

Produção do Conhecimento sobre Satisfação do Utilizador Internado em Hospital Público

Production of Knowledge about User Satisfaction in Public Hospital

LETICE DALLA LANA

RN, Mestranda em Gerontologia Biomédica, Professora, Universidade Federal de Santa Maria, Brasil

MARLENE KREUTZ RODRIGUES

RN, Hospital Universitário de Santa Maria, Brasil

IARA BARBOSA RAMOS

RN, Msc, Doutoranda

ODETE TERESINHA PORTELA

RN,

ALBERTO SOUZA SCHMIDT

Professor, Universidade Federal de Santa Maria

Pesquisas de satisfação destacam o paciente como parte integrante e fundamental nos serviços de saúde, oferecendo subsídios no processo de gestão e, conseqüentemente, possibilitam apontar algumas opções para um repensar na organização dos processos de trabalho, objetivando a melhoria contínua do serviço. Estudo bibliográfico que teve como objetivo: identificar a produção de estudos brasileiros e latino americanos, publicados nos últimos cinco anos, sobre a temática “satisfação dos utilizadores com o serviço recebido durante o internamento hospitalar” no intuito de encontrar evidências da (não) utilização do Modelo de Excelência em Gestão. No que respeita ao ano de publicação, nos 15 resumos deste estudo observou-se que a temática “satisfação dos utilizadores com o serviço recebido durante o internamento hospitalar” tem sido publicado de forma crescente nos últimos anos, sendo o ano de 2010 com maior número de publicações (40%). Nos anos de 2006, 2007 e 2009 houve três publicações (20%), e no ano de 2008 uma publicação (6,66%). Acredita-se que o interesse pela temática esteja em crescimento e nos últimos dois anos observou-se crescente interesse em Programas de gestão da qualidade. A maioria das pesquisas sobre satisfação do utilizador abordou apenas um dos seguintes aspectos: o atendimento da equipe de enfermagem, o atendimento médico, a alimentação fornecida durante o internamento, o atendimento de outros profissionais. Essas abordagens se deram de forma fragmentada, com exceção de um estudo que abordou estruturas, processos e resultados com prevê o Modelo de Excelência em Gestão.

Palavras-chave: satisfação do utilizador; satisfação do cliente; hospital.

Satisfaction surveys highlight the patient as an integral and essential part of health services, offering support in the management process and, therefore, point out some possible options for a rethink in the organization of work processes, aiming at continuous improvement of service. A bibliographical study that aimed to: identify the production of Brazilian and Latin American studies, published in the last five years, on the theme “user satisfaction with the service they received during hospitalization” in order to find evidence of (non) use of the Management

Excellence model. Regarding the year of publication, for the 15 abstracts in this study it was observed that the theme of “user satisfaction with the service they received while in hospital” has been published with increasing frequency in recent years and that 2010 is the year with the most publications (40%). In the years 2006, 2007 and 2009 there were three publications (20%), and in 2008 one publication (6.66%). It is believed that the interest in the area is growing and, in the last two years, we have seen increasing interest in quality management programs. Most research on user satisfaction has covered just one of the following: the care of nursing staff, medical care, food provided during hospitalization, the attendance of other professionals. These approaches were fragmented, with the exception of a study about structures, processes and provides results with the Excellence Model Management.

Keywords: user satisfaction; customer satisfaction; hospital.

INTRODUÇÃO

Durante muito tempo a qualidade nos serviços de saúde era baseada apenas nas decisões, habilidades e competências da equipe médica. A partir dos anos 90, passou-se a falar em qualidade na área de saúde/hospitalar de modo mais abrangente. No entanto, a forma de avaliação não contemplava a satisfação do cliente. Atualmente, o cliente tornou-se foco para a qualidade, tendo papel fundamental para avaliar a qualidade da prestação da assistência nos serviços de saúde (Oliveira e Silva, 2010).

Conceitualmente, a expressão “cliente” ou “utilizador” caracteriza-se como aquele que recebe o serviço, ou o benefício de determinado trabalho, ou seja, para quem alguém efetuou/oferece um serviço e sua satisfação tornou-se fator de sucesso (Polizer e Innocenzo, 2006).

Conhecer a percepção do cliente e sua satisfação é uma conduta de fundamental importância na gestão da qualidade, visto ser um importante instrumento no gerenciamento do serviço. O desempenho do serviço e os seus resultados, na maioria das vezes, estão focados nas necessidades dos clientes e suas expectativas.

A satisfação é definida como a reação do cliente à experiência de utilizar um serviço ou adquirir um produto de acordo com a sua expectativa. Assim, a expectativa do utilizador constitui padrões de qualidade, pois eles avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam ou esperam conseqüentemente, quanto mais se conhece o cliente, melhor se conhece suas expectativas, criando a possibilidade de estratégias de melhorias.

É preciso levar em conta algumas diferenças relevantes quando se avaliam serviços públicos e privados. No setor público, o utilizador pode se colocar ora como consumidor, avaliando os serviços do ponto de vista de seus ganhos individuais, ora como cidadão, avaliando os serviços ao levar em conta a sociedade como um todo. Como consumidor, ele pode desejar um tempo de espera menor para a consulta e atendimento mais ágil, mas, como cidadão, pode querer que todas as pessoas sejam atendidas, implicando um tempo de espera maior. No que se refere à escolha, no setor privado, o cliente, pode procurar outro serviço ou outro profissional, enquanto no setor público essa possibilidade é limitada, quando não impossível (Vaitsman e Andrade, 2010).

Na Europa e nos EUA, a partir do final dos anos 70, vários movimentos fizeram parte de um processo mais amplo de transformações econômicas, políticas e culturais, e que deram aos pacientes um novo lugar na avaliação dos serviços de saúde. No setor saúde, um dos elementos que favoreceram as políticas reformadoras e de restrição de gastos foi o aumento dos custos com os serviços de saúde, e o surgimento de novos modelos de gestão visando maior transparência, qualidade e eficiência dos serviços (Cesarino, 2009).

No Brasil, existem 45 hospitais públicos universitários, conforme o CNES, 2011. Diante desses números, é preciso que essas instituições, especializadas em atender o indivíduo fragilizado, reconheçam a realidade e o comportamento dos seus pacientes, para oferecer um tratamento que os satisfaçam de acordo com as suas necessidades (Espiridião e Trad, 2006).

Na saúde, o conceito de qualidade, permitiu avançar no sentido de incorporar outras pessoas, no caso os pacientes, na definição de parâmetros e na mensuração da qualidade dos serviços. A partir de então, os utilizadores não puderam mais ser ignorados, e a idéia de satisfação do paciente como um atributo da qualidade se tornou um objetivo importante para as instituições, visto a necessidade de adesão por parte dos utilizadores traz benefícios para a sustentabilidade da instituição no mercado (Hartz e Silva, 2008).

No Brasil, movimentos e associações reivindicando melhores serviços, seja como consumidor ou cidadãos/utilizadores de serviços públicos, tomaram força a partir dos anos 80, culminando com a criação do SUS na constituição de 1988.

No período de 1997 a 2003 foi consolidado o Prêmio Nacional da Qualidade – PNQ como marco referencial para a excelência em gestão no País e, desde 2004 busca conscientizar e disseminar os conceitos e fundamentos do Modelo da Excelência em Gestão, por meio de critérios de excelência. No Rio Grande do Sul, foi criado o Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade - PGQP, a partir dos critérios estabelecidos pelo PNQ, a fim de aumentar a competitividade do Estado (FNQ, 2008).

O Ministério da Saúde, influenciado pela experiência da *Joint Commission*, do Colégio Americano de Cirurgiões, criou em 1990 a Organização Nacional de Acreditação Hospitalar, com a intenção de melhorar a gestão nas instituições de saúde brasileiras com a implantação do Programa Brasileiro de Acreditação Hospitalar, atualmente coordenado pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação Hospitalar (ONA, 2008).

Tais sistemas de gestão são semelhantes em sua essência, incluindo em sua sistemática de avaliação estruturas, processos e resultados. Assim, em seus fundamentos prevalece a visão sistêmica da organização gerando indicadores de estrutura, processos e resultados (Polizer e Innocenzo, 2006).

Nesse contexto, nas instituições de saúde, criou-se um campo propício e um mercado de pesquisas de avaliação a partir das percepções dos utilizadores, que passam a ser importantes ferramentas de gestão na organização dos processos de trabalho. As pesquisas passam a ser feitas por meio de coletas direta de informações junto aos respondentes por meio de questionários, principalmente a partir da segunda metade da década de 1990, com a promoção da *accountability* e a partir do fortalecimento do controle social no âmbito do SUS, por intermédio da comunidade nos processos de planejamento e avaliação (Zen, 2008).

Contudo, a discussão sobre esta temática reveste-se de algumas nuances especiais, tendo em vista ser um debate ainda muito recente e, por isso, necessitar de um processo

de sensibilização e conscientização por parte dos atores sociais envolvidos, neste caso, os da saúde. Além disso, o desenvolvimento de estudos e pesquisas relacionados à interface saúde e satisfação do utilizador de saúde ainda é insipiente, o que pode dificultar ainda mais o desenvolvimento de ações promotoras da saúde e de preservação da saúde por parte dos trabalhadores de enfermagem. Para tal, a construção de conhecimentos sobre o tema é fundamental, na medida em que possibilita reflexões e oportuniza, aos profissionais, um aporte teórico que sustente o seu fazer.

Diante disso, este artigo apresenta os resultados de um estudo realizado sobre a satisfação do utilizador de saúde sob o enfoque ambiente de saúde, objetivando conhecer o que tem sido produzido acerca desta temática. A pesquisa visa contribuir com este debate, por meio da apresentação do tensionamento entre os encaminhamentos que têm sido dados aos estudos sobre a temática e as demandas efetivas advindas desse contexto de crise ambiental.

Isso é evidente, quando num panorama superficial, percebemos que os diversos estudos foram realizados contemplando a temática satisfação do utilizador em relação aos serviços recebidos durante o internamento hospitalar, em unidades como pediatria, centro de tratamento intensivo, unidade materno infantil. Porém, evidencia-se que os estudos ainda são segmentados, ou seja, não possuem uma abordagem sistêmica.

Este estudo tem como problema de pesquisa: a metodologia utilizada no desenvolvimento das pesquisas de satisfação do utilizador seguem o fundamento de visão sistêmica da organização preconizado pelo Modelo de Excelência na Gestão?

Para responder a essa questão, teve como objetivo: identificar a produção de estudos brasileiros e latino americanos, publicados nos últimos cinco anos, sobre a temática “satisfação dos utilizadores com o serviço recebido durante o internamento hospitalar” no intuito de encontrar evidências da (não) utilização do Modelo de Excelência em Gestão.

MÉTODO

A pesquisa configurou-se como bibliográfica, constituída por teses, dissertações e artigos encontradas na base de dados da Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (*LILACS*), disponível na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). O período pesquisado foi entre 2006 e o mês de Junho de 2011.

A busca foi realizada através dos Descritores em Ciências da Saúde que unificam a pesquisa e recuperação de assuntos da literatura científica nas fontes de informação disponíveis na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Os descritores utilizados foram “satisfação do utilizador”, ou “satisfação do paciente”. Para refinar foi incluído a palavra “hospital” no resumo do estudo. Os critérios de inclusão foram: apresentar o desfecho “satisfação do utilizador no atendimento recebido durante o internamento hospitalar”; ter sido publicado nos últimos cinco anos (2006 a 2010), ter o resumo disponível *on line* e apresentar como população/sujeitos estudados os utilizadores ou familiares de serviço público hospitalar, independentemente do porte da instituição. Foram excluídos os resumos que não apresentavam o desfecho pretendido, os que não explicitavam que o estudo pesquisava satisfação de utilizadores e/ou pacientes, os estudos de caso realizados em serviços hospitalares privados e/ou a nível ambulatorio. Tal pesquisa resultou em 462 trabalhos.

Para análise dos dados, procedeu-se a leitura de todos os títulos e resumos tendo-se em vista os critérios de inclusão e de exclusão do estudo. Nesta etapa foram excluídas 162 publicações por ser estudos desenvolvidos a nível ambulatorio, 184 não possuíam o desfecho pretendido para este estudo, 20 pesquisas não explicitavam que haviam sido realizados com utilizadores do serviço. Setenta (70) estudos foram realizados com profissionais de saúde, 10 resumos foram estudos de caso com pacientes em internamento domiciliário e 14 estudos não possuíam o resumo disponível *on line*. Ou seja, a amostra finalizou em 15 publicações. Não foi avaliada a procedência dos estudos ou avaliação primária dos artigos, pois estes ao se agregarem na BVS já passam por este tipo de seleção.

RESULTADOS

O maior número de publicações foi em 2010 (40%), correspondendo a 6 publicações. Entre os anos de 2006 e 2009 houve três publicações (20%), e no ano de 2008 apenas uma publicação (6,66%), como demonstrado no Gráfico 1.

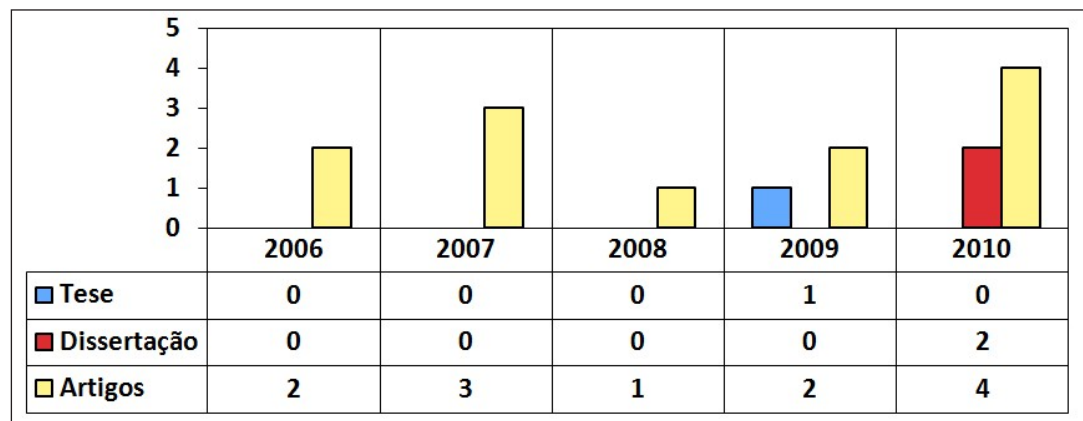


Gráfico 1: Produções com Descritores de Satisfação do Utilizador ou do Paciente com a Palavra Hospital no Resumo no Período de 2006 -2010.

Vale destacar que das 6 publicações do ano de 2010, 2 (33,33%) tiveram como objetivo realizar a validade e a confiabilidade do instrumento Cucare e o questionário SERVQHOS.

Apenas um estudo foi construído tendo como base uma tese (6,66%) e dois a partir de dissertações (13,33%). Dessas três produções específicas, destaca-se que as duas dissertações foram em 2010 na cidade de Córdoba e a tese em 2009 na cidade de Recife.

Para a classificação quanto a região ou País em que foram realizados os estudo, considerou-se treze estudos, uma vez que duas pesquisas não informavam a região ou País de origem. Assim, os estudos concentram-se na região sudeste e nordeste (53,33%) do Brasil e dois estudos são de Córdoba (13,33%). Colômbia e Bogotá tiveram um estudo cada (6,66%).

Quanto ao tipo de estudo, todos (100%) foram pesquisas de campo, como descrito no Quadro 1. Quanto ao periódico publicado, apenas a Revista Avances em Enfermería publicou dois destes estudos. As demais produções foram publicadas em diversos

Quadro 1: Aspectos Metodológicos das Publicações de 2006 à 2010.

Amostra da pesquisa	Usuários adultos que utilizam o serviço de saúde 86,66%		Pais de crianças que utilizam o serviço de saúde 13,33%
Cenários da pesquisa	Unidade de Terapia Intensiva 73,33%	Unidade de Emergência e Urgência 20%	Unidade Obstétrica 6,66%
Abordagem da pesquisa	Avaliação do usuário/paciente com o atendimento de enfermagem 46,66%		Validação de instrumentos de pesquisa de satisfação 13,33%
Foco da avaliação	Satisfação do usuário/paciente com o atendimento de enfermagem 46,66%		Satisfação diante de algum serviço prestado 6,66%

periódicos. Ou seja, os 15 artigos analisados estão distribuídos em 13 periódicos. Destes, três são da área da enfermagem, dois da saúde pública ou coletiva, dois da medicina e um da administração. Quanto ao método utilizado, o maior percentual, seis (40%) dos estudos utilizou a abordagem qualitativa, quatro estudos (26,66%) foram quantitativos e cinco estudos (33,33%) não informaram o tipo de metodologia.

No que tange a população estudada, a maioria dos estudos, treze (86,66%) foi realizada com utilizadores adultos e duas pesquisas (13,33%) foram realizadas com pais de crianças internadas. Dentre os 15 estudos, os cenários mais pesquisados foram: onze hospitais (73,33%) e três unidades intensivas (20%). No que se refere à abordagem dos estudos, a maior parcela, sete (46,66%) dos resumos tinha como foco de avaliação a satisfação do utilizador/paciente com o atendimento da equipe de enfermagem, dois estudos abordavam a validação de instrumentos de pesquisa de satisfação. A satisfação com a alimentação, com o atendimento oftalmológico, na urgência e emergência, em relação a atenção médica, a percepção materna acerca da assistência ao filho, assistência materna ao nascimento foram pesquisados em um (6,66%) estudos cada. Aspectos sociodemográficos, estruturas, processos e resultados foram abordados em apenas um estudo (6,66%).

DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Identificou-se que a temática “satisfação dos utilizadores com o serviço recebido durante o internamento hospitalar”, está-se revelando entre as publicações atuais, visto o crescente número de publicações no último ano pesquisado. Tal fato evidencia que as organizações de serviço estão buscando constante melhoria da qualidade de atendimento prestado, além de estarem interessados nos Programas de Gestão da Qualidade. A preocupação em ouvir o cliente e conhecer sua percepção e expectativa a respeito dos serviços oferecidos possibilita mudanças comportamentais nos profissionais da área bem como mudanças institucionais (Espiridião e Trad, 2006).

Esta mudança também pode possibilitar uma reformulação das instituições de ensino superior, visto que houve poucas produções advindas de cursos de pós-graduação e nenhuma de curso de graduação. Neste sentido, podemos pensar que não é dada a devida importância na visão dos pós-graduandos à satisfação do utilizador de saúde.

Todas as pesquisas foram de campo comprovando que o resultado de satisfação do utilizador só pode ser fidedigno quando advindo dos próprios clientes de saúde, comprovando que para a consolidação desta avaliação, deve-se ter grande flexibilidade na

escolha do método avaliativo e dos indicadores que mais se ajustem às necessidades do sistema (Lima e Miotto, 2007).

Neste sentido, os dados revelam que as pesquisas de satisfação destacam o utilizador de saúde como parte integrante e fundamental nos serviços de saúde. Tal fato oferece subsídios no processo de gestão e conseqüentemente possibilita apontar algumas opções para um repensar na organização dos processos de trabalho, objetivando a melhoria contínua do serviço.

A partir dos resultados podemos pensar que a avaliação do serviço na ótica do utilizador de saúde tem por objetivo avaliar a opinião dos utilizadores de serviços de um modo geral. Mais especificamente, percebe-se através dos focos das pesquisas que os clientes estão sendo considerados como a razão da existência de qualquer instituição e que os profissionais devem ser concentrados de maneira coletiva para atendê-los da melhor maneira e manter contínua avaliação de sua satisfação (Martini, Kempler, Holds e Sebold, 2009). No entanto, denota-se que as pesquisas atentam para um único serviço prestado, esquecendo que o utilizador de saúde demanda uma assistência indireta de outros serviços.

Portanto, constata-se o predomínio de pesquisas fragmentadas desenvolvidas em alguns setores/unidades do hospital. Não se verificou a preocupação com a visão sistêmica da organização de saúde, ou seja, conhecer a percepção do utilizador em relação aos processos relacionados ao cuidado prestado, a estrutura física, ao número de trabalhadores, bem como suporte tecnológico e financeiro que oferecem. Além dos resultados que se referem ao estado de saúde do utilizador, após o processo de atendimento, com o intuito de atender ao Modelo de Excelência em Gestão (Selegim, Teixeira, Matsuda e Inoue, 2010).

A maioria dos estudos avaliou a assistência de enfermagem, abordando apenas os aspectos de tecnologia leve que se referem às tecnologias de relações, de produção de comunicação, de acolhimento, de vínculos, de autonomização, bem como a empatia e a confiabilidade (Dias, Vieira, Dias e Ramos, 2011). No entanto, sabe-se que o utilizador de saúde, demanda de um cuidado ampliado e contextualizado de saúde, bem como uma assistência multiprofissional. A integralidade é um dos princípios e diretrizes do SUS, pois visa reduzir a fragmentação do cuidado já que impossibilita o aprender e compreender as necessidades mais abrangentes dos pacientes.

As práticas de saúde envolvem muitas considerações para que tenham como produto final o cuidado esperado, no qual está implícito que nos serviços ocorra: acolhimento, relações de responsabilidade, autonomia dos sujeitos envolvidos, necessidades de saúde, resolubilidade, compromisso, políticas públicas, enfim a integralidade (Gouveia, 2005).

Desta forma, podemos relacionar que o utilizador de saúde necessita também de tecnologia dura, leve-dura, que relaciona a equipamentos tecnológicos, normas, rotinas e estruturas organizacionais; leve-dura, que compreende todos os saberes bem estruturados no processo de saúde (Mendes, 2011). Portanto, fica evidente a fragmentação da avaliação da assistência prestada, visto que qualquer utilizador ao necessitar de assistência demanda de cuidados ampliados. Alguns autores relatam que na visão do paciente, os atributos que ele considera mais importantes para um cuidado de qualidade estão voltados para aspectos interpessoais no relacionamento entre este e o profissional que presta o cuidado/atendimento (Oliveira, Guirardello, 2006). A busca pela excelência nas ações fundamenta-

se na participação de todos os integrantes da organização e tem como objetivo fornecer um serviço de qualidade, que atenda de forma confiável e segura as expectativas do utilizador (Balsanelli e Jerico, 2005).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A maioria das pesquisas sobre satisfação do utilizador abordou apenas um dos seguintes aspectos: o atendimento da equipe de enfermagem, o atendimento médico, a alimentação fornecida durante o internamento, o atendimento de outros profissionais. Essas abordagens se deram de forma fragmentada, com exceção de um estudo que abordou estruturas, processos e resultados com prevê o Modelo de Excelência em Gestão, no entanto limitado a assistência de enfermagem.

Sugere-se a elaboração e validação de um instrumento de avaliação da satisfação do utilizador, específico para hospitais, com visão sistêmica, em conformidade com o Modelo de Excelência em Gestão. Também seja definida uma metodologia e sistemática de aplicação e análise dos resultados. Assim, esses hospitais poderão usar os resultados para referenciais comparativos e, assim a efetivação de melhoria na gestão.

Dentre os fatores limitantes da realização deste estudo, podemos mencionar a não utilização do descritor de assunto “hospital” em alguns resumos, bem como a não utilização de nenhum descritor que contivesse a palavra “utilizador” em uma considerável parcela dos estudos, o que pode dificultar ou até mesmo inviabilizar o acesso a essas publicações. Acredita-se que a utilização do descritor de assunto “hospital” possa favorecer a busca dos estudos realizados com pacientes/utilizadores internados nos diversos setores da instituição. Nesse sentido, a estratégia de buscar as publicações que contivessem a palavra “hospital” no resumo foi considerada eficiente, apesar de tornar a análise mais trabalhosa em função do grande número de publicações que não possuíam o desfecho pretendido no estudo. Ratifica-se a necessidade de os autores atentarem para a elaboração dos resumos no sentido de serem incluídas informações como estado, região ou país em que o estudo foi realizado, tipo de estudo, método utilizado e número de participantes.

REFERÊNCIAS

- Balsanelli, A. P. e Jericó, M. C. (2005). Os reflexos pela qualidade total em instituições hospitalares brasileiras. *Acta Paul Enferm.* 18(4):397-402.
- Cesarino, E. (2009). Avaliação do grau de satisfação de pacientes renais crônicos em hemodiálise. São Paulo: *Acta Paul Enferm.*9;22(Especial Nefrologia):519-23.
- Esperidião, M. A. e Trad, L. A. B. (2006). Avaliação de satisfação de usuário: considerações teórico-conceituais. *Caderno de Saúde Pública*, Rio de Janeiro 22(6) 1267-1276.
- Fundação Nacional da Qualidade (2008). Critérios de Excelência. São Paulo: Fundação Nacional da Qualidade.
- Gouveia, C. G. (2005). Satisfação dos usuários com a assistência de saúde no estado de Pernambuco, Brasil. Recife: *Fundação Oswaldo Cruz*.

- Lima, T. C. S. e Miotto, R. C. T. (2007). Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. *Rev. katálysis*.10 (n.spe): 37-45.
- Oliveira D.C, Silva L.L. O que pensam os usuários sobre a saúde: representação social do Sistema Único de Saúde. (2010). *Rev Enferm UERJ*; 18(1):14-8.
- Manual das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde. (2010) Brasília: Organização Nacional de Acreditação.
- Martini, J.G e Kempler, S. S e Holds, M. ; Sebold, L. F. (2009). *Auditoria em Enfermagem*. São Caetano: SP: Difusão Editora.
- Dias, O. V e Vieira M. A; Dias J. P; Ramos L. H. (2011). As dimensões da satisfação dos usuários do Programa Saúde da Família: confiabilidade e empatia. *Acta Paul Enferm*; 24(2):225-31.
- Mendes, E. V. (2010). As redes de atenção à saúde. *Ciênc Saúde Coletiva*;15(5):2297-305.
- Oliveira, A. M. L. e Guirardello, E. (2006). Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: comparação entre dois hospitais. *Rev. Esc Enferm USP*. 40(1):71-7.
- Polizer, R. e Innocenzo, M. D. (2006). Satisfação do cliente na avaliação da assistência de enfermagem. *Rev Bras Enferm*. Jul-ago;59(4):541-51.
- Selegim, M.R. e Teixeira, J. Á. E Matsuda, L. M. ; Inoue, K. C. (2010). Avaliação de usuários sobre a qualidade dos serviços de um Pronto Socorro. Fortaleza, *Rev. Rene Fortaleza*, 11(3): 122-131.
- Vaitsman, J. e Andrade, G. R. B. (2010). *Satisfação e responsividade*: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. Departamento de ciências sociais. Rio de Janeiro: ENSP/Fiocruz.
- Hartz, Z.M.A. e Siva, L.M.V. (2008) Dos modelos teóricos à prática na avaliação de programas e sistemas de Saúde. Rio de Janeiro: RJ: EDUFBA.
- Zen, T. D. (2008). *Pesquisa de satisfação de usuário e de profissionais em saúde – uma revisão bibliográfica*. [TCC]. Porto Alegre.

Contacto: leticedl@hotmail.com