



ADMINISTRACIÓN – GESTIÓN - CALIDAD

SATISFAÇÃO DAS FAMÍLIAS USUÁRIAS EM RELAÇÃO A SERVIÇOS QUE ATENDEM SITUAÇÕES DE VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR

SATISFACCIÓN DE LAS FAMILIAS USUARIAS EN RELACIÓN A SERVICIOS QUE
ATIENDEN SITUACIONES DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

*Luvielmo Medeiros, G., **Santos da Silva, MR., ***Arruda da Silva, P.,
****Netto de Oliveira, AM.

*Enfermeira. Membro do Grupo de Estudo e Pesquisa de Família, Enfermagem e Saúde (GEPEFES) da Universidade Federal do Rio Grande (FURG). ** Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Docente do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da FURG. Coordenadora do GEPEFES. *** Enfermeira. Membro do GEPEFES (FURG).**** Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Docente da Graduação em Enfermagem da FURG. Brasil.

(Estudo apresentado na modalidade pôster na 28ª Semana Científica do Hospital de Clínicas de Porto Alegre/Brasil – Setembro de 2008. Resumo publicado nos Anais do evento, 2008, v. 28, supl. 1, pg. 124-125. Apresentado como comunicação oral no Simpósio Internacional de Estratégias de cuidados a indivíduos, grupos e famílias e as doenças crônicas e 12º encontro de laboratório de ensino interdisciplinar de famílias e saúde LEIFAMS. Pelotas/Brasil. Setembro de 2008. Resumo publicado nos Anais da revista Ciência, cuidado e saúde, 2008, v. 7, supl. 2. CD-ROM).

Palavras chave: Enfermagem, Serviços de Saúde; Saúde Mental

Palabras clave: Enfermería; Servicios de Salud; Salud Mental.

RESUMO

Estudo qualitativo realizado junto a quarenta e oito famílias vinculadas a serviços que atendem situações de violência intrafamiliar, em Rio Grande/RS e que, tem por objetivo, avaliar os índices de satisfação destas famílias com relação ao atendimento que recebem nas instituições sociais do município. Os dados foram coletados através de um questionário constituído de perguntas extraídas da Escala de Avaliação de Satisfação do Usuário com o Serviço de Saúde Mental (SATIS-BR-Usuário). As questões abordadas referem-se à: acessibilidade aos serviços; resolutividade; infraestrutura dos serviços; e respeitabilidade com o usuário. Os resultados revelam que, de uma forma geral, os usuários mostraram-se satisfeitos com o atendimento que recebem, embora apontem a

existência de algumas fragilidades como os contratos temporários dos profissionais, a inexistência ou insuficiência de assistência especializada (psiquiatra), espaço físico inapropriado para o atendimento das famílias, entre outras. Conclui-se que satisfação do usuário se constitui em um importante indicador para avaliação de serviços, desde que sejam levadas em consideração variáveis que possam influenciar nas respostas dos usuários, como seu nível educacional e situação sócio econômica.

RESUMEN

Estudio cualitativo realizado junto a cuarenta y ocho familias vinculadas a servicios que atienden situaciones de violencia intrafamiliar, en Rio Grande - RS y tiene por objetivo evaluar los índices de satisfacción de estas familias con relación a la atención que reciben en las instituciones sociales del municipio. Los datos fueron colectados por un cuestionario de preguntas retiradas de la escala de evaluación de Satisfacción del usuario con el Servicio de Salud mental (SATIS- BR-Usuario). Las cuestiones trabajadas refiérense a la accesibilidad a los servicios; resolutivez; infra-estructura de los servicios, y respetabilidad con el usuario. Los resultados revelan que, de una forma general, los usuarios se mostraron satisfechos con la atención que reciben, apuntan la existencia de algunas fragilidades como los contratos temporales de los profesionales, la inexistencia o insuficiencia de asistencia especializada (psiquiatra), espacio físico inapropiado para la atención de las familias entre otras. Se concluye que la satisfacción del usuario se constituye en un importante indicador de la evaluación de servicios, tomándose en consideración variables que puedan influenciar en las respuestas de los usuarios, como su nivel educacional y situación socio económica.

INTRODUÇÃO

A violência intrafamiliar na infância e na adolescência é um importante problema social, capaz de gerar danos significativos ao desenvolvimento destes, tanto de natureza orgânica quanto emocional. A gama de possíveis seqüelas é muito ampla, atingindo a esfera dos relacionamentos da vítima com outras pessoas e, também, as relações consigo mesma ^(1,2). Assim, torna-se imperioso que os profissionais da saúde zelem pelos direitos das crianças e adolescentes, através de ações voltadas à garantia do direito à vida, saúde, alimentação, educação, profissionalização, cultura, ao lazer, respeito, dignidade e à convivência familiar e comunitária, com o apoio da rede de serviços ⁽³⁾.

A fim de assegurar o cumprimento desses direitos o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA) preconiza que estas devem ter acesso a meios e oportunidades que lhes favoreçam o desenvolvimento mental, físico, social, moral e espiritual em condições de dignidade e liberdade, além de prioridade de atendimento em serviços públicos de proteção e recuperação da saúde. A infância e juventude possuem ainda primazia na formulação e na execução de políticas públicas e sociais, como também destinação privilegiada de recursos para a sua proteção. As políticas de atendimento devem ser articuladas em um conjunto de ações governamentais e não-governamentais abrangendo programas de assistência social, políticas sociais básicas, serviços de prevenção, atendimento à saúde física e psicossocial a vítimas de violência, além de proteção jurídico-social através de entidades de defesa dos seus direitos ⁽⁴⁾.

Todavia, apesar destas recomendações, um estudo realizado recentemente em Feira de Santana, Bahia, mostrou que, conforme registros de dois Conselhos Tutelares do município, entre os anos de 2003 e 2004, foram realizadas 1.293 denúncias de casos de violência contra crianças e adolescentes, sendo que 1.011(78,1%) destes ocorreram no âmbito familiar ⁽⁵⁾. Um segundo estudo, desta vez desenvolvido em Ribeirão Preto/SP, embasado

nas informações disponibilizadas pelo Conselho Tutelar do município entre o período de 2000 e 2003, apontou que, do total de 7.272 notificações analisadas, 2.215 (44,1%) foram classificadas como violência intrafamiliar ⁽⁶⁾.

Estes estudos apontam que, apesar do ECA prever a proteção da criança e do adolescente, os índices de violência contra essa população continuam elevados, sendo umas das suas manifestações mais freqüentes a violência que ocorre dentro da própria família. Devido à complexidade e gravidade da violência intrafamiliar é primordial que se intervenha de forma pontual no problema e que, apesar de não se tratar apenas de uma questão de saúde, mas também social um dos locais que deve oferecer estas intervenções efetivas são os serviços especializados nesta problemática. Portanto, faz-se necessário o envolvimento resolutivo dos serviços e instituições que atendem crianças e adolescentes vítimas das diversas formas de violência no ambiente familiar.

Esta pesquisa trata especificamente da avaliação de alguns aspectos relacionados com a organização dos serviços que atendem famílias em situação de violência contra crianças e adolescentes, especialmente aqueles que envolvem as relações entre usuários, profissionais e serviço. Desta forma, é importante destacar que o desempenho dos serviços e seus resultados devem focalizar as necessidades e expectativas de seus clientes, demonstrando que a satisfação dos usuários é de fundamental importância como medida de qualidade, além de um valioso instrumento no gerenciamento dos serviços. Dentre os fatores que podem influenciar a avaliação dos serviços pelos usuários e contribuir para a qualidade da assistência estão a competência profissional, a percepção do usuário em relação ao tratamento oferecido, acessibilidade, eficácia e eficiência das intervenções ⁽⁷⁾.

Por outro lado, o nível de satisfação ou de insatisfação dos usuários pode decorrer das ligações interpessoais entre estes e os profissionais, podendo estar vinculado a aspectos da infra-estrutura material dos serviços (existência de equipamentos, disponibilidade de medicamentos, etc.), assim como às amenidades (ventilação, conforto, etc.) e, também, com as representações dos usuários sobre o processo saúde-doença. Essas peculiaridades do cuidado podem influenciar na intensidade da adesão dos pacientes ao tratamento e as ações indicadas pelos profissionais ⁽⁸⁾.

Para tanto, o presente trabalho *objetivou avaliar o grau de satisfação das famílias usuárias, com relação ao atendimento que recebem em duas instituições que atendem situações de violência intrafamiliar, em Rio Grande/RS. Especificamente, visa conhecer a opinião das famílias em relação à assistência prestada pelos profissionais das instituições e investigar se as intervenções realizadas pelos serviços são suficientes para responder aos problemas das famílias.*

MÉTODOS

Trata-se de um estudo qualitativo realizado junto a uma amostra de quarenta e oito famílias, cujos filhos, crianças e adolescentes, estão vinculados a dois serviços que atendem situações de violência intrafamiliar, em um município situado no sul do Brasil. Em relação às características das famílias quarenta e quatro eram do sexo feminino e quatro do sexo masculino, com faixa etária variando entre vinte a sessenta anos de idade. Quanto à escolaridade, cinco familiares referiram nunca ter ido à escola; trinta relataram ter freqüentado a Escola Primária (1º Grau); oito a Escola Secundária (2º Grau); um referiu ter o Curso Técnico; três relataram ter o Terceiro Grau incompleto e um familiar com pós-graduação.

No que diz respeito ao estado civil dos respondentes, onze relataram ser solteiros, trinta e um casados ou vivem com companheiro, três divorciados e três viúvos. Quanto ao tipo de moradia, quarenta respondentes referiram residir em casa ou apartamento próprio e oito moram com familiares. Com relação à renda familiar, dos 48 usuários, treze possuem emprego fixo, um é aposentado e recebe um salário mínimo mensal, dez não possuem renda fixa, pois trabalham esporadicamente como diaristas sendo que, o rendimento financeiro mais elevado referido por um dos respondentes foi de cento e vinte reais por mês. Já em relação aqueles que possuem emprego fixo o rendimento mais elevado foi cinco mil reais. Quatorze sujeitos não estão trabalhando atualmente, porém recebem auxílio como Bolsa escola (dois) e Bolsa família (um), dois recebem Pensão Alimentícia com rendimento entre oitenta e cento e vinte reais. Destaca-se que dez familiares não informaram seus rendimentos financeiros durante a coleta de dados, sendo sua vontade respeitada.

Os dados foram coletados no Serviço Sentinela, utilizando-se um questionário aplicado aos pais ou responsáveis pelas crianças/adolescentes, no período entre Janeiro e Maio de 2008. Vinte e cinco questões integraram o questionário utilizado na coleta de dados, sendo que estas foram selecionadas a partir da Escala de Avaliação de Satisfação do Usuário com o Serviço de Saúde Mental (SATIS-BR-Usuário)⁽⁹⁾. Essa escala foi elaborada pela Organização Mundial de Saúde e adaptada e validada, no Brasil, a partir de um estudo multicêntrico realizado pelo Laboratório de Investigações em Saúde Mental da USP, em parceria com pesquisadores do Centro Colaborador da OMS de Montreal para Pesquisa e Formação em Saúde Mental, e do Laboratório de Pesquisa em Saúde Mental da Universidade Federal de São João Del Rei (UFSJ)⁽¹⁰⁾.

Cinco das questões selecionadas na escala são objetivas e abordam a **acessibilidade aos serviços**, considerada como a facilidade do usuário chegar até as instituições; a **resolutividade dos serviços**, como sendo a capacidade do serviço de atuar de forma convergente com as necessidades e expectativas dos usuários; a **infra-estrutura dos serviços**, considerada neste estudo como sendo as condições gerais (aparência, conforto) das instalações (banheiro, cozinha, prédio); a **respeitabilidade com o usuário**, referindo-se a forma como são tratados os familiares no âmbito dos serviços incluindo, entre outras coisas, a atenção recebida, o fato de serem, ouvidos, compreendidos e valorizados pelos profissionais e, por último, o **grau de satisfação global** do usuário, considerando-se a sua opinião em relação ao atendimento recebido, de uma forma geral. Estas questões originaram as unidades temáticas focalizadas neste estudo. Para dar maior sustentação à interpretação das respostas relativas a essas cinco questões especificadas acima, foram utilizadas outras nove questões objetivas e quatro qualitativas descritivas.

Este estudo foi submetido à avaliação de um Comitê de Ética, estando registrado sob o número 23116.004268/06-13. Foram seguidas as recomendações da Resolução 196/96, do Conselho Nacional de Saúde, sendo garantido o anonimato dos participantes e o direito de acesso aos dados da pesquisa.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Acesso aos serviços

Para apreender a percepção dos usuários em relação ao acesso aos dois serviços considerados neste estudo, os familiares foram solicitados a responder a pergunta: *“de acordo com sua opinião, até que ponto é fácil chegar aos serviços”*. Dentre as quarenta e oito famílias participantes, trinta e uma responderam que o acesso aos serviços é fácil; quatorze classificaram como “mais ou menos” e três como “muito difícil”. Embora a maioria

tenha considerado fácil chegar ao serviço, é preciso considerar que para dezessete não o é e isso pode estar associado a alguns fatores que dificultam o acesso ao serviço como a situação econômica das famílias, pois na sua grande maioria, seus membros ou trabalham de forma esporádica ou não estão trabalhando E necessitam custear sua ida a uma das instituições. Cabe ressaltar que um dos serviços fornece passagens para o deslocamento em transporte público de seus usuários, o que pode facilitar o acesso ao local e, conseqüentemente, colaborar para que sua clientela considere fácil acessar o serviço.

Ambos os serviços estão localizados em uma área central da cidade, o que de certa forma contribui para que a avaliação das famílias, referente ao acesso aos serviços seja considerado fácil. Porém grande parte das famílias precisa percorrer longas distâncias para chegar até os serviços, necessitando do transporte público.

A longa distância entre suas residências e o serviço a que estão vinculados, também contribui para o acesso não ser fácil, que os obriga a utilizar o transporte público ou até mesmo de caminhar até o local, pois somente um dos serviços disponibiliza passagens aos seus usuários.

Mesmo sendo um direito garantido por lei, o acesso à saúde está intimamente ligado às condições de vida, moradia, poder aquisitivo e educação da população, englobando ainda a acessibilidade aos serviços, que extrapola a dimensão geográfica. O acesso à saúde engloba também os fatores econômicos, relativos aos gastos diretos ou indiretos do usuário com os serviços e a oferta de ações adequadas às suas necessidades ⁽¹¹⁾.

Resolutividade dos serviços

A resolutividade dos serviços possui estreita relação com a qualidade das ações prestadas pelas instituições. Tal afirmação pode ser comprovada através das respostas dos usuários que, geralmente avaliavam a qualidade do serviço de acordo com o auxílio que receberam para suprir sua(s) necessidade(s). A tabela a seguir mostra a percepção dos familiares quando questionados se os serviços que receberam iam ao encontro de suas necessidades:

Tabela I - Satisfação dos usuários em relação à resolutividade dos serviços

| <i>Resolutividade</i> | <i>Muito insatisfatórios</i> | <i>Insatisfatórios</i> | <i>Mais ou menos</i> | <i>Satisfatórios</i> | <i>Muito satisfatórios</i> | <i>n</i> |
|-----------------------|------------------------------|------------------------|----------------------|----------------------|----------------------------|-----------|
| Serviço Sentinela | --- | --- | 2 | 15 | 9 | 26 |
| Conselho Tutelar | 1 | 1 | 4 | 10 | 6 | 22 |
| Total | 1 | 1 | 6 | 25 | 15 | 48 |

Os resultados mostram que, em geral, os serviços estão de acordo com a expectativa dos usuários, porém, ainda existe a necessidade de melhor conhecer os desejos da clientela para não realizar intervenções equivocadas, o que pode refletir na qualidade da assistência e, conseqüentemente, na resolução do problema enfrentado pelas famílias. Sendo assim, pode-se dizer que “as expectativas do cliente constituem padrões de qualidade, pois os clientes avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam ou esperam”.

Então, quando os serviços são convergentes com as expectativas dos usuários, obtêm-se bons resultados. Por este motivo, quanto melhor as instituições de saúde conhecer sua clientela maior será a possibilidade de conhecer suas necessidades e a partir daí criar estratégias para a melhoria da assistência ⁽¹²⁾.

Infra-estrutura dos serviços

Em relação à infra-estrutura, os familiares foram questionados se estavam satisfeitos com as condições gerais das instalações (banheiro, cozinha, prédio) dos serviços que integraram este estudo, obtendo-se as seguintes respostas:

Tabela II - Satisfação dos usuários em relação à infra-estrutura dos serviços.

| <i>Infra-estrutura</i> | <i>Péssimas</i> | <i>Ruins</i> | <i>Regulares</i> | <i>Boas</i> | <i>Excelentes</i> | <i>n</i> |
|--------------------------|-----------------|--------------|------------------|-------------|-------------------|-----------|
| Serviço Sentinela | --- | --- | --- | 14 | 12 | 26 |
| Conselho Tutelar | --- | --- | 1 | 17 | 4 | 22 |
| Total | --- | --- | 1 | 31 | 16 | 48 |

A pesar das respostas terem sido predominantemente no grau “bom” e “excelente” em relação à infra-estrutura dos serviços é interessante registrar que ao serem questionados quanto ao conforto e a aparência das instituições, um respondente referiu estar “insatisfeito” e dois relataram “indiferente” e 22 apenas “satisfeito”, o que equivale a um grau mediano. Evidencia-se certa discrepância dependendo da forma como é apresentada uma pergunta mesmo esta tratando de um assunto relacionado. As possíveis explicações podem estar ligadas com o grau de compreensão do respondente ou as possíveis relações entre o tipo de moradia da família, comparadas com as instalações dos serviços.

Mesmo que a maioria dos familiares tenha residência própria, apenas treze possuem renda fixa, deste modo é provável que existam dificuldades financeiras na manutenção das residências dos usuários, sendo suas reais condições de moradia desconhecidas. Portanto, é possível que ao avaliar as condições do ambiente físico do serviço que freqüentam os usuários estabeleçam uma comparação com suas residências e que, de algum modo, este fator tenha influenciado em suas respostas.

Respeito ao usuário

A **tabela III** mostra a percepção dos familiares à cerca do modo como foram tratados nos serviços, em termos de dignidade e respeito:

Tabla III - Satisfacción de los usuarios en relación al respeto dispensado por los servicios.

| <i>Respeto</i> | <i>Generalmente no me sentí respetado</i> | <i>jamás me sentí respetado</i> | <i>Más o menos</i> | <i>o</i> | <i>Generalmente me sentí respetado</i> | <i>Siempre me sentí respetado</i> | <i>n</i> |
|---------------------------|---|---------------------------------|--------------------|----------|--|-----------------------------------|----------|
| Servicio Sentinela | --- | --- | 1 | | --- | 25 | 26 |
| Consejo Tutelar | 1 | --- | 2 | | 3 | 16 | 22 |
| Total | 1 | --- | 3 | | 3 | 41 | 48 |

O respeito entre as pessoas se mostra essencialmente por meio de ações concretas. Respeitar é crer na dignidade e no valor das pessoas, aceitando-as como são, sem julgamentos pré-estabelecidos, demonstrando interesse verdadeiro pelo usuário. É, também, considerar que o cuidado dele não é somente mais uma tarefa, mas se configura em uma possibilidade de auxiliá-lo “a desenvolver seu potencial e seus recursos pessoais para enfrentar a situação vivenciada”⁽¹³⁾.

De uma forma geral, os usuários sentiram-se ouvidos e compreendidos no âmbito das instituições, sendo assim, pode-se supor que o fato de os profissionais ouvirem com interesse o relato dos familiares contribuiu para que compreendessem a situação que levou as famílias até os serviços e que, posteriormente, as equipes pudessem intervir pontualmente no problema.

Satisfação global com os serviços

Para investigar o nível de satisfação global dos usuários em relação aos serviços, foi realizada a seguinte pergunta: “de forma geral e global, qual o seu grau de satisfação com relação aos serviços que você recebeu?” A **tabela IV** apresenta as respostas dos familiares:

Tabla IV - Satisfacción de los usuarios en relación a la satisfacción global con los servicios

| <i>Satisfacción Global</i> | <i>Muy insatisfecho</i> | <i>Insatisfecho</i> | <i>Indiferente</i> | <i>Satisfecho</i> | <i>Muy Satisfecho</i> | <i>n</i> |
|----------------------------|-------------------------|---------------------|--------------------|-------------------|-----------------------|----------|
| Servicio Sentinela | --- | --- | --- | 9 | 17 | 26 |
| Consejo Tutelar | 1 | 1 | 1 | 6 | 13 | 22 |
| Total | 1 | 1 | 1 | 15 | 30 | 48 |

Com o objetivo de sustentar a interpretação dos dados contidos na tabela acima, os sujeitos da pesquisa foram questionados se, caso necessitassem de ajuda novamente, retornariam aos serviços. Dois familiares responderam “*não, certamente que não*”, três familiares responderam “*não, acho que não*”, um respondeu “*indiferente*”, quatro “*sim, acho que sim*” e trinta e oito usuários disseram que “*sim, com certeza*” retornariam às instituições.

É interessante observar que dois familiares relataram não retornar ao serviço caso precisassem, entretanto, nenhum respondente mostrou-se contrário a idéia de recomendar o serviço a um amigo ou parente. Uma das possíveis interpretações dessa informação é a de que a decisão de não retornar ao serviço caso necessitasse é estritamente particular do usuário, podendo envolver aspectos diversos, desde o seu relacionamento com os profissionais do serviço até a não resolução do seu problema.

A fim de complementar os dados obtidos neste estudo foi perguntado aos familiares: “*o que mais haviam gostado nos serviços?*” Por ordem decrescente foram identificadas as seguintes questões: Atendimento (18 familiares); Forma como foram tratados (as) (11); Equipe (4); Forma como tratam as crianças (4); Grupo de mães (3); Não gostaram de nada (2); Equipe, com exceção do profissional que o(a) acolheu (1 familiar); local (1); Competência e compromisso da equipe (4).

Com a mesma finalidade foi perguntado o que eles menos haviam gostado. As respostas mostram que: Não teve nada do que não tenham gostado (34 familiares); Não souberam responder (7); Forma como foi tratado (a) (2); Troca dos profissionais (2 familiares); falta de sigilo dos profissionais (1); Obrigar os usuários a fazer o que não desejam (2 familiares).

Quando questionados de que maneira tais serviços poderiam ser melhorados, obtiveram-se as seguintes respostas: Disponibilidade de mais espaço para atendimentos (5 familiares); Tratamento mais respeitoso às famílias (2); Possuir um psiquiatra (1); Atendimento imediato, sem necessidade de agendamento (1); Manter os mesmos profissionais no serviço (1 familiar); tratamento psicológico para a família (1); Mais profissionais (2); Mais recursos materiais (3).

Através das respostas conclui-se que, embora, de uma forma global, ambos os serviços tenham obtido uma avaliação satisfatória por parte dos seus usuários, ainda existem aspectos que necessitam ser revistos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados deste estudo mostram que, de forma geral, os usuários estão satisfeitos com o atendimento que recebem nos serviços onde os dados foram coletados, embora, mencionem a existência de algumas fragilidades como os contratos temporários dos profissionais; a inexistência de serviço especializado (psiquiatra) e a inadequação do espaço físico para o atendimento das famílias.

Contudo, faz-se necessário resgatar questões inerentes ao perfil da amostra em estudo, a exemplo, o grau de escolaridade dos respondentes, já que a maioria (30 familiares) possui apenas o Primeiro Grau completo. É notório que uma grande parcela da população encontra-se à margem dos serviços de saúde, principalmente indivíduos e famílias em situação econômica e nível educacional inferior, visto que, devido a inúmeros aspectos, apresentam maior dificuldade em acessar esses serviços. Sendo assim, unicamente o fato dos participantes obterem êxito ao acessar tais serviços, pode ter influenciado em suas respostas quanto ao grau de satisfação com as instituições que integraram a pesquisa.

Para finalizar, ressalta-se que este estudo possibilitou o aprofundamento e a aquisição de novos conhecimentos a cerca da violência intrafamiliar, bem como da realidade dos serviços que tratam do assunto, na comunidade onde foi realizado. Dentre suas possíveis contribuições está o fornecimento de informações a cerca da percepção dos usuários quanto ao atendimento que recebem em tais instituições, o que poderá auxiliar na formulação de estratégias de assistência, organização e gestão dos serviços em destaque.

REFERÊNCIAS

- 1- Silva, MAS. Violência contra crianças: quebrando o pacto do silêncio. Revista de Pediatria Moderna. São Paulo, v.34, n.11, p.794-797, novembro, 1998.
- 2- Santoro Jr., M. Maus-tratos contra crianças e adolescentes: “um fenômeno antigo e sempre atual”. Revista de Pediatria Moderna. São Paulo, v.38, n.6, p.279-283, junho, 2002.
- 3- Fundação Abrinq. Conselho tutelar: guia para ação passo a passo. Minas Gerais: instituto Telemig Celular de Minas Gerais. [online] Disponível em: <http://dtr2001.saude.gov.br/editora/produtos/livros/genero/livros.htm#m>
Acesso em: 30 de Maio de 2008.
- 4- Brasil, Ministério da Saúde. Estatuto da Criança e do Adolescente 3ª ed. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2006.
- 5- Costa, MC; et al. O perfil da violência contra crianças e adolescentes, segundo registros de Conselhos Tutelares: vítimas, agressores e manifestações de violência. Ciênc. Saúde coletiva. Rio de Janeiro, v.12, n.5. set-out, 2007.
- 6- Bazon, MR. Violência contra crianças e adolescentes: análise de quatro anos de notificações feitas ao Conselho Tutelar na cidade de Ribeirão Preto, São Paulo, Brasil. Cad. Saúde Pública. Rio de Janeiro, v.24, n.2, Fevereiro, 2008.
- 7- Uchimura, KY; Bosil, MLM. Qualidade e subjetividade na avaliação de programas e serviços em saúde. Cad. Saúde Pública. Rio de Janeiro, v.18, n.6, p.1561-1569, nov-dez, 2002.
- 8- da Silva, LMV.; Formigli, VLA. Avaliação em saúde: limites e perspectivas. Cad. Saúde Pública. Rio de Janeiro, v. 10, n. 1, 1994.
- 9- Escala de Avaliação da Satisfação dos Usuários em Serviços de Saúde mental(Satis-BR-Usuário) [online] Disponível em:<http://www.lapsam.ufsj.edu.br>
- 10- Bandeira, M., Pitta AMF, Mercier C. Escalas da OMS de avaliação da satisfação e da sobrecarga em serviços de saúde mental. J Bras Psiq 48(6): 233-44, 1999.
- 11- Unglert, CVS. Territorialização em sistemas de saúde. In: Distrito Sanitário. E. V. Mendes(org.). p. 221-235, São Paulo: Editora Hucitec/Rio de Janeiro: ABRASCO, 1995.
- 12- Polizer, R; D'innocenzo, M. Satisfação do cliente na avaliação da assistência de enfermagem. Rev Bras Enferm. v.59, n.4, p. 548-551, jul-ago, 2006.
- 13- Arantes, EC; Stefanelli, MC; Fukuda, IMK. Relacionamento Terapêutico Enfermeiro-Cliente. In: Enfermagem psiquiátrica em suas dimensões assistenciais. Stefanelli; Fukuda; Arantes (orgs). São Paulo: Manole, 2008.

ISSN 1695-6141

© COPYRIGHT Servicio de Publicaciones - Universidad de Murcia