



[www4.fsnet.com.br/revista](http://www4.fsnet.com.br/revista)

Revista Saúde em Foco, Teresina, v. 8, n. 2, art. 2, p. 15-27, mai./ago. 2021

ISSN Eletrônico: 2358-7946

<http://dx.doi.org/10.12819/rsf.2021.8.2.2>

## Satisfação dos Usuários de Saúde Frente ao Programa Planejamento Familiar e Reprodutivo

### Satisfaction of Health Users in Front of the Family and Reproductive Planning Program

#### **Eduarda da Silva Schettini**

Graduação em enfermagem pelo Centro Universitário de Tecnologia e Ciências – UNIFTC

Email: [eduarda\\_schettini@hotmail.com](mailto:eduarda_schettini@hotmail.com)

#### **Eliedna Mendes de Novaes Amaral**

Graduação em enfermagem pelo Centro Universitário de Tecnologia e Ciências - UNIFTC

Docente pelo Centro Universitário de Tecnologia e Ciências de Vitória da Conquista

Email: [eliednamn@gmail.com](mailto:eliednamn@gmail.com)

#### **Rosana Oliveira Leal**

Graduação em enfermagem pelo Centro Universitário de Tecnologia e Ciências - UNIFTC

Email: [rosana\\_italo@hotmail.com](mailto:rosana_italo@hotmail.com)

#### **Renato Novaes Chaves**

Doutor em Memória: Linguagem e Sociedade pela Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia

Email: [renato.chaves@ftc.edu.br](mailto:renato.chaves@ftc.edu.br)

---

#### **Endereço: Eduarda da Silva Schettini**

UNIFTC. Ubaldino Figueira, 200 - Recreio, Vitória da Conquista - BA, 45020-510. Brasil.

#### **Endereço: Eliedna Mendes de Novaes Amaral**

UNIFTC. Ubaldino Figueira, 200 - Recreio, Vitória da Conquista - BA, 45020-510. Brasil.

#### **Endereço: Rosana Oliveira Leal**

UNIFTC. Ubaldino Figueira, 200 - Recreio, Vitória da Conquista - BA, 45020-510. Brasil

#### **Endereço: Renato Novaes Chave**

UNIFTC. Rua Ubaldino Figueira, 200, Bairro: Recreio, Vitória da Conquista BA, 45020-510

#### **Editor-Chefe: Dr. Tonny Kerley de Alencar Rodrigues**

Artigo recebido em 02/12/2020. Última versão recebida em 14/01/2021. Aprovado em 15/01/2021.

Avaliado pelo sistema Triple Review: a) Desk Review pelo Editor-Chefe; e b) Double Blind Review (avaliação cega por dois avaliadores da área).

Revisão: Gramatical, Normativa e de Formatação



## RESUMO

**Objetivo geral:** Identificar a satisfação dos usuários frente ao programa planejamento familiar e reprodutivo. **Objetivos específicos:** Verificar a satisfação dos usuários quanto à qualidade do atendimento prestado no programa em estudos realizados e identificar os principais fatores que contribuem para a ineficiência do programa. **Metodologia:** Esta é uma revisão bibliográfica integrativa, descritiva e exploratória, realizada nos meses de abril e maio de 2020, a partir das bibliotecas virtuais: Google Scholar e SciELO. Buscou-se por conteúdos expostos em publicações científicas, independente do tipo de publicação, do ano de 2015 a 2020, que atenderam aos objetivos específicos da pesquisa em questão. Foram excluídas publicações que abordam temáticas distintas desta pesquisa. Apenas 09 foram selecionadas. **Resultados:** As pesquisas inclusas nesta revisão revelaram que os usuários destacaram como pontos negativos deste programa problemas que englobam a qualificação dos profissionais, falta de atividades que incluam o homem como participante e precariedade das unidades de saúde, os participantes em sua maioria também estavam insatisfeitos por sentirem que não são assistidos de forma eficiente. **Conclusão:** Diante do que foi exposto, faz-se necessária a implementação de ações como, por exemplo, o oferecimento de um ensino continuado para a preparação dos profissionais na execução das ações voltadas ao planejamento, desenvolvimento de estratégias de inclusão do homem durante as consultas e inovação das atividades desenvolvidas ao ponto de atrair público de todas as idades

**Descritores:** Preferência do Paciente. Planejamento Familiar. Atenção Primária à Saúde.

## ABSTRACT

General objective: To identify users' satisfaction with the family and reproductive planning program. Specific objectives: To verify users' satisfaction with the quality of care provided in the program in studies carried out and to identify the main factors that contribute to the inefficiency of the program. Methodology: This is an integrative, descriptive and exploratory bibliographic review, carried out in the months of April and May 2020, from the virtual libraries: Google Scholar and SciELO. We searched for content exposed in scientific publications, regardless of the type of publication, from 2015 to 2020, which met the specific objectives of the research in question. Publications that address different themes of this research were excluded. Only 09 were selected. Results: The research included in this review revealed that users highlighted as negative points of this program problems that include the qualification of professionals, lack of activities that include men as a participant, and precariousness of the health units, the majority of participants were also dissatisfied because they feel they are not being assisted efficiently. Conclusion: In view of the above, it is necessary to implement actions such as: offering continuing education to prepare professionals to carry out actions aimed at planning, developing strategies for including men during consultations, and innovation in activities developed to the point of attracting audiences of all ages.

**Descriptors.** Patient preference. Family planning. Primary Health Care.

## 1 INTRODUÇÃO

O Planejamento Familiar é um conjunto de ações que promovem a difusão dos direitos reprodutivos e objetiva o oferecimento de uma atenção multiprofissional às famílias, para que, conscientemente, optem por ter ou não filhos, o número, o espaçamento entre eles e a escolha do método anticoncepcional mais adequado e de forma livre sem discriminação (NOGUEIRA *et al.*, 2018).

Nogueira *et al.* (2018) ainda expõem em seu estudo que atualmente esse programa é mais conhecido pelo termo “planejamento reprodutivo”. Este enfatiza a participação dos gêneros masculino e feminino nos assuntos relacionados à reprodução, de modo que se possa proporcionar o fortalecimento dos avanços dos direitos sexuais e reprodutivos.

Todo cidadão tem o direito de escolha do parceiro sexual, da quantidade de filhos que deseja ter ou se não almeja ter filhos, dos métodos contraceptivos que quer utilizar, também devem ter acesso a informações importantes sobre o tema e ser assistidos pelos órgãos públicos para que tenham a saúde sexual e reprodutiva preservada (EVANGELISTA; BARBIERI; SILVA, 2015).

As políticas públicas de saúde preconizam que na rede Sistema Único de Saúde (SUS) sejam prestados serviços voltados à atenção à mulher, ao homem e/ou ao casal, assim, as unidades de saúde devem oferecer assistência à concepção e contracepção; atendimento pré-natal; assistência ao parto, à puérpera e ao recém-nascido; prevenção e tratamento às doenças sexualmente transmissíveis e ao câncer de mama, pênis, próstata e cérvico-uterino (NUNES, 2012).

Estudos revelam que este programa demonstra sua relevância, pois visa ao controle da natalidade entre famílias, proporcionando àqueles que possuem baixa renda e pouca instrução acadêmica os conhecimentos e ferramentas para que haja, de fato, o planejamento familiar de uma maneira ampla. Porém, nem sempre os objetivos deste programa são vistos da mesma perspectiva, por isso, Silva (2012) relata que a satisfação do usuário pode, de modo geral, ser definida a partir das avaliações positivas individuais das distintas dimensões do cuidado com a saúde.

Se a equipe é qualificada e assiste a esses indivíduos de forma integral, com eficiência, desenvolvendo ações eficazes após a análise da condição de cada cliente, é evidente que o serviço será bem avaliado, pois a satisfação dos usuários muitas vezes se baseia nos resultados, ou seja, na modificação do estado de saúde da população assistida (SILVA, 2012).

Dessa forma, questiona-se: Qual a satisfação do usuário frente ao programa do planejamento familiar e reprodutivo?

Sendo assim, o presente estudo tem como objetivo verificar a satisfação dos usuários frente ao programa planejamento familiar e reprodutivo. Faz-se abordagem quanto à qualidade do atendimento prestado no programa em estudos realizados e identificação dos principais fatores que contribuem para a ineficiência do programa.

Pensando na relevância social e econômica do Programa Planejamento Familiar Reprodutivo e da abrangência dele nas Unidades de Saúde da Família, um estudo como este, que mostra a satisfação da população, é de suma importância. Pois desse modo é que os profissionais da área poderão acessar o nível de eficácia de suas práticas, bem como a construção de novas estratégias ou formas de abordagem e o melhoramento das estratégias já existentes e aplicadas na população.

Estudos como este são importantes a partir do momento em que se relata o posicionamento dos indivíduos quanto dos usuários dos serviços da saúde, funcionando, desse modo, como um guia para que a gestão dos municípios possa melhorar a qualidade do atendimento oferecido. Há ainda valor acadêmico, pois são extremamente enriquecedores para que pesquisadores e futuros profissionais possam desenvolver suas práticas mantendo enquanto parâmetro as demandas de quem usa cotidianamente os seus serviços.

## 2 METODOLOGIA

Conforme os procedimentos técnicos, trata-se de uma revisão bibliográfica do tipo integrativa que possibilita a análise de estudos experimentais e/ou não experimentais para o aprofundamento do tema abordado (MARCONI; LAKATOS, 2011).

Para alcançar os objetivos previamente estabelecidos, foi realizada uma pesquisa exploratória, definida por Gil (2010), cujo objetivo principal é desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, levando em consideração as formulações de hipóteses que podem ser confirmadas em estudos posteriores. Além disso, apresenta menor rigidez em seu planejamento.

Esta também é uma pesquisa descritiva, um tipo de estudo que proporciona nitidez ao problema estudado, a partir de um planejamento que pode ser moldado de diversas formas, bem como a sua coleta de dados (GIL, 2010).

A Coleta de dados desta revisão integrativa foi realizada nos meses de abril e maio de 2020. Localizaram-se as fontes desta revisão nas bibliotecas virtuais: Google Scholar (Google

acadêmico) e SciELO (*Scientific Electronic Library Online*). Tais bibliotecas exibem conteúdos de publicações nacionais e internacionais, em português, inglês e/ou espanhol, em formas de monografias, teses, artigos científicos, dissertações, relatos de experiências, dentre outras.

Para encontrar os dados necessários para a construção deste estudo, usou-se o buscador booleano AND relacionando-o aos descritores dessa forma: Avaliação do paciente and Planejamento familiar and Atenção Primária à Saúde.

Porém, para a escolha do material, buscou-se por artigos científicos embasados nas seguintes categorias temáticas, de acordo com os objetivos deste estudo: A satisfação dos usuários quanto à qualidade do atendimento prestado no programa em estudos realizados e os principais fatores que contribuem para a ineficiência do programa. Logo após, os dados encontrados foram selecionados, analisados, agrupados e expostos em quadros neste estudo.

Foram adotados os seguintes critérios de inclusão: conteúdos expostos em publicações científicas, independente do tipo de publicação, desde que sejam do ano de 2015 a 2020, publicados em língua portuguesa, que atendam aos objetivos específicos da pesquisa em questão com informações relacionadas à satisfação dos usuários da saúde quanto ao programa planejamento familiar e reprodutivo. Foram excluídas publicações que abordam temáticas distintas da que foi proposta nesta pesquisa.

Durante esta pesquisa, foram identificadas 25 publicações relacionadas ao programa planejamento familiar, publicados nos últimos seis anos, porém após leitura e análise destas apenas 09 foram selecionadas, pois atendiam aos demais critérios de inclusão pré-estabelecidos e segundo os objetivos propostos na pesquisa.

Sobre os principais fatores que contribuem para a ineficiência do programa, a maior parte dos estudos foi publicada nos anos de 2016 e 2019 e, a respeito da satisfação dos usuários, há mais publicações de 2016.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

#### **3.1 Principais Fatores Que Contribuem Para A Ineficiência Do Programa**

As pesquisas inclusas nesta revisão, as quais avaliaram os pontos positivos e negativos do programa planejamento familiar, estão expostas no quadro 1.

Os estudos ainda revelaram que os usuários destacaram como pontos negativos deste programa problemas que englobam a qualificação dos profissionais, falta de atividades que incluam o homem como participante e precariedade das unidades de saúde.

**QUADRO 1 – Quadro-síntese das características dos estudos sobre os fatores que contribuem para a ineficiência do programa planejamento familiar e reprodutivo. Vitória da Conquista, BA, 2020**

<b>Autor (ano)</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Tipo de estudo</b>	<b>Resultados</b>
Santos et al. (2016)	Processo de readequação de um planejamento familiar: construção de autonomia feminina em uma Unidade Básica de Saúde no Ceará	Relatar a implantação de um novo modelo de assistência ao planejamento familiar de uma UBS em um bairro localizado no Ceará.	Relato de experiência	Os participantes falaram que o ambiente da UBS possui precariedade na estrutura física, os profissionais não são qualificados e a maior parte das atividades desenvolvidas são apenas para as mulheres.
Mishima et al. (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 de um município do interior do Estado de São Paulo.	Monografia	Os usuários da USF se mostraram insatisfeitos com o que diz respeito à estrutura física, aos equipamentos e materiais disponíveis.
Soares, Silva e Silva (2019)	Processos de trabalho em saúde e planejamento familiar sob a perspectiva da integralidade.	Avaliar como estão organizados os processos de trabalho em saúde no que tange às ações de Planejamento Reprodutivo.	Artigo científico	As concepções de Planejamento Reprodutivo das profissionais estão calcadas apenas na necessidade de orientações sobre contracepção.
Pinto e Labre (2019)	Planejamento reprodutivo na unidade básica de saúde Barreto/Barramares – Macaé (RJ): a mulher como figura representativa na saúde sexual e reprodutiva.	Levantar apontamentos e reflexões que trazem a figura da mulher como protagonista na busca por planejamento do número de filhos e as responsabilidades a ela impostas às questões referentes à saúde sexual e reprodutiva	Artigo científico	Os resultados mostram as percepções dos usuários em torno da responsabilidade da mulher de planejar a reprodução, escolhendo assim quantos filhos ter ou não ter. As propostas públicas que envolvem o direito reprodutivo, em sua maioria, têm sido focadas na mulher, com poucas iniciativas para o público masculino.

Fonte: Dados da pesquisa.

Em uma pesquisa realizada em uma Unidade Básica de Saúde em um município do Ceará foi evidenciado que as práticas do planejamento familiar confrontam-se com a falta de recursos humanos qualificados, oferta limitada dos métodos contraceptivos, inadequação do espaço físico das unidades de saúde, dentre outras (SANTOS *et al*, 2016).

No estudo de Mishima *et al.* (2016), os participantes também relataram a estrutura das unidades de saúde como problemática para a execução dos serviços oferecidos e afirmaram que são ambientes apertados, com pouca iluminação e ventilação, com escadas que dificultam a circulação das pessoas, e ainda há uma quantidade reduzida de consultórios, equipamentos e materiais, o que muitas vezes faz-se necessário o encaminhamento para uma unidade de referência.

No estudo de Soares, Silva e Silva (2019), os participantes afirmam que os profissionais de saúde da Atenção Básica oferecem serviços focalizados apenas na contracepção, depreciando um dos objetivos principais deste programa: promoção e prevenção em saúde.

Pinto e Labre (2019) ressaltam que, apesar de o PF ter sido incluído como parte das ações implementadas pelas políticas públicas voltadas à saúde da mulher no Programa de Assistência Integral à Saúde da Mulher (PAISM) em 1984, verificou-se que ao longo dos anos a responsabilidade da busca pelo planejamento na reprodução foi culturalmente deliberada ao público feminino.

Hoje em dia, mesmo com o avanço das ações de saúde, ainda existem poucos métodos contraceptivos que podem ser incorporados pelos homens; muitas vezes estes se sentem excluídos das consultas de planejamento familiar e tornam-se vítimas da falta de informação, evento capaz de potencializar a ineficiência do programa em questão (PINHO; LABRE, 2019).

A análise dos estudos acima possibilitou a percepção de diferentes pontos de vistas a respeito das problemáticas que envolvem o programa planejamento familiar, porém em uma mesma linhagem.

### **3.2 Satisfação Dos Usuários Quanto À Qualidade Do Atendimento Prestado**

No quadro 2 estão as características dos estudos que abordaram a satisfação dos usuários a respeito da qualidade da assistência proporcionada através do PF, cujos partícipes mostraram-se insatisfeitos por sentirem que não são assistidos de forma eficiente.

**QUADRO 2 – Quadro-síntese das características dos estudos que discutem a satisfação dos usuários quanto à qualidade do atendimento prestado pelo programa planejamento familiar. Vitória da Conquista, BA, 2020**

<b>Autor (ano)</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Tipo de estudo</b>	<b>Resultados</b>
Gomes, Pinto e Cassuce (2019)	Planejamento reprodutivo na unidade básica de saúde  Barreto/Barramarés – Macaé (RJ):A mulher como figura  Representativa na saúde sexual e Reprodutiva	Levantar apontamentos e reflexões que trazem a figura da mulher como protagonista na busca por planejamento do número de filhos e as responsabilidades a ela impostas às questões referentes à saúde sexual e reprodutiva.	Artigo científico	Os participantes tinham uma perspectiva reducionista, cujos cuidados para a mulher giravam em torno de questões que envolvem maternidade, gestação e puerpério e expuseram que estão insatisfeitos com a assistência prestada pela falta de distribuição dos contraceptivos e em marcar as consultas.
Santos et al. (2017)	Processo de readequação de um planejamento familiar: construção de autonomia feminina em uma Unidade Básica de Saúde no Ceará.	Relatar a experiência na qual se processou a readequação do modelo de assistência ao planejamento familiar de uma Unidade Básica de Saúde (UBS) de um município do Ceará.	Relato de experiência	Inicialmente, na abordagem com os usuários, observou-se insatisfação na assistência das necessidades de cada indivíduo, assim iniciou-se uma abordagem grupal acerca do planejamento familiar. Após a experiência desenvolvida, havia um atendimento individual.
Nogueira et al. (2016)	Participação do homem no planejamento reprodutivo: revisão integrativa.	Analisar a percepção das usuárias quanto à assistência prestada para o planejamento familiar.	Artigo científico	O estudo aponta que as usuárias conheceram os métodos contraceptivos pela primeira vez na unidade e que há oferta limitada destes, portanto é um ambiente preferível para tratar das questões sexuais e reprodutivas.



Bezerra et al. (2018)	Planejamento reprodutivo na estratégia saúde da família: estudo qualitativo sobre a dinâmica do atendimento e os desafios do programa.	Analisar a dinâmica do atendimento e desafios em planejamento reprodutivo desenvolvido na Estratégia Saúde da Família em município do Recôncavo Baiano.	Artigo científico	As atividades desenvolvidas revelam a existência de ações de assistência e de educação em saúde.
Mishima et al. (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 de um município do interior do Estado de São Paulo.	Monografia	Os resultados mostram que mesmo com problemas estruturais diversos, os usuários se sentem acolhidos pela equipe e dizem ser bem recebidos na unidade de saúde.

Fonte: Dados da pesquisa

O estudo de Gomes, Pinto e Cassuce (2019) buscou avaliar os determinantes da satisfação do atendimento nas Unidades Básicas de Saúde no Brasil, sendo assim, os clientes destacaram em suas falas a dificuldade em marcar as consultas e a falta de medicamentos, entre os quais estão os contraceptivos, motivos que levam à insatisfação dos clientes.

Santos *et al.* (2017) reforçam essa afirmativa pois, ao analisar a satisfação dos usuários em unidades de saúde no município de Caxias no Maranhão, perceberam que 68% dos participantes relataram estar insatisfeitos pelo fato de muitas vezes não terem suas necessidades atendidas e expõem a dificuldade em falar com os profissionais quando não conseguem marcar uma consulta de imediato devido à demanda.

Numa UBS no município de Cajazeiras na Paraíba, dentre os fatores que geram insatisfação na comunidade assistida mais uma vez os usuários ao responderem a uma entrevista semiestruturada cujas falas e opiniões foram analisadas, ressaltaram a oferta insuficiente de anticoncepcionais e, conseqüentemente, a descontinuidade do uso destes pela falta de recursos financeiros para comprá-los. Os clientes também destacaram a falta de realização de atividades educacionais. Porém, a humanização do acolhimento foi citada como fator favorável à assistência (NOGUEIRA *et al.*, 2016).

Em Governador Mangabeira, município baiano, Bezerra *et al.* (2018) realizaram um estudo com doze usuárias do programa planejamento familiar, as quais responderam a um roteiro com questões subjetivas e relataram estar satisfeitas com o atendimento oferecido, pois

se sentem acolhidas, têm orientações importantes sobre o uso de contraceptivos e prevenção de doenças sexualmente transmissíveis, por exemplo, durante as consultas individuais.

No estudo de caráter qualitativo de Mishima *et al.* (2016), os usuários afirmaram que apesar dos problemas que envolvem a unidade de saúde no qual são assistidos, a equipe mostra-se preocupada em oferecer o melhor atendimento, dentro da realidade em que trabalham, sendo atenciosos, permitindo a participação ativa dos usuários e transmitindo privacidade e confiabilidade.

A insatisfação dos usuários dos serviços do PF foi exposta na maior parte dos estudos realizados. Porém, surpreendentemente, em alguns artigos, mesmo com a limitação na distribuição de contraceptivos e os transtornos na marcação das consultas, problemas relatados pelos clientes substantivou-se a humanização do atendimento como fator contribuinte em transformá-lo acolhedor, proporcionando bem-estar e confiabilidade aos usuários.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta revisão bibliográfica possibilitou identificar a satisfação dos usuários frente ao programa planejamento familiar e reprodutivo em nível nacional, nos últimos seis anos.

Desse modo, observou-se que existem percalços que colocam em risco a efetividade dos objetivos deste programa, como, por exemplo, a falta de profissionais qualificados, escassez de recursos materiais, inadequação dos espaços físicos e até mesmo a limitação da participação masculina no atendimento e nas atividades educativas desenvolvidas voltadas à sexualidade e reprodução.

À vista disso, é inevitável que tais problemáticas interfiram negativamente na satisfação dos usuários, pois inviabilizam a obtenção de uma assistência adequada e continuada, por isso ficou evidente que a população assistida, ao expor suas falas, durante as entrevistas expostas nos artigos, mostra-se insatisfeita por não terem suas necessidades de saúde atendidas.

Diante do que foi exposto e levando em consideração que a satisfação dos usuários é um instrumento relevante para a avaliação da qualidade dos serviços oferecidos nas unidades de saúde, para que o programa planejamento familiar e reprodutivo obtenha resultados esperados, faz-se necessária a implementação de ações como, por exemplo, o oferecimento de um ensino continuado para a preparação dos profissionais na execução das ações voltadas ao

planejamento, desenvolvimento de estratégias de inclusão do homem durante as consultas e inovação das atividades desenvolvidas ao ponto de atrair público de todas as idades.

## REFERÊNCIAS

BEZERRA, E. J.; ALMEIDA, T. S. C.; PASSOS, N. C. R.; PAZ, C. T.; BORGES-PALUCH, L. R. Planejamento reprodutivo na estratégia saúde da família: estudo qualitativo sobre a dinâmica do atendimento e os desafios do programa. **Arq. Cienc. Saúde UNIPAR**, Umuarama, v. 22, n. 2, maio/ago. 2018.

\_\_\_\_\_. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. **Dispõe sobre o estatuto da criança e do adolescente e dá outras providências**. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 16 jul. 1990.

BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas de Saúde. Área Técnica de Saúde da Mulher. **Assistência em Planejamento Familiar: Manual Técnico/Secretaria de Políticas de Saúde, Área Técnica de Saúde da Mulher – 4a edição – Brasília: Ministério da Saúde, 2002.**

BRASIL. **Manual de Estrutura Física das Unidades Básicas de Saúde – Saúde da Família**. Série A. Ministério da saúde, Brasília, 2006.

BRASIL. **Manual de Estrutura Física das Unidades Básicas de Saúde – Saúde da Família**. Série A. 2. ed. Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção a Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **Saúde sexual e saúde reprodutiva / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – Brasília: Ministério da Saúde, 2010.**

DIAZ, M.; DIAZ, J. – 1999 – Qualidade de atenção em saúde sexual e reprodutiva: estratégias para mudanças. In: GALVÃO, L. & DIAZ, J. (Org.) - Saúde sexual e reprodutiva no Brasil. **São Paulo: Hucitec.**

EVANGELISTA, C. B.; BARBIERI, M.; SILVA, P. L. N. D. Gravidez não planejada e fatores associados à participação em programa de planejamento familiar. **Redalyc -Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online**, v. 7, n. 2, 2015.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. Atlas: São Paulo, 5. ed., 2010.

GÓES, A. C. **As políticas sociais de atenção a parturiente e ao planejamento familiar como medida de atenção preventiva**. Trabalho de conclusão de curso de especialização em psicologia jurídica no Intituto A vez do mestre – Rio de Janeiro, 2010.

GOMES, M. A. V; PINTO, V. O; CASSUCE, F. C. C. Determinantes da satisfação no atendimento das unidades básicas de saúde (UBS). **Cien Saude Colet** [periódico na internet] (2019/Jul).

LOZZO, C. I. A. D. **Fatores que envolvem o alcance da maternidade por meio de material genético de terceiros**. 2017. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP), 2017.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MISHIMA, S. M; CAMPOS, A. C; MATUMOTO, S; FORTUNA, C. M. Satisfação do usuário sob a perspectiva da responsividade: estratégia para análise de sistemas universais. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**. 2016.

MOZZAQUATRO, C. D. O.; ARPINI, D. M. Planejamento familiar e papéis parentais: o tradicional, a mudança e os novos desafios. **Psicologia:Ciência e Profissão**, v. 37 n. 4, Out/Dez. 2017.

NOGUEIRA, I. L. *et al.* Participação do homem no planejamento reprodutivo: revisão integrativa. **Revista de Pesquisa:Cuidado é Fundamental**. v. 10, n. 1, 2018.

NUNES, W. D. B. **Investigação de ações de enfermagem no planejamento familiar em cidades do Curimataú Paraibano**. 2012. 68 fl. (Trabalho de Conclusão de Curso – Monografia), Curso de Bacharelado em Enfermagem, Centro de Educação e Saúde, Universidade Federal de Campina Grande, Cuité – Paraíba – Brasil, 2012.

PIERRE, L. A. D. S.; CLAPIS, M. J. Planejamento familiar em uma unidade de saúde da família. **Rev. Latino-Am. Enfermagem**, nov-dez 2010.

PINTO, E. D. C. F.; LABRE, G. D. M. C. Planejamento Reprodutivo na Unidade Básica de Saúde Barreto/Barramares – Macaé (RJ): a mulher como figura representativa na saúde sexual e reprodutiva. v. 16 n. 1, 2019. **Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais**.

SANTOS, J. C. D.; FREITAS, Patrícia Martins de. Planejamento familiar na perspectiva do desenvolvimento. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.16, n.3, 2011.

SANTOS, R. B. D. *et al.* Processo de readequação de um planejamento familiar: construção de autonomia feminina em uma Unidade Básica de Saúde no Ceará. RECIIS - **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, jul./set. 2016.

SANTOS, M. D. F. O. D.; *et al.* Avaliação da qualidade da assistência prestada na estratégia saúde da família: satisfação dos usuários. **Portuguese ReonFacema**. 2017 Jan-Mar; v.3, n.1.

SILVA, C. R. D. **Avaliação do grau de satisfação dos usuários no serviço itinerante do projeto “Quero-Fazer”**: um estudo sobre expectativas e valores do usuário. Rio de Janeiro, 2012.

SILVA, E. E. S. D. **Análise e aplicação do modelo REHUWA para avaliação de resultados dos serviços de saúde no município de Ituiutaba/MG: um estudo do Programa de Planejamento Familiar.** 2019. 36 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Universidade Federal de Uberlândia, Ituiutaba, 2019.

SOARES, J. C.; SILVA, E. A. D.; SILVA, M. D. F. D. S. Processos de trabalho em saúde e planejamento familiar sob a perspectiva da integralidade. v. 16 n. 1, 2019: **Congresso Brasileiro de Assistentes Sociais.**

SOUSA, N. N. D. **Planejamento familiar e esterilização voluntária: a intervenção do estado do indivíduo e a violação do direito ao livre planejamento familiar.** Trabalho de Conclusão de curso apresentado à Faculdade de Direito da Universidade Presbiteriana Mackenzie do Estado de São Paulo, departamento de direito, São Paulo, 2019.

VAITSMAN, J.; ANDRADE, G. R. B. D. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 10, n.3, 2005.

#### Como Referenciar este Artigo, conforme ABNT:

SCHETTINI, E. S; AMARAL, E. M. N; LEAL, R. O; CHAVES R. N. Satisfação dos Usuários de Saúde Frente ao Programa Planejamento Familiar e Reprodutivo. **Rev. Saúde em Foco**, Teresina, v. 8, n. 2, art. 2, p. 15-27, mai./ago.2021.

Contribuição dos Autores	E. S. Schettini	E. M. N. Amaral	R. O. Leal	R. N. Chaves
1) concepção e planejamento.	X	X	X	
2) análise e interpretação dos dados.	X	X	X	X
3) elaboração do rascunho ou na revisão crítica do conteúdo.	X	X	X	X
4) participação na aprovação da versão final do manuscrito.	X	X	X	X