
Artigo Original

Satisfação dos Usuários com o Tratamento em um Centro de Atenção Psicossocial Álcool e Outras Drogas

Users of Satisfaction with Treatment in a Psychosocial Care Center Alcohol and Other Drugs

Satisfacción de los Usuarios con el Tratamiento en un Centro de Atención Psicossocial Alcohol y Otras Drogas

 <http://dx.doi.org/10.18316/2317-8582.16.29>

Débora Biffi^{1*}, Cintia Nasf²

Resumo:

Objetivo: este estudo teve como objetivo compreender a satisfação dos usuários sobre o atendimento recebido em um Centro de Atenção Psicossociais Álcool e outras Drogas (CAPSad).

Método: Trata-se de um estudo qualitativo, que utilizou o referencial teórico-metodológico da sociologia fenomenológica. O estudo foi realizado em um CAPSadIII de Porto Alegre e foram entrevistados 15 usuários em março de 2014.

Conclusão: Através da análise fenomenológica evidenciou-se que os usuários sentem-se satisfeitos com o CAPSad, nas esferas do ambiente, assistência e tratamento prestado. Com o estudo, observou-se que os vínculos criados entre usuários e trabalhadores no CAPSad são capazes de favorecer a efetividade do tratamento prestado indo ao encontro das necessidades dos usuários.

Palavra-chave: Saúde mental; Enfermagem; Usuários de Substâncias Psicoativas.

Abstract:

Objective: this study aimed to understand user satisfaction the care received in a Psychosocial Care Center Alcohol and other Drugs (CAPSad).

Method: this is a qualitative study, which used the theoretical framework of phenomenological sociology. The study was conducted in a CAPSadIII de Porto Alegre were interviewed and 15 users in March 2014. **Conclusion:** through the phenomenological analysis showed that users feel satisfied with CAPSad in the environmental sphere, care and treatment provided. With the study we found that the links created between users and trabalhadoresno CAPS are able to promote the effectiveness of the treatment provided to suit the needs of users.

Keywords: Mental Health; Nursing; Users of Psychoactive Substances.

¹Curso de Graduação em Enfermagem, Faculdade Cenecista de Osório, RS, Brasil.

²Curso de Graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre/UFCSPA. Porto Alegre, RS, Brasil.

***Endereço de correspondência:** Rua Protásio Alves 7355, Bairro Petrópolis, Cep 91310003, Porto Alegre (RS), Brasil.

E-mail: biffidebora@yahoo.com.br.

Submetido em: 04/04/2016

Aceito em: 06/05/2016

Resumen:

Objetivos: Este estudio tuvo como objetivo comprender la satisfacción del usuario la atención recibida en un Centro de Atención Psicossocial Alcohol y otras Drogas (CAPSad).

Metodo: Se trata de un estudio cualitativo, que utiliza el marco teórico de la sociología fenomenológica. El estudio se realizó en un CAPSadIII de Porto Alegre fueron entrevistados y 15 usuarios en marzo de 2014.

Conclusión: A través del análisis fenomenológico mostró que los usuarios se sientan satisfechos con CAPSad en el ámbito del medio ambiente, el cuidado y el tratamiento proporcionado. Con el

estudio se encontró que los vínculos creados entre los usuarios y trabajadores no CAPS son capaces de promover la eficacia del tratamiento a que se adapte a las necesidades de los usuarios.

INTRODUÇÃO

O Centro de Atenção Psicossocial álcool e drogas (CAPSad) é uma unidade de atendimento e acompanhamento em saúde mental, com equipe multiprofissional composta por médico, enfermeiro, psicólogo, terapeuta ocupacional, assistente social, técnicos de enfermagem, dentre outros profissionais que realizam atendimentos individuais, em grupos e visitas domiciliares¹.

Com a criação e a implementação dos CAPSad, após a mudança na assistência à saúde mental proposta pela Reforma Psiquiátrica, a avaliação dos serviços na área da saúde mental vem crescendo e configurando-se como uma necessidade nos últimos anos. Assim, a construção de processos avaliativos está sendo desenvolvida pelo MS (Ministério da Saúde), considerando os atores destes serviços: usuários, familiares e profissionais².

O CAPSad destaca-se pelo atendimento especializado a pessoas que fazem uso, abuso e dependência prejudicial de substâncias, realizando o acompanhamento clínico, para prestar suporte à reinserção do usuário na sociedade e incentivando a reconstrução da sua autonomia, além de ter como estratégia de atenção a redução de danos, minimizando os prejuízos individuais e sociais causados pelo uso das substâncias psicoativas (SPA). Nesta modalidade de serviço, considera-se o usuário e a família como protagonistas de seu tratamento³.

O envolvimento dos usuários é fundamental para o tratamento. Neste sentido, torna-se indispensável que se sintam parte desse processo e acolhidos pela equipe de profissionais do serviço de saúde. Analisar a satisfação dos usuários quanto ao tratamento oferecido pela equipe do CAPSad possibilita um maior entendimento de suas

Palabras clave: Salud Mental; Enfermería; Los Usuarios de Sustancias Psicoactivas.

percepções, permitindo analisar de forma crítica o atendimento prestado. É de suma importância desenvolver ações a partir das perspectivas dos usuários; pois, deste modo, os profissionais podem desenvolver métodos de captação e aproximação do paciente com a realidade de seu tratamento e diagnóstico. Estudos sobre o tema tornam-se relevantes pela peculiaridade e singularidade da pesquisa, uma vez que se encontram poucos achados similares na literatura.

Com a finalidade de verificar a satisfação dos usuários que utilizam este serviço, é imprescindível dar vez e voz a eles, para que se expressem sobre a atenção prestada e sobre a maneira como veem esta prestação de serviço, assim contribuindo para a qualificação da assistência nos CAPS. Esse estudo teve a seguinte questão de pesquisa: Quais as concepções de usuários sobre o tratamento recebido em um CAPS AD? Este estudo torna-se relevante diante da construção e da consolidação dos serviços substitutivos, como os CAPS, e da necessidade de se disponibilizar maior atenção às questões pontuadas pelos próprios usuários. O objetivo deste estudo foi compreender as concepções dos usuários sobre o tratamento prestado pelos profissionais do CAPSad.

MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um recorte da dissertação de mestrado, de caráter qualitativo e de abordagem fenomenológica, com a utilização do referencial da fenomenologia social de Alfred Schutz.

Para a fenomenologia social, o relevante é investigar não o comportamento de cada indivíduo de modo isolado, mas o que constitui uma característica típica, que se refere a questões práticas de ordem espaço-temporal, de um determinado grupo social que está vivenciando aquela situação de

comportamento⁴. A Fenomenologia Social de Alfred Schütz baseia-se fundamentalmente no vivenciar da experiência, valorizando a experiência, a vivência única na qual somente o sujeito da ação pode dizer o que pretende sentir através da sua realização. Toda ação é intencional e possui significado⁴.

Existe uma relevância perceptível ao considerar, e tentar compreender, a essência humana no desenvolvimento do cuidado das pessoas durante o trabalho de enfermagem. A busca incessante por novas maneiras e métodos de olhar o cuidado justifica a adoção da investigação qualitativa com abordagem da fenomenologia social de Alfred Schutz na Enfermagem⁵.

Este estudo foi realizado no CAPSad III ligado ao Grupo Hospitalar Conceição do município de Porto Alegre, estado do Rio Grande do Sul. Os participantes do estudo foram 15 usuários em tratamento no CAPSad escolhidos por conveniência. Amostra por conveniência envolve o uso das pessoas mais convenientemente disponíveis como participantes⁶. Para a realização das entrevistas, o agendamento ocorreu de acordo com a disponibilidade de cada usuário, e as entrevistas aconteceram no próprio CAPS. A equipe de enfermagem do serviço auxiliou na abordagem aos usuários para a participação na pesquisa. Utilizaram-se como critérios de inclusão para a coleta de dados: usuários em tratamento no CAPS com idade superior a 18 anos, que estivessem em tratamento há pelo menos três meses. Como critérios de exclusão: usuários com agudização dos sintomas que dificultem a comunicação verbal no momento da entrevista.

A coleta de dados iniciou por meio de uma breve caracterização dos usuários e por uma entrevista fenomenológica com a seguinte questão orientadora conduzida pela pesquisadora: 1) Me fale como é o seu atendimento aqui no CAPS? As entrevistas foram gravadas em um gravador de voz digital e transcritas na íntegra, com mínimas interferências da entrevistadora. Os dados

foram coletados no mês de março do ano de 2014.

As informações coletadas foram submetidas à análise fenomenológica. Para desvelar as vivências expressas nas falas dos usuários acerca do significado do atendimento em saúde mental, foram analisadas as falas conforme indicação de pesquisadores da fenomenologia social, por meio dos seguintes passos⁷⁻⁸: 1) realizar leitura e releituras dos conteúdos das falas, com o objetivo de obter a essência dos significados das interpretações dos usuários sobre o seu tratamento; 2) identificar trechos das falas que representem o significado do tratamento oferecido aos usuários no CAPSad; 3) agrupar os aspectos comuns das unidades de significado, ou seja, as convergências que possibilitem o emergir das categorias concretas acerca das expectativas dos usuários sobre o seu tratamento.

Esse estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do GHC, com o parecer de número 604.573-0, datado em 19/02/2014 e CAAE: 22845713.0.0000.5344.

RESULTADOS

A partir das falas dos usuários sobre a o atendimento recebido no CAPS AD, as informações foram submetidas à análise fenomenológica e utilizaram-se as seguintes categorias de análise fenomenológica: ambiência, assistência e atendimento dos profissionais. Então a investigação não é sobre o tratamento especificamente.

AMBIÊNCIA NO CAPS AD NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS

A satisfação dos usuários com os serviços de saúde é de origem multidimensional. O indivíduo pode estar satisfeito com um aspecto do serviço e, ao mesmo tempo, encontrar-se insatisfeito com outros aspectos. Desta forma, o grau de satisfação pode refletir um conjunto de fatores que excedam o âmbito clínico,

ultrapassar dimensões como estrutura do ambiente, assistência e resultados do tratamento⁹.

Os usuários do serviço, ao abordarem aspectos do atendimento no CAPS AD, fazem referência a questões relacionadas com a ambiência, como se observa na seguinte fala:

Aqui é muito bom, eu tenho acesso aos medicamentos, a comida é ótima, confortável os quartos agora, com ar condicionado, com tudo (E11).

A ambiência se reporta ao espaço físico onde é desenvolvido o tratamento, entendido como espaço de diversas relações interpessoais, familiares, sociais e terapêuticas, que ofereça a possibilidade de uma atenção integral e humanizada. A ambiência nos espaços da atenção em saúde ultrapassa a concepção simples e formal dos ambientes, considera as situações construídas dentro deste espaço. Ela possibilita o surgimento de subjetividades, otimiza os recursos do espaço/ambiente, o atendimento humanizado e acolhedor, respeitando a privacidade e a individualidade dos usuários¹⁰.

O ambiente físico surge como meio ativo e participativo dos processos terapêuticos na área do cuidado, proporcionando o desenvolvimento de estados emotivos positivos em relação às expectativas do tratamento⁹. O ambiente é capaz de transmitir, através de pequenas manifestações, a política de cuidado oferecido pelo serviço de saúde.

ASSISTÊNCIA NO CAPS AD NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS

Seguindo a análise das falas, observa-se que a qualidade e a satisfação demonstram o quanto o serviço e seus resultados vão ao encontro das expectativas dos usuários, tendo em vista que, indiferente do ramo de atuação, o que tem importância é

o modo como o usuário avalia o atendimento prestado¹¹. Assim, a satisfação com a prestação de serviços em saúde, associada à resolução do problema que levou o usuário até o serviço, comparando e avaliando com o que o usuário deseja e o que ele vivencia, reflete o que ele espera e considera aceitável para o seu tratamento:

É muito bom, porque eles tratam bem a gente, eles tratam como se fosse um amigo (E02).

O atendimento aqui no CAPS é muito bom, de madrugada, eu pelo menos, é bom pra mim de madrugada eu me levanto com fome, eu peço comida pras enfermeira, elas me dão comida, me dão carinho, com todo mundo dos grupos. São muito bom (E06).

Faz 10 dias que eu tô aqui, eu nunca tinha sido acolhido aqui, é a primeira vez e achei maravilhoso, em todos os sentidos, o atendimento, os colegas, o respeito né, os doutores, a enfermagem, as que trabalham no escritório, enfim todos, todos. Eu já me trato aqui há muitos anos mas nunca tinha fica acolhido assim (E07).

Observa-se nas falas a satisfação com os serviços prestados pelo CAPSad. Em todos os serviços e unidades de saúde, observa-se que grande parte dos entrevistados consideram o tratamento recebido como bom ou excelente. Esta percepção pode ser originária de um contexto geral, em que uma mesma pessoa pode passar por experiências boas e ruins¹².

Sem queixa alguma, o tratamento é muito bom. Eu não conheço qualquer entidade que faça um acompanhamento tão bem feito que nem o CAPS faz, então não tenho o que falar do CAPS, o acompanhamento tanto do, da equipe técnica como da, dos

profissionais que trabalham aqui é muito bom (E10).

Meu tratamento no CAPS ele sempre foi de uma ótima qualidade. Todos os enfermeiros e pacientes que nós temos aqui, que são todos meus amigos e todos sempre me trataram superbem. Então o CAPS ele foi o único local onde me deu uma estabilidade de eu conseguir ficar limpo (E12).

O CAPS pra mim é minha estrutura, é minha base de tudo, quando semana retrasada não estava bem, eu sou, eu sou depressiva, né e eu passei uns dias aqui porque eu pedi pra ficar porque eu estava com medo de voltar a beber. Esse é um medo que eu vou ter sempre pro resto da vida (E15).

Durante o processo comunicativo, algumas atitudes contribuem para que ocorra uma maior integração e acolhimento entre os envolvidos, portanto é importante a forma como o profissional dirige-se ao usuário que está sendo atendido, desde a maneira que o cumprimenta até o quanto ele disponibiliza um atendimento individualizado. Estas são formas que facilitam a aceitação e o acolhimento, o que representam importantes interferências nos resultados terapêuticos⁹.

As falas dos usuários corroboram um estudo que expressa a importância e a satisfação com as relações desenvolvidas e criadas com os profissionais do CAPSad. O modo de atendimento prestado pelos profissionais do CAPSad em questão reforça a relevância de um acolhimento e uma escuta realizada de forma efetiva a fim de que os usuários dos serviços de saúde mental sintam-se amparados para o desenvolvimento de um tratamento adequado, no qual as vivências são sempre consideradas importantes⁹:

Muito bom, sem reclamação, eles tratam a pessoa com toda educação (E01).

Na verdade, eles sempre estão me ajudando, eu não tenho queixa de enfermeiras do CAPS, são dedicados, muito mesmo. São pessoas que se a gente precisar falar após as reuniões, tenho liberdade de chamar eles (E04).

ATENDIMENTO DOS PROFISSIONAIS DO CAPS AD NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS

Um dos profissionais citado por diversas vezes durante as falas dos usuários são os médicos do CAPSad. Desta forma, os níveis de satisfação dos usuários sugerem haver relação positiva entre a satisfação e as atividades desenvolvidas pela equipe médica. O esforço demonstrado pelos médicos para resolver os problemas dos usuários está diretamente associado ao sucesso do tratamento, sendo capaz de assim associá-lo à adesão, sendo considerada importante também a compreensão das informações médicas para o resultado do tratamento e para a satisfação do usuário¹³.

Sabe-se, também, que os encontros com a equipe de enfermagem são considerados importantes para pressagiar a satisfação dos usuários. É importante enfatizar que a grande maioria das interações realizadas para os usuários ocorre com a equipe de enfermagem, visto que esta permanece diariamente ao lado do usuário durante o desenvolvimento do processo terapêutico. Ressalta-se a importância do serviço de enfermagem dentro das instituições de saúde, pela relevância do papel desempenhado e por sua presença diária durante todas as fases do tratamento, influenciando diretamente na satisfação dos usuários¹⁴:

Muito bom, ajudou bastante, a gente fica tranquilo, as pessoas sabem abordar a gente, como se soubesse o que a gente tá sentindo (E08).

Olha para mim! Está muito bom, muito bom mesmo! Eu não tenho do que me queixar de nenhum enfermeiro, nenhum doutor aí. Está tudo bem e é isso (E09).

Bom, assim, meu atendimento aqui é muito bom. Eu gosto muito daqui, o pessoal daqui é muito atencioso, são legais com nós, tem todo o apoio que tu precisa, né (E13).

Observa-se, com a análise desta categoria, que a humanização do atendimento é uma necessidade urgente nos serviços de saúde. Observamos que a falta de envolvimento, de respeito e de atenção por parte dos profissionais é uma das principais causas de insatisfação do usuário⁽¹²⁾. O acesso e o acolhimento são elementos de assistência interdependentes, e é importante estabelecer claramente suas diferenças para melhor analisar como são acolhidos os usuários nos serviços¹⁵.

Acolhimento e vínculo são decisivos na relação de cuidado estabelecida entre usuários e colaboradores do CAPS. Nesta relação, o acolhimento e o vínculo contribuem no desenvolvimento da autonomia, da responsabilização compartilhada e pactuada com os usuários e colaboradores envolvidos nessa terapêutica¹⁵.

DISCUSSÃO

Ao ouvir os relatos dos usuários do CAPSad III referente a ambiência, assistência e atendimento dos profissionais do serviço, foi possível constatar que os três aspectos, ambiente, assistência e tratamento, foram contemplados nas falas dos participantes, demonstrando a sua satisfação pelos serviços prestados.

Um aspecto interessante a ser observado durante as entrevistas é que muitos dos usuários citaram as antigas instalações do CAPS que se localizavam na avenida Sertório. Com a construção do novo

local para a instalação do CAPSad III, ocorreram diversas mudanças para os usuários, pois os dois locais são muito diferentes quanto à estrutura física e ambiente. A atual estrutura do CAPS possui várias salas que possibilitam um melhor atendimento aos grupos e oficinas, porém difere do antigo local que possuía uma estrutura externa ampla e arborizada.

Deste modo, o CAPS, por se tratar de um serviço substitutivo e possibilitar uma maior liberdade de fluxo que os serviços habituais de assistência a saúde, os usuários sentem-se acolhidos e estabelecem um vínculo com o serviço, que os leva a desconsiderar certos aspectos negativos da assistência prestada.

Ao analisar as falas, é possível perceber que, em algumas delas, existem comparações referentes ao tratamento prestado em ambientes e internações hospitalares e o tratamento oferecido pelo CAPS. Nesta comparação, os usuários demonstram que no CAPS há uma construção de vínculo com os profissionais que realizam o atendimento, indo ao encontro da finalidade desta modalidade de serviço, que é a de proporcionar a atenção integral e contínua a pessoas com necessidades relacionadas ao consumo de drogas e possibilitar a reinserção do usuário na sociedade.

Pode-se observar, por meio da análise das falas dos usuários, que a satisfação com o serviço de saúde em que estes estão inseridos possui diversos fatores. Dentre os diversos fatores citados, dois aparecem fortemente no decorrer das entrevistas: os relacionados ao atendimento dos profissionais e à ambiência relacionada à antiga sede do CAPSad.

É notório que os usuários do CAPSad sentem-se acolhidos pelos profissionais e envolvidos pelas atividades desenvolvidas no serviço, fator ligado à possibilidade de o CAPS fornecer um atendimento diferenciado aos seus usuários, diferentemente dos padrões hospitalares. Já os fatores ligados à

ambiência que os usuários citam são referentes à estrutura do serviço, o antigo CAPS possibilitava uma maior liberdade, pois possuía um espaço externo mais amplo e arborizado que o atual local. Porém, mesmo fazendo crítica ao novo espaço, os usuários sentem que o atendimento do CAPSad é o que mais lhe proporcionou melhora dentro da trajetória que fizeram durante o uso abusivo seja de álcool seja de outras drogas.

O acolhimento é uma assistência ampla que não se limita apenas a um tratamento cordial, mas extrapola esse conceito, incluindo a escuta ativa do usuário. Aspectos como vínculo, resolutividade e desempenho profissional estão relacionados com o acolhimento. O atendimento humanizado ao usuário cria um elo de segurança que fortifica a ligação entre esse e o profissional, contribuindo significativamente no tratamento do usuário.

No desenvolvimento cotidiano dos CAPS, deve-se dar destaque à utilização das tecnologias leves como ferramentas para atingir a integralidade e a humanização do cuidado. Assim, o vínculo pode ser utilizado com uma ferramenta agenciadora na interação entre os saberes: o técnico e o popular, o científico e o empírico, o objetivo e o subjetivo, contribuindo, dessa forma, para os processos terapêuticos.

O vínculo pauta-se na construção de laços afetivos entre profissionais e usuários do CAPS, na qualidade do atendimento, na confiança e na facilidade de comunicação entre esses atores. Além disso, a busca de soluções para os problemas dos usuários com o seu gerente de caso de referência é uma forma de percepção do vínculo criado entre eles.

CONSIDERAÇÕES

Durante esta pesquisa, buscamos desenvolver uma escuta que fosse capaz de extrair as vivências e experiências dos usuários do CAPS, desprovida de qualquer julgamento ou preconceito, que aceitaram

participar do estudo e desenvolver esta mesma troca com os profissionais deste serviço, dentre esses, destaca-se o vínculo desenvolvido com a equipe de enfermagem.

Teve como objetivo a compreensão das concepções dos usuários sobre o tratamento prestado pelos profissionais do CAPSad. Os usuários do serviço são capazes de diferenciar os profissionais da enfermagem quanto a suas funções e sua participação durante o tratamento. Percebem que os enfermeiros possuem demandas que impossibilitam seu maior contato com os usuários, que expressam a necessidade e a falta da escuta qualificada deste profissional. Observamos também que os usuários declararam satisfação quanto ao serviço disponibilizado no CAPS, referindo-se especialmente à estrutura física e a fatores relacionados com a ambiência e ao tratamento disponibilizado pela equipe. Os usuários também trouxeram nas suas falas as suas concepções sobre o tratamento da Dependência Química, em que surge a valorização das intervenções psicossociais, como a comunicação terapêutica e o relacionamento interpessoal.

Por se tratar de um serviço de características ímpares, os CAPS favorecem a criação de vínculos e o contato direto com a equipe terapêutica, sendo eles psicólogos, assistente social, psiquiatra, equipe de enfermagem e mais uma gama de profissionais envolvidos neste processo. A enfermagem, em se tratando de uma profissão em que uma de suas principais características é o contato direto com os usuários, no CAPS, não seria diferente. Os enfermeiros dos CAPS são parte fundamental do processo organizacional e do plano terapêutico dos usuários. Os usuários, desta forma, criam um vínculo de confiança com o profissional enfermeiro e passam a vê-lo como alguém capaz de lhe fornecer, além da assistência e das orientações necessárias, um lugar seguro para seus medos e angústias comuns ao tratamento de dependência de álcool e outras drogas.

REFERÊNCIAS

1. Monteiro CFS, Fé LCM, Moreira MAC, Albuquerque IEM, Silva MG, Passamani MC. Perfil sociodemográfico e adesão ao tratamento de dependentes de álcool em CAPS-ad do Piauí, Rio de Janeiro. Escola Anna Nery Revista de Enfermagem. 2011;15(1):90-95.
2. Mielke FB, Kantorski LP, Jardim VMR, Olschowsky A, Machado MS. O cuidado em saúde mental no CAPS no entendimento dos profissionais, Rio de Janeiro. Ciência e Saúde Coletiva. 2009;14(1):169-174.
3. Araujo NB, Marcon SR, Silva NG, Oliveira JRT. Perfil clínico e sociodemográfico de adolescentes que permaneceram e não permaneceram no tratamento em um CAPSad de Cuiabá/MT, Rio de Janeiro. Jornal Brasileiro de Psiquiatria. 2012;61(4):227-234.
4. Schutz A. Fenomenologia e relações sociais. Org. H.R. Wagner. Petrópolis: Vozes; 2012.
5. Jesus MCP, Capalbo C, Merighi MAB, Oliveira DM, Tocantins FR, Rodrigues, BMRD, Ciuffo LL. A fenomenologia social de Alfred Schutz e sua contribuição para a enfermagem. Rev Esc Enferm USP, 2013; 47(3):736-41.
6. POLIT, Denise F; BECK, Cheryl Tatano. Fundamentos de pesquisa em enfermagem: avaliação de evidências para a prática da enfermagem. 7. ed. Porto Alegre: Artmed, 2011.
7. Lima CA, Tocantins FR. Health care needs of the aged: perspectives for nursing. Revista Brasileira de Enfermagem, 2009, 62(3): 367-373.
8. Nasi C, Tocantins FR, Camatta MW, Schneider JF. Ações de trabalhadores de um Centro de Atenção Psicossocial: perspectiva da fenomenologia social. Online Brazilian Journal of Nursing, Niterói (RJ). 2015; 14(4): 481-488.
9. Brito TA, JESUS CS, FERNANDES MH. Fatores associados à satisfação dos usuários em serviços de fisioterapia, Salvador. Revista Baiana de Saúde Pública. 2012;36(2):514-526.
10. Kantorski LP, Coimbra VCC, Silva ENF, Guedes AC, Cortes JM, Santos F. Avaliação qualitativa de ambiência num Centro de Atenção Psicossocial, Rio de Janeiro. Ciência e Saúde Coletiva. 2011;16(4):2059-2066.
11. Lopes JL, Cardoso MLAP, Alves VLS, D'Innocenzo M. Satisfação de clientes sobre cuidados de enfermagem no contexto hospitalar, São Paulo. Acta Paulista de Enfermagem. 2009;22(2):136-141.
12. Moimaz SAS, Marques JAM, Saliba O, Garbin CAS, Zina LG, Saliba NA. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde, Rio de Janeiro. Physis. 2010;20(4):1419-1440.
13. Cruz WBS, Melleiro MM. Análise da satisfação dos usuários de um hospital privado, São Paulo. Revista da Escola de Enfermagem da USP. 2010;44(1): 234-245
14. Pena MM, Melleiro MM. Grau de satisfação de usuários de um hospital privado, São Paulo. Acta Paulista de Enfermagem. 2012; 25(2):197-203.
15. Jorge MSB, Pinto DM, Quinderé PHD, Pinto AGA, Souza FSP, Cavalcante CM. Promoção da saúde mental: tecnologias do cuidado: vínculo, acolhimento, coresponsabilização e autonomia, Rio de Janeiro. Ciência e Saúde Coletiva. 2011;16(7):3051-3060.