schneider, I.J.C., Antes, D.L., Cembranel, F., Ono, L.M., Marques, L.P., Borges, L.J., Krug, R.R., & d'Orsi, E. (2017). Condições de vida e saúde de idosos: resultados do estudo de coorte EpiFloripa Idoso\*. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*, 26 (2), 305-317.

Ferreira, P.M., & Rosado, G.P. (2012). Perfil de usuários e percepção sobre a qualidade do atendimento nutricional em um Programa de Saúde para a Terceira Idade. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 15 (2), 243-254.

Lima, T.J.V., Arcieri, R.M., Garbin, C.A.S., Moimaz, S.A.S., & Saliba, O. (2014). Humanização na atenção básica de saúde na percepção de idosos. *Saúde e Sociedade*, 23 (1), 265 – 276.

Marin, M.J.S., Santana, F.H.S., & Moracvick, M.Y.A.D. (2012). Percepção de idosos hipertensos sobre suas necessidades de saúde. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 46 (1), 103-110.

Moreira, A.C., Silva, P.M.F., & Moutinho, V.M.F. (2017). The Effects of Brand Experiences on Quality, Satisfaction and Loyalty: An Empirical Study in the Telecommunications Multiple-play Service Market. *Innovar*, 27 (64), 23-36.

Nannetti, M.A., Mesquita, J.M.C., & Teixeira, L.A.A. (2015). A relação entre a satisfação dos funcionários e a satisfação dos clientes: estudo nas empresas de software do município de Belo Horizonte. *Revista de Administração*, 50 (1), 56-72.

Oliveira, L.P.B.A., Medeiros, L.M.F., Meirelles, B.H.S., & Santos, S.M.A. (2014). Satisfação da população idosa atendida na estratégia de saúde da família de Santa Cruz, Rio Grande do Norte. *Texto & Contexto Enfermagem*, 23 (4), 871 – 879.

Pedraza, D.F., Nobre, A.M.D., Albuquerque, F.J.B., & Menezes, T.N. (2018). Acessibilidade às Unidades Básicas de Saúde da Família na perspectiva dos idosos. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23 (3), 923 – 933.

Rodrigues, C.A.Q., Silva, P.L.V., Caldeira, A.P., Pordeus, I.A., Ferreira, R.C., & Martins, A.M.E.B.L. (2012). Fatores associados à satisfação com serviços odontológicos entre idosos. *Revista de Saúde Pública*, 46 (6), 1039 – 1050.

Santiago, R.F., Mendes, A.C.G., Miranda, G.M.D., Duarte, P.O., Furtado, B.M.A.S.M., & Souza, W.V. (2013). Qualidade do atendimento nas Unidades de Saúde da Família no município de Recife: a percepção dos usuários. *Ciência & Saúde Coletiva*, 18 (1), 35 – 44.

Santos, W.J., Giacomini, K.C., & Firmo, J.O.A. (2014). Avaliação da tecnologia das relações de cuidado nos serviços em saúde: percepção dos idosos inseridos na Estratégia Saúde da Família em Bambuí, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 19 (8), 3441 – 3450.

Silva, A.B., Souza, I.Q., Silva, I.K., Silva, B.L.T., & Santos, A.C.O. (2020). Factors associated with frailty syndrome in older adults. *Journal of nutrition, health e aging*, 24 (2), 218-222.

Silva, C.S., & Paes, N.A. (2017). Satisfação de usuários hipertensos e profissionais segundo os atributos essenciais da atenção primária. *Revista Brasileira de Ciências da Saúde*, 21 (3), 229 – 238.

Souza, M. T. D., Silva, M. D. D., & Carvalho, R. D. (2010). Revisão integrativa: o que é e como fazer. *Einstein (São Paulo)*, 8(1), 102-106.

Souza, A.M.G., Ferreira, T.L.S., Santos, K.M.R., Oliveira, D.J.D., & Andrade, F.B. (2017). Avaliação da assistência à pessoa idosa na atenção primária a saúde: perspectiva de usuário. *Revista Ciência Plural*, 3 (2), 42 – 52.

Sousa Junior, B.S., Duarte, F.H.S., Silva, L.P.T., Oliveira, S.R.G., Mendonça, A.E.O., Silva, C.C., Dantas, D.V., & Dantas, R.A.N. (2016). Análise da satisfação dos idosos de uma Estratégia de Saúde da Família em um município de Pernambuco. *Revista Kairós Gerontologia*, 19 (2), 167 – 180.

Ursi, E.S., & Gavão, C.M. (2006). Prevenção de lesões de pele no perioperatório: revisão integrativa de literatura. *Revista Latino-Americana em Enfermagem*, 14 (1), 124 – 131.

**Porcentagem de contribuição de cada autor no manuscrito**

Emanuelle de Sousa Ferreira – 25%

Lucélia da Cunha Castro – 25%

Lyandra Dias da Silva – 10%

Nilmara Cunha da Silva – 10%

Suely Carvalho Santiago Barreto – 10%

Maria do Socorro Silva Alencar – 20%