

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA  
FACULDADE DE MEDICINA  
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENFERMAGEM OBSTÉTRICA

MARCEILA DE ANDRADE FUZISSAKI

SATISFAÇÃO E EXPECTATIVA DA GESTANTE DURANTE O PRÉ-NATAL:  
RESULTADOS PRELIMINARES DE UM ESTUDO TRANSVERSAL

Uberlândia – MG

2020

MARCEILA DE ANDRADE FUZISSAKI

SATISFAÇÃO E EXPECTATIVA DA GESTANTE DURANTE O PRÉ-NATAL:  
RESULTADOS PRELIMINARES DE UM ESTUDO TRANSVERSAL

Artigo a ser apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem Obstétrica da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito para a conclusão do Curso e obtenção do título de Especialista.

Orientadora: Profª Dra. Efigênia Aparecida Maciel de Freitas

Coorientadora: Dra. Tatiany Calegari

Uberlândia- MG

2020

MARCEILA DE ANDRADE FUZISSAKI

SATISFAÇÃO E EXPECTATIVA DA GESTANTE DURANTE O PRÉ-NATAL:  
RESULTADOS PRELIMINARES DE UM ESTUDO TRANSVERSAL

Data: 10/12/2020

Resultado: \_\_\_\_\_

Artigo a ser apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem Obstétrica da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito para a conclusão do Curso e obtenção do título de Especialista.

**BANCA EXAMINADORA**

Profª Drª Efigênia Aparecida Maciel de Freitas  
Universidade Federal de Uberlândia-Faculdade de Medicina

---

Profª Drª Suely Amorim de Araújo  
Universidade Federal de Uberlândia-Faculdade de Medicina

---

Bárbara Dias Rezende Gontijo  
Universidade Federal de Uberlândia-Escola Técnica de Saúde

---



Artigo original

## **SATISFAÇÃO E EXPECTATIVA DA GESTANTE DURANTE O PRÉ-NATAL: RESULTADOS PRELIMINARES DE UM ESTUDO TRANSVERSAL**

Marceila de Andrade Fuzissaki<sup>1</sup>

<https://orcid.org/0000-0001-7091-0278>

Tatiany Calegari<sup>2</sup>

<https://orcid.org/0000-0001-7917-043X>

Efigênia Aparecida Maciel de Freitas<sup>3</sup>

<http://orcid.org/0000-0003-4434-7762>

<sup>1</sup> Universidade Federal de Uberlândia. Aluna do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem Obstétrica da Faculdade de Medicina. Uberlândia, Minas Gerais, Brasil.

<sup>2</sup> Universidade Federal de Uberlândia. Professora Adjunta do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade de Medicina. Uberlândia, Minas Gerais, Brasil.

<sup>3</sup> Universidade Federal de Uberlândia. Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem Obstétrica da Faculdade de Medicina. Uberlândia, Minas Gerais, Brasil.

## NOTAS

### ORIGEM DO ARTIGO

Extraído do trabalho de conclusão de curso – apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Enfermagem Obstétrica da Faculdade de Medicina. Uberlândia, Minas Gerais, Brasil, em dezembro de 2020.

### CONTRIBUIÇÃO DE AUTORIA

Concepção do estudo: Fuzissaki MA, Freitas EAM, Calegari T.

Coleta de dados: Fuzissaki MA.

Análise e interpretação dos dados: Fuzissaki MA.

Discussão dos resultados: Fuzissaki MA.

Redação e/ou revisão crítica do conteúdo: Fuzissaki MA, Freitas EAM, Calegari T.

Revisão e aprovação final da versão final: Fuzissaki MA, Freitas EAM, Calegari T.

### AGRADECIMENTO

Alunas Lorena e Giovana do Curso de Graduação em Enfermagem da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Uberlândia que contribuíram com a coleta de dados.

### FINANCIAMENTO

Não houve.

### APROVAÇÃO DE COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

Aprovado no Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Uberlândia, parecer n. 4.171.547, Certificado de Apresentação para Apreciação Ética 28078919.7.0000.5152.

### CONFLITO DE INTERESSES

Não há conflito de interesses.

### HISTÓRICO (uso da revista)

Recebido:

Aprovado:

### AUTOR CORRESPONDENTE

Marceila de Andrade Fuzissaki

marceilafuzissaki@gmail.com

### Resumo

**Objetivo:** Avaliar a expectativa e a satisfação da gestante com o cuidado pré-natal por meio da aplicação da versão Brasileira do instrumento *Patient Expectations and Satisfaction with Prenatal Care* (PESPC).

**Método:** Estudo transversal composto por 22 gestantes atendidas em duas unidades básicas de saúde. O cálculo amostral foi realizado à posteriori pelo software G\*Power versão 3.1, obtendo-se um tamanho do efeito esperado de 0.03, nível alfa de 0.05, 96%

de poder. Realizou-se análises descritivas para a caracterização da amostra e também, para identificar a porcentagem de resposta quanto aos itens do instrumento PESPC. Para identificar a satisfação e a expectativa das gestantes, em relação ao cuidado pré-natal, realizou-se o *Fisher's Exact Test*, por meio do Programa SPSS 20.0.

**Resultados:** Identificou-se que não houve diferença significativa ( $p > 0.05$ ) na expectativa e na satisfação observada e a esperada entre as duas unidades de saúde. Porém, observou-se uma tendência nos dados denotando que as gestantes estavam muito satisfeitas (86%,  $n=19$ ) e com uma baixa expectativa (59%,  $n=13$ ).

**Conclusão:** Evidencia-se, portanto, que houve uma baixa expectativa na medida em que as gestantes estavam muito satisfeitas, embora não tenha havido significância estatística. Espera-se divulgar os resultados preliminares dessa pesquisa para os profissionais de saúde e coordenadores dos serviços, com vistas a refletir sobre os aspectos que podem ser melhorados para proporcionar uma assistência humanizada e de qualidade.

**Descritores:** Cuidado Pré-Natal; Satisfação do paciente; Motivação; Gravidez; Qualidade, acesso e avaliação da assistência à saúde.

## Introdução

A expectativa é definida como percepções da gestante quanto à assistência pré-natal antes da experiência.<sup>1</sup> Oberst<sup>2</sup> define expectativas do cuidado como um conjunto de expectativas sobre os resultados da assistência, comportamento do profissional, atuação do serviço, a partir das próprias experiências passadas do usuário, necessidades de cuidados e interpretação da experiência. A importância de se conhecer as expectativas da paciente com o pré-natal está no fato de permitir melhorar as políticas pré-natais, procedimentos e práticas de cuidado e serviços.<sup>1</sup>

Quanto ao conceito de satisfação, tem-se o grau em que as expectativas desejadas do paciente, objetivos e/ou preferências são cumpridas pelo profissional e/ou serviço de saúde.<sup>3</sup> Sendo assim, ela pode ser descrita como a percepção da mulher grávida sobre a assistência pré-natal durante esta experiência.<sup>1</sup> Sabe-se que as opiniões das mulheres e a satisfação com os cuidados de saúde são fortemente influenciados pela cultura local e pelos sistemas de saúde específicos, sendo, portanto, necessário expandir esta investigação para países em desenvolvimento.<sup>4</sup>

No Brasil, a avaliação da expectativa e da satisfação da gestante com o cuidado pré-natal ainda é incipiente. As pesquisas relacionadas ao cuidado pré-natal comumente

estão associadas a avaliação da assistência pré-natal prestada segundo parâmetros dos processos assistenciais definidos pelo Ministério da Saúde<sup>5</sup> e pela Organização Mundial da Saúde<sup>6</sup>, o que envolve aspectos como o cumprimento de protocolos, avaliação da qualidade, modelo assistencial (grupo ou individual), dentre outros aspectos.

Estudos comprovam que a satisfação da mulher com o cuidado pré-natal está associada a um melhor acesso a saúde materna e a redução da morbidade materna.<sup>7</sup> Ou seja, proporciona gestações com resultados positivos,<sup>8</sup> estímulo em buscar e dar continuidade do acompanhamento de pré-natal,<sup>9</sup> além de possibilitar a recomendação do atendimento a outras mulheres.<sup>10</sup> Ressalta-se, portanto, a estreita correlação entre a satisfação do paciente e a adesão ao serviço.<sup>11</sup> Quando há diminuição da satisfação com o cuidado pré-natal, pode haver perda de seguimento pelas pacientes, diminuição na utilização do serviço, piora dos resultados relacionados ao nascimento.<sup>12</sup>

Neste sentido, evidencia-se, portanto, que estudos nesta área impactam diretamente na Agenda Global de 2030 ao auxiliar no cumprimento de metas estabelecidas pelo Terceiro Objetivo do Desenvolvimento Sustentável,<sup>13</sup> como, por exemplo, na redução da taxa de mortalidade materna global para menos de 70 mortes por 100.000 nascidos vivos.<sup>13</sup>

Apesar dos avanços em termos de cobertura do pré-natal e da captação precoce das gestantes, há evidências de que a qualidade da atenção deve ser melhorada.<sup>14</sup> Ao considerar a relevância desta temática para a qualidade da assistência pré-natal no Brasil, e o incentivo do Ministério da Saúde para pesquisas com o enfoque de avaliação da satisfação do usuário com atendimento recebido nos serviços de saúde,<sup>15</sup> despertou-se o interesse em desenvolver este estudo, cujo objetivo foi avaliar a expectativa e a satisfação da gestante com o cuidado pré-natal, por meio da aplicação da versão brasileira do instrumento *Patient Expectations and Satisfaction with Prenatal Care* (PESPC).<sup>16</sup> Neste contexto, a hipótese do presente estudo refere-se a existência de uma baixa expectativa e uma alta satisfação em relação a consulta realizada em ambas as unidades de saúde.

## **Método**

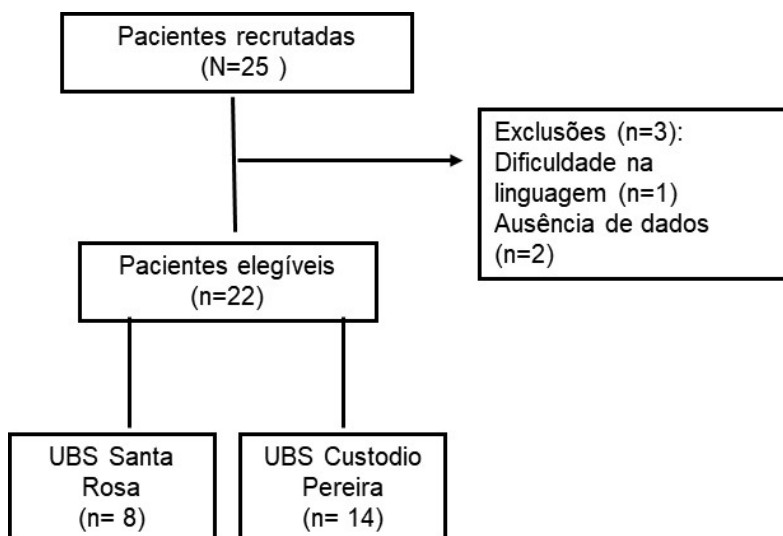
Trata-se de um estudo transversal que incluiu 22 gestantes acompanhadas em duas Unidades Básicas de Saúde (UBS) pertencentes a área de abrangência da Universidade Federal de Uberlândia (UFU) em Minas Gerais: a UBS Santa Rosa e a UBS Custódio Pereira.



Este estudo faz parte de um projeto intitulado: “Efeito de uma intervenção educativa na satisfação e expectativa da gestante durante o pré-natal”, cujo objetivo foi avaliar a expectativa e a satisfação da gestante com o cuidado pré-natal, após intervenção educativa, por meio da aplicação da versão brasileira do instrumento PESPC. O cálculo amostral foi realizado à *posteriori*, por meio do software G\*Power versão 3.1.<sup>17</sup> Para uma amostra de 22 gestantes e, baseado no teste *qui-quadrado*, obteve-se um tamanho do efeito esperado de 0.03, nível alfa de 0.05, 96% de poder.

Realizou-se análises descritivas para a caracterização da amostra, por meio de frequências e porcentagens para as variáveis categóricas e, o cálculo de média, mediana e desvio padrão para as variáveis numéricas. Ao considerar a avaliação da expectativa e da satisfação das gestantes de acordo com a UBS, realizou-se o *Fisher’s Exact Test* e considerou-se  $p < 0,05$  como sendo estatisticamente significativo. As análises foram realizadas pelo software IBM SPSS® 20.0, após tabulação dos dados, em planilha do Excel e, dupla digitação.

As participantes foram recrutadas por meio da lista de gestantes de cada unidade e a amostra foi estabelecida mediante os critérios de inclusão: aquelas com idade igual ou maior que 20 anos; idade gestacional referente ao terceiro trimestre; ter realizado no mínimo quatro consultas de pré-natal no serviço avaliado. Em relação ao critério de exclusão, foram desconsideradas as gestantes que apresentavam registros em prontuários de diagnóstico de déficit cognitivo, de memória; gestantes com alta probabilidade de abandonarem a pesquisa; e, gestantes incapazes de fornecer dados confiáveis devido alguma desorientação, relatada no prontuário da paciente, ou barreira linguística. A seguir, tem-se o fluxograma que descreve a seleção das participantes no estudo (Figura 1).



**Figura 1 – Fluxograma das gestantes incluídas no estudo, 2020.**

Utilizou-se a versão brasileira do instrumento PESPC, após autorização da autora, com o objetivo de avaliar a expectativa e a satisfação da gestante com o cuidado pré-natal. O instrumento é composto por 41 questões divididas em dois domínios, expectativa e satisfação, e em oito subescalas, sendo que cada questão possui como resposta, a escala do tipo *Likert*, que varia de um (concordo totalmente) a seis (discordo totalmente), sem opção de resposta neutra.<sup>16</sup>

O domínio expectativa contempla as subescalas: cuidado integral, seguimento com o mesmo profissional, cuidado personalizado, outros serviços. O domínio satisfação contempla as subescalas: informação do profissional, cuidado profissional, interesse da equipe, características dos sistemas.<sup>16</sup> A interpretação dos escores do instrumento consta no quadro 1.

**Quadro 1 – Pontuação dos escores dos domínios, expectativa e satisfação da versão brasileira do instrumento PESPC.**

Expectativa	Escore Mínimo e Máximo	Alta Expectativa	Baixa Expectativa
Cuidado Integral	4 - 24	04 - 12	13 - 24
Seguimento com o mesmo profissional	2 - 12	02 - 06	07 - 12
Cuidado Personalizado	4 - 24	04 - 12	13 - 24
Outros Serviços	2 - 12	02 - 06	07 - 12
<b>Total</b>	<b>12 - 72</b>	<b>12 - 36</b>	<b>37 - 72</b>
Satisfação	Escore Mínimo e Máximo	Alta Satisfação	Muito Insatisfeita
Informação do profissional	7 - 42	07 - 21	22 - 42
Cuidado profissional	6 - 36	06 - 18	19 - 36
Interesse da Equipe	6 - 36	06 - 18	19 - 36
Características do Sistema	10 - 60	10 - 30	31 - 60
<b>Total</b>	<b>29 - 174</b>	<b>29 - 87</b>	<b>88 - 174</b>

Fonte: Prudêncio<sup>16</sup>

A coleta de dados ocorreu por meio da aplicação do instrumento PESPC pelo pesquisador principal, com o auxílio de dois entrevistadores que foram previamente treinados pela pesquisadora principal, a fim de reduzir o viés de seleção e do entrevistador. Além disso, foi utilizado um formulário de caracterização, com variáveis sociodemográficas e clínico-obstétricas.<sup>16</sup> As gestantes foram esclarecidas sobre as

informações contidas no Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) e após o aceite em participar da pesquisa, assinaram o termo em duas vias, sendo que uma das vias foi entregue às participantes.

O desenvolvimento desse estudo seguiu as recomendações éticas das Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisas que envolvem seres humanos, obedecendo a Resolução nº 466/12 e da Resolução 516/16 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), assim como respeitou a Declaração de Helsinki.

## Resultados

Participaram do estudo 22 gestantes, das quais 36,4% (n=8) pertenciam à UBS Santa Rosa e 63,6% (n=14) à UBS Custódio. A idade média foi de 27,5 anos ( $\pm$  5,6), 81,9% (n=18) eram casadas ou amasiadas, 50% brancas (n= 11) e 68,2% (n=15) com escolaridade menor ou igual ao ensino médio. Em relação aos dados clínicos e obstétricos, 63,6% (n=14) das gestantes foram classificadas com risco habitual, 59,1% (n=13) das gestantes eram multigestas, 40,9% (n=9) tiveram três ou mais gestações e o número médio de consultas foi de 7,65 ( $\pm$  0,55). Considerando a avaliação da satisfação e da expectativa das gestantes em relação ao cuidado pré-natal, a Tabela 1 apresenta a descrição da frequência das respostas aos itens das subescalas da versão brasileira do instrumento PESPC.

**Tabela 1** - Distribuição das frequências de respostas aos itens das subescalas do instrumento PESPC, versão brasileira. Uberlândia, MG, Brasil, 2020. (n=22).

PESPC/Itens	Score das respostas						NR
	1	2	3	4	5	6	
	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	
<b>Domínio Expectativa</b>							n (%)
<b>Subescala: Cuidado Integral</b>							
1.Eu esperava ter realizado minha primeira consulta de pré-natal mais cedo.	3 (13,6)	2 (9,1)	1 (4,5)	0 (0,0)	7 (31,8)	9 (40,9)	0 (0)
2.Eu esperava que minhas consultas de pré-natal durassem um tempo maior.	3 (13,6)	2 (9,1)	2 (9,1)	0 (0,0)	9 (40,9)	6 (27,3)	0 (0)
3.Eu esperava mais das minhas consultas de pré-natal do que somente ser pesada e terem ouvido o coração do meu bebê.	5 (22,7)	2 (9,1)	0 (0,0)	1 (4,5)	9 (40,9)	5 (22,7)	0 (0)
4.Eu esperava receber informações durante as consultas sem ter que fazer muitas perguntas.	5 (22,7)	4 (18,2)	3 (13,6)	0 (0,0)	7 (31,8)	3 (13,6)	0 (0,0)

<b>Subescala: Seguimento com o mesmo profissional</b>							
5.Eu esperava ter um mesmo profissional para todas as minhas consultas de pré-natal.	6 (27,3)	5 (22,7)	0 (0,0)	1 (4,5)	9 (40,9)	1 (4,5)	0 (0,0)
6.Eu esperava que o profissional que faz o meu pré-natal fizesse o meu parto.	11 (50,0)	2 (9,1)	0 (0,0)	1 (4,5)	6 (27,3)	2 (9,1)	0 (0,0)
<b>Subescala: Cuidado personalizado</b>							
7.Eu esperava que o profissional que faz o meu pré-natal se preocupasse com o meu estado mental da mesma forma que com o meu estado físico.	6 (27,3)	3 (13,6)	2 (9,1)	0 (0,0)	11 (50,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
8.Eu esperava que o profissional que me atende fosse cuidadoso durante o exame físico.	6 (27,3)	4 (18,2)	0 (0,0)	0 (0,0)	10 (45,5)	2 (9,1)	0 (0,0)
9.Eu esperava que alguém ouvisse os meus problemas.	4 (18,2)	3 (13,6)	2 (9,1)	0 (0,0)	11 (50)	2 (9,1)	0 (0,0)
10.Eu esperava um encaminhamento quando eu falasse ao profissional/equipe sobre um problema.	7 (31,8)	5 (22,7)	2 (9,1)	0 (0,0)	8 (36,4)	0 (0,0)	0 (0,0)
<b>Subescala: Outros serviços</b>							
11.Eu esperava que um assistente social fornecesse parte do meu cuidado pré-natal.	4 (18,2)	5 (22,7)	0 (0,0)	2 (9,1)	10 (45,5)	1 (4,5)	0 (0,0)
12.Eu esperava que o serviço de uma nutricionista fizesse parte do pré-natal.	8 (36,4)	8 (36,4)	1 (4,5)	1 (4,5)	4 (18,2)	0 (0,0)	0 (0,0)
<b>Domínio Satisfação</b>							
<b>Subescala: Informação do profissional</b>							
13.Eu estou satisfeita com os serviços de uma enfermeira de saúde pública façam parte da atenção pré-natal.	3 (13,6)	12 (54,5)	2 (9,1)	1 (4,5)	4 (18,2)	0 (0,0)	0 (0,0)
14.Eu estou satisfeita com as explicações que o meu profissional me dava sobre o que iria acontecer nas minhas consultas de pré-natal.	6 (27,3)	11 (50,0)	3 (13,6)	0 (0,0)	1 (4,5)	1 (4,5)	0 (0,0)
15.Eu estou satisfeita com as explicações que meu profissional me dava sobre os procedimentos médicos.	8 (36,4)	8 (36,4)	3 (13,6)	1 (4,5)	2 (9,1)	0 (0,0)	0 (0,0)
16.Eu estou satisfeita com as informações que o meu profissional me dava sobre como a minha gravidez estava indo.	9 (40,9)	8 (36,4)	2 (9,1)	2 (9,1)	1 (4,5)	0 (0,0)	0 (0,0)
17.Eu estou satisfeita com os assuntos que meu profissional discutia durante as minhas consultas de pré-natal.	8 (36,4)	8 (36,4)	2 (9,1)	3 (13,6)	1 (4,5)	0 (0,0)	0 (0,0)
18.Eu estou satisfeita com as explicações que o meu profissional me dava sobre o que eu posso esperar de ser mãe de um recém-nascido.	4 (18,2)	7 (31,8)	2 (9,1)	3 (13,6)	3 (13,6)	3 (13,6)	0 (0,0)

<b>19.</b> Eu estou satisfeita com a maneira como o meu profissional tem me preparado para o trabalho de parto e parto.	5 (22,7)	5 (22,7)	3 (13,6)	3 (13,6)	3 (13,6)	3 (13,6)	0 (0,0)
<b>Subescala: Cuidado profissional</b>							
<b>20.</b> Eu estou satisfeita com a forma como o meu profissional me trata.	11 (50,0)	9 (40,9)	2 (9,1)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
<b>21.</b> Eu estou satisfeita com o respeito que o meu profissional tem por mim.	9 (40,9)	12 (54,5)	1 (4,5)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
<b>22.</b> Eu estou satisfeita com a qualidade do cuidado que eu recebo do meu profissional.	10 (45,5)	8 (36,4)	3 (13,6)	1 (4,5)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
<b>23.</b> Eu estou satisfeita com a sensação que eu não estou desperdiçando o tempo do meu profissional.	10 (45,5)	9 (40,9)	0 (0,0)	2 (9,1)	1 (4,5)	0 (0,0)	0 (0,0)
<b>24.</b> Eu estou satisfeita em poder fazer perguntas sem constrangimento (sem sentir vergonha).	10 (45,5)	8 (36,4)	1 (4,5)	1 (4,5)	0 (0,0)	2 (9,1)	0 (0,0)
<b>25.</b> Eu estou satisfeita com não ter que repetir a minha história cada vez que eu venho para uma consulta.	8 (36,4)	10 (45,5)	1(4,5)	1(4,5)	1(4,5)	1(4,5)	0 (0,0)
<b>Subescala: Interesse da equipe</b>							
<b>26.</b> Eu estou satisfeita com a forma como os membros da equipe demonstram preocupação sobre mim.	5 (22,7)	9 (40,9)	4 (18,2)	4 (18,2)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
<b>27.</b> Eu estou satisfeita com o tempo que a equipe gasta falando sobre coisas de meu interesse.	3 (13,6)	9 (40,9)	7 (31,8)	1 (4,5)	2 (9,1)	0 (0,0)	0 (0,0)
<b>28.</b> Eu estou satisfeita com a forma como a equipe me trata.	5 (22,7)	10 (45,5)	7 (31,8)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)	0 (0,0)
<b>29.</b> Eu estou satisfeita com o tempo que a equipe dedica a mim, mesmo eu não tendo problemas nesta gravidez.	4 (18,2)	9 (40,9)	7 (31,8)	1 (4,5)	1 (4,5)	0 (0,0)	0 (0,0)
<b>30.</b> Eu estou satisfeita com o interesse e preocupação que a equipe demonstra ter comigo.	4 (18,2)	9 (40,9)	7 (31,8)	1 (4,5)	1 (4,5)	0 (0,0)	0 (0,0)
<b>31.</b> Eu estou satisfeita com a forma como a equipe lida com todos os meus problemas de saúde.	2 (9,1)	12 (54,5)	3 (13,6)	3 (13,6)	1 (4,5)	1 (4,5)	0 (0,0)
<b>Subescala: Características do sistema</b>							
<b>32.</b> Eu estou satisfeita com a quantidade de tempo que eu espero para ser atendida pelo meu profissional.	3 (13,6)	5 (22,7)	4 (18,2)	2 (9,1)	2 (9,1)	6 (27,3)	0 (0,0)
<b>33.</b> Eu estou satisfeita com o tempo total que eu gasto no serviço de saúde.	1 (4,5)	6 (27,3)	4 (18,2)	4 (18,2)	2 (9,1)	5 (22,7)	0 (0,0)
<b>34.</b> Eu estou satisfeita com as facilidades de estacionamento do serviço de saúde.	2 (9,1)	8 (36,4)	4 (18,2)	2 (9,1)	2 (9,1)	2 (9,1)	2 (9,1)
<b>35.</b> Eu estou satisfeita com as condições da sala de espera do serviço de saúde.	4 (18,2)	4 (18,2)	2 (9,1)	5 (22,7)	3 (13,6)	3 (13,6)	1 (4,5)
<b>36.</b> Eu estou satisfeita com a sala de exames do consultório do serviço de saúde.	5 (22,7)	7 (31,8)	5 (22,7)	3 (13,6)	1 (4,5)	1 (4,5)	0 (0,0)

<b>37.</b> Eu estou satisfeita com a possibilidade de agendar as consultas de pré-natal de acordo com a minha disponibilidade.	4 (18,2)	11 (50,0)	2 (9,1)	0 (0,0)	3 (13,6)	2 (9,1)	0 (0,0)
<b>38.</b> Eu estou satisfeita com facilidade que foi reagendar as minhas consultas de pré-natal.	6 (27,3)	13 (59,1)	1 (4,5)	1 (4,5)	0 (0,0)	1 (4,5)	0 (0,0)
<b>39.</b> Eu estou satisfeita com a facilidade com que consegui agendar o meu pré-natal no início da minha gravidez (isto é, antes do quarto mês).	11 (50,0)	9 (40,9)	1 (4,5)	0 (0,0)	0 (0,0)	1 (4,5)	0 (0,0)
<b>40.</b> Eu estou satisfeita com receber todos os exames recomendados.	7 (31,8)	8 (36,4)	2 (9,1)	0 (0,0)	1 (4,5)	4 (18,2)	0 (0,0)
<b>41.</b> Eu estou satisfeita com o número de consultas de pré-natal que eu fiz durante os primeiros seis a sete meses de gravidez.	11 (50,0)	9 (40,9)	0 (0,0)	0 (0,0)	1 (4,5)	1 (4,5)	0 (0,0)

**Legenda:** (1) concordo totalmente; (2) concordo; (3) concordo um pouco; (4) discordo um pouco; (5) discordo; (6) discordo totalmente. NR = não respondeu. Número de participantes; %= percentagem.

Além disso, não houve diferença significativa entre a expectativa e a satisfação observada e a esperada entre as duas UBS. Entretanto, existe uma tendência nos dados denotando que as gestantes apresentaram-se muito satisfeitas e com uma baixa expectativa. Ou seja, 59% das gestantes (n= 13) apresentaram uma baixa expectativa e 86% (n= 19) das gestantes estavam muito satisfeitas com o cuidado pré-natal (Tabela 2).

**Tabela 2** - Descrição do nível de expectativa e satisfação total e das subescalas do instrumento PESPC por Unidade Básica de Saúde. Uberlândia, MG, Brasil, 2020. (n=22).

Domínio expectativa	Baixa Expectativa n (%)	Alta Expectativa n (%)	Total	X <sup>2</sup>	gl	p-valor
<b>Subescala: Cuidado integral</b>						
UBS Santa Rosa	6 (33,3)	2 (50,0)	8 (36,4)	0,37	1	0,54
UBS Custodio	12 (66,7)	2 (50,0)	14 (63,6)		1	
Total	18 (100,0)	4 (100,0)	22 (100,0)			
<b>Subescala: Seguimento com o mesmo profissional</b>						
UBS Santa Rosa	5 (45,5)	3 (27,3)	8 (36,4)	0,75	1	0,38
UBS Custodio	6 (54,5)	8 (72,7)	14 (63,6)			
Total	11 (100,0)	11 (100,0)	22 (100,0)		1	
<b>Subescala: Cuidado personalizado</b>						
UBS Santa Rosa	4 (33,3)	4 (40,0)	8 (36,4)	0,10	1	0,75
UBS Custodio	8 (66,7)	6 (60,0)	14 (63,6)			
Total	12 (100,0)	10 (100,0)	22 (100,0)			

<b>Subescala: Outros serviços</b>						
UBS Santa Rosa	6 (54,5)	2 (18,2)	8 (36,4)	3,0	1	0,08
UBS Custodio	5 (45,5)	9 (81,8)	14 (63,6)			
Total	11 (100,0)	11 (100,0)	22 (100,0)		1	
<b>Total expectativa</b>						
UBS Santa Rosa	5 (38,5)	3 (33,3)	8 (36,5)	0,05	1	0,81
UBS Custodio	8 (61,5)	6 (66,7)	14 (63,6)			
Total	13 (100,0)	9 (100,0)	22 (100,0)			
<b>Domínio satisfação</b>	<b>Muito satisfeita n (%)</b>	<b>Insatisfeita n (%)</b>	<b>Total</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>gl</b>	<b>p</b>
<b>Subescala: Informação do profissional</b>						
UBS Santa Rosa	6 (35,3)	2 (40)	8 (36,4)	0,03	1	0,85
UBS Custodio	11 (64,7)	3 (60)	14 (63,6)			
Total	17 (100,0)	5 (100,0)	22 (100,0)			
<b>Subescala: Cuidado profissional</b>						
UBS Santa Rosa	8 (40,0)	0 (0,0)	8 (36,4)	1,20	1	0,27
UBS Custodio	12 (60,0)	2 (100,0)	14 (63,6)			
Total	20 (100,0)	2 (100,0)	22 (100,0)			
<b>Subescala: Interesse da equipe</b>						
UBS Santa Rosa	6 (33,3)	2 (50,0)	8 (36,4)	0,37	1	0,54
UBS Custodio	12 (66,7)	2 (50,0)	14 (63,6)			
Total	18 (100,0)	4 (100,0)	22 (100,0)		1	
<b>Subescala: Características do sistema</b>						
UBS Santa Rosa	7 (41,2)	1 (20,0)	8 (36,4)	0,71	1	0,71
UBS Custodio	10 (58,8)	4 (80,0)	14 (63,6)			
Total	17 (100,0)	5 (100,0)	22 (100,0)			
<b>Total Satisfação</b>						
UBS Santa Rosa	7 (36,8)	1 (33,3)	8 (36,4)			
UBS Custodio	12 (63,2)	2 (66,7)	14 (63,6)			
Total	19 (100,0)	3 (100,0)	22 (100,0)			

**Legenda:** (n) = número de participantes; (%) = frequência. X<sup>2</sup>= Fisher's Exact Test. gl= graus de liberdade; p= significância estatística.

## Discussão

Não houve diferença significativa entre a expectativa e a satisfação observada e a esperada entre as duas UBS. Porém, observou-se uma tendência nos dados denotando que as gestantes apresentaram-se muito satisfeitas e com uma baixa expectativa.

Essa tendência em haver uma associação inversa quanto a expectativa e a satisfação total das gestantes, ou seja, a medida em que houve uma baixa expectativa, identificou-se que as gestantes estavam muito satisfeitas corrobora com as evidências encontradas na literatura.<sup>12,16,18</sup>

Quanto à expectativa, a porcentagem de gestantes que apresentaram baixa expectativa (59%) assemelha-se aos dados encontrados na literatura.<sup>18</sup> Dentre os fatores de risco para uma baixa expectativa estão: baixa renda, baixo nível educacional, idade inferior a 26 anos, mulheres solteiras ou divorciadas e estrangeiras. Tais fatores podem se justificar em decorrência de experiências prévias das mulheres, aspectos sociais e culturais e, sobretudo, quanto ao conhecimento sobre o que elas devem esperar do sistema de saúde.<sup>18</sup>

Além disso, a identificação no presente estudo de aproximadamente 90% das gestantes estarem muito satisfeitas com o cuidado pré-natal está em consonância com os dados encontrados na literatura.<sup>19</sup> Dentre os aspectos que podem estar relacionados a isso e que foram identificados nesse estudo realizado na África, tem-se: a interação com o profissional responsável pelo cuidado pré-natal, processos de atendimento, custos diretos e a qualidade da infraestrutura da instalação. Além disso, a satisfação da paciente foi associada ao serviço responsivo, ou seja, ao atendimento rápido, com privacidade durante a consulta e com horário conveniente da clínica.

O estudo<sup>20</sup> também constatou que a satisfação das gestantes quanto ao cuidado pré-natal estava relacionada ao atendimento da enfermeira, a informação dada pelo profissional durante a consulta de pré-natal, tempo destinado para a consulta, a facilidade de agendamento das consultas, acesso a realização dos exames laboratoriais, o que também foi identificado no presente estudo. Em relação as dificuldades que impactaram na satisfação, os autores<sup>20</sup> identificaram aspectos relacionados ao sistema de referência e contrarreferência, realização e recebimento dos exames de ultrassom, demora em iniciar o atendimento, mau humor e falta de educação de alguns funcionários integrantes da equipe.

Somando-se a isso, outro estudo<sup>11</sup> também apontou que os componentes que influenciaram a satisfação das gestantes com os serviços de cuidado pré-natal estavam relacionados a: competência técnica e relações interpessoais dos profissionais de saúde,



curto tempo de espera para o atendimento, comunicação e informação deficientes, serviço despersonalizado, ausência de relações interpessoais e falta de organização do serviço de saúde.

Por fim, o estudo<sup>21</sup> identificou que houve influência das variáveis sociodemográficas na satisfação das mulheres com relação ao cuidado pré-natal e perinatal, ou seja, a satisfação das mulheres aumentou com a idade, com destaque entre as mulheres estrangeiras de países orientais e entre mulheres com alto nível de escolaridade. Somando-se a isso, os autores enfatizaram que a expectativa das mulheres afetou a satisfação de maneiras diferentes, em vários grupos sociodemográficos. Além disso, outro estudo<sup>22</sup> determinou que as mulheres que receberam uma proporção maior de cuidados em grupo apresentaram níveis elevados de satisfação com o cuidado. Os autores concluíram que futuras pesquisas devem explorar a implementação de ações que visem prestar a maior quantidade possível de cuidados pré-natais em ambientes de grupos.

Diante disso, dentre as perspectivas futuras relacionadas a esse estudo está a realização de uma intervenção educativa objetivando avaliar o seu impacto na satisfação e expectativa das gestantes em relação ao cuidado pré-natal. Além disso, há necessidade de incluir as características clínicas e sociodemográficas nas análises, a fim de se identificar aquelas que possam influenciar na expectativa e na satisfação das gestantes em relação ao cuidado pré-natal. Dentre as limitações do estudo está a amostra pequena e a ausência de análise quanto a diferença estatística entre os grupos de expectativa total (baixa e alta) e satisfação total (muito satisfeita e pouco satisfeita), assim como das suas subescalas, considerando inclusive a escala tipo *likert* como variável ordinal.

## **Conclusão**

Evidencia-se, portanto, que não houve diferença significativa entre a expectativa e a satisfação observada e a esperada entre as duas UBS. Entretanto, notou-se que as gestantes apresentaram uma baixa expectativa e estavam muito satisfeitas.

Espera-se divulgar os resultados dessa pesquisa para os profissionais de saúde e coordenadores das UBS, com vistas a contribuir para uma assistência humanizada e de qualidade. Por fim, pretende-se continuar a realização da coleta de dados, objetivando obter uma amostra mais representativa, além da execução da proposta educativa com vistas a analisar seu impacto nesses dois constructos (satisfação e expectativa).

## Referências

- 1- Oberst MT. Methodology in behavioral and psychosocial cancer research. Patient's perceptions of care: Measurement of quality and satisfaction. **Cancer**. 1984 May. 53 (10 Suppl): 2366-75. PMID:6704916.
- 2- Omar MA, Schiffman RF. Pregnant women's of prenatal care. **Matern Child Nurs J**. 1995. 23(4): 132-142.
- 3- Larson E, Sharma J, Bohren MA, Tunçalp O. When the patient is the expert: measuring patient experience and satisfaction with care. **Bull World Health Organ**. 2019. 97:563–9.
- 4- Jallow IK, Chou YJ, Liu TL, Huang N. Women's perception of antenatal care services in public and private clinics in the Gambia. **Int J Qual Health Care**. 2012. 24 (6): 595-600.
- 5- Viellas EF, Domingues RMSM, Dias MAB, Gama SGN, Filha MMT, Costa JV, et al. Assistência pré-natal no Brasil. **Cad Saude Publica**. 2014. 330 (suppl. 1).
- 6- Pell C, Menaca A, Were F, Afrah NA, Chatio S, Manda-Taylor L, et al. Factors affecting antenatal care attendance: results from qualitative studies in Ghana, Kenya and Malawi. **PLoS One**. [Internet]. 2013. 2009 [cited 2020 Nov.]; 8(1): e53747, Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23335973>.
- 7- Okonofua F, Ogu R, Agholor K, Okike O, Abdus-Salam R, Randawa A, et al. Qualitative assessment of women's satisfaction with maternal health care in referral hospitals in Nigeria. **Reprod Health**. [Internet]. 2017 Mar 16. [cited 2020 Nov.]; 14(1):44. doi: 10.1186/s12978-017-0305-6. PMID: 28302182; PMCID: PMC5356406. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23335973>.
- 8- Phaladi-digamela M R. Community-physician-based versus hospital-based antenatal care: a comparison of patient satisfaction. **Health SA Gesondheid**. 2014. 19 (1): 1-7.
- 9- Nneubue CC, Ebenebe UE, Adinma ED, Iyoke CA, Obionu CN, Ilika AL. Clients' Knowledge, perception and satisfaction with quality of maternal health care services at the primary health care level in Nnewi, Nigeria. **Niger J Clin Pract**. 2014.17 (5): 594-601.
- 10- Vasconcelos-Mora, Fernandes e Silva G, Santos C, Araujo-Silva VM. La calidad de asistencia de enfermería en el periodo prenatal desde la perspectiva de la mujer embarazada. **Aquichan**. 2014. 14 (2): 196-206.

- 11-Sholey OO, Abosedo OA, Jeminusi, OA. Three decades after Alma-Ata: are women satisfied with antenatal care services at primary health centres in Mushin, Lagos? *JMSR*. 2013. 2 (3): 24-29.
- 12-Omar MA, Schiffman RF, Bingham CR. Development and testing of the patient expectations and satisfaction with prenatal care instrument. *Res Nurs Health*. June 2001. 24 (3): 218-229.
- 13-GT Agenda 2030. Grupo de Trabalho da Sociedade Civil para a Agenda 2030. **IV Relatório luz da sociedade civil da agenda 2030 de desenvolvimento sustentável Brasil**. [Internet]. 2020. [cited 2020 Nov. 25]. Available from: [gtagenda2030.org.br/relatorio-luz/relatorio-luz-2020/organizacoes-que-assinam-o-relatorio-luz-2020](http://gtagenda2030.org.br/relatorio-luz/relatorio-luz-2020/organizacoes-que-assinam-o-relatorio-luz-2020).
- 14-Brasil. Ministério do Planejamento. **Objetivos de Desenvolvimento do Milênio – Relatório Nacional de Acompanhamento**. Brasília, DF, 2010.
- 15-Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 28, de 08 de janeiro de 2015. Dispõe sobre a reformulação do Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde (PNASS). Brasília, DF, 2015.
- 16-Prudêncio PS. The Cultural and Linguistic Adaptation to Brazilian Portuguese and Content Validity of the Patient Expectations and Satisfaction with Prenatal Care Instrument. *J Transcult Nurs*. [Internet]. Sept. 2016. [cited 2020 Nov. 02]. 27 (5): 509-17. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/25925593>.
- 17-Faul F, Erdfelder E, Lang AG, Buchner A. G\*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behav Res Methods*. 2007. 39 (2):175-91.
- 18-Galle A, Parys A-SV, Roelens K, Keygnaert I. Expectations and satisfaction with antenatal care among pregnant women with a focus on vulnerable groups: a descriptive study in Ghent. *BMC Women's Health*. [Internet]. 2015. [cited 2020 Nov. 02]. 15 (112): 1-12. Available from: <http://bmcwomenshealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12905-015-0266-2>.
- 19-Onyeajam DJ, Xirasagar S, Khan MM, Hardin JW, Odutolu O. Antenatal care satisfaction in a developing country: a cross-sectional study from Nigeria. *BMC Public Health* [Internet]. 2018. [cited 2020 Nov. 02]. 18 (368). Available from: <https://bmcpublikealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-018-5285-0>.

- 20-Gomes CBA, Dias RS, Silva WGB, Pacheco MAB, Sousa FGM, Loyola CMD. Prenatal nursing consultation: narratives of pregnant women and nurses. **Texto e contexto enferm.** [Internet]. 2019. [cited 2020 Nov. 02]. 28: e20170544. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-07072019000100320&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072019000100320&lng=en&nrm=iso).
- 21-Tocchioni V, Seghieri C, De Santis G, Nuti S. Socio-demographic determinants of women's satisfaction with prenatal and delivery care services in Italy. **Int J Qual Health Care.** [Internet]. 2018 Oct 1; [cited 2020 Nov. 05]. 30 (8):594-601. doi: 10.1093/intqhc/mzy078. PMID: PMC6185688. Available from: <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-018-5285-0#citeas>
- 22-Cunningham SD, Grilo S, Lewis JB, Novick G, Rising SS, Tobin JN, Ickovics JR. Group Prenatal Care Attendance: Determinants and Relationship with Care Satisfaction. **Matern Child Health J.** 2017 Apr; 21(4):770-776. doi: 10.1007/s10995-016-2161-3.