

## Avaliação da satisfação dos usuários do Centro Regional de Referência em Saúde Mental (CRRESAM) da região central de Juiz de Fora, MG

The satisfaction of Mental Health Reference Regional Center's users (CRRESAM) on the central region at Juiz de Fora, MG

Uriel Heckert<sup>1</sup>  
Luciana Scapin Teixeira<sup>2</sup>  
Andréa de Souza Trindade<sup>2</sup>

### RESUMO

#### palavras-chave

Saúde mental

Satisfação do Paciente

Avaliação de Processos (Cuidados de Saúde)

O objetivo da pesquisa foi avaliar o grau de satisfação dos usuários do Centro Regional de Referência em Saúde Mental (CRRESAM), que atende à clientela da região central da cidade de Juiz de Fora (Estado de Minas Gerais, Brasil). A casuística e método contaram com uma amostra composta de 64 indivíduos, que responderam a um questionário sobre o seu grau de satisfação em relação aos serviços oferecidos. Resultado: através de uma análise descritiva, observou-se que os usuários estavam satisfeitos com o trabalho prestado. Conclui-se que houve uma adaptação dos usuários a este dispositivo assistencial que compõe o novo sistema de atendimento em saúde mental em Juiz de Fora.

### ABSTRACT

This paper assessed the satisfaction level of 64 patients attending the Mental Health Reference Regional Center ("CRRESAM") at Juiz de Fora (Minas Gerais, Brazil). The subjects answered a questionnaire about the treatments offered by CRRESAM. A descriptive analysis of the data suggests that users were satisfied with the services provided by CRRESAM. We concluded that there was an adaptation of the users to this service provided by the new mental health system at Juiz de Fora.

#### keywords

Mental Health

Patient Satisfaction

Process Assessment (Health Care)

### INTRODUÇÃO

Na década passada, assistiu-se a uma crescente preocupação com a qualidade dos serviços oferecidos na área de saúde mental, principalmente, a partir de denúncias oriundas de setores distintos da sociedade quanto aos tratamentos de eficácia duvidosa dispensados aos usuários, sobretudo aqueles em regime asilar. Observando-se as internações psiquiátricas tradicionais, passou-se a considerar o descaso em relação a essas pessoas e a sua segregação em relação ao meio familiar e social.

Estas manifestações ganharam relevo a partir da tramitação no Congresso Nacional do então Projeto de Lei nº 10.216, proposto pelo Deputado Paulo Delgado, que visava à inversão do modelo assistencial em saúde mental. Tal lei só foi publicada em abril de 2001, mas, desde sua proposta, houve um desencadeamento de intensa discussão sobre a questão (BRASIL, 2001). Neste período, ocorreram inúmeros debates por todo o Brasil, tendo na participação ativa dos usuários a sua mais im-

1 Universidade Federal de Juiz de Fora.

2 Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Juiz de Fora.

portante conquista. Cabe aqui ressaltar alguns aspectos da lei referentes ao processo de desospitalização.

A lei é muito clara quanto ao uso de dispositivos asilares, que estão vedados, salvo em caso de não haver recursos extra-hospitalares suficientes. Mesmo assim, a internação deve ser estruturada de forma a oferecer assistência integral, incluindo serviços médicos, de assistência social, psicológicos, terapia ocupacional, lazer, visando sempre à reinserção social da pessoa. Neste sentido, há prioridade para os tratamentos ambulatoriais e abertos; além de internações curtas em hospitais gerais, quando necessário.

Tais mudanças legislativas vêm se refletindo na prática assistencial, impelindo ao oferecimento de melhores serviços, sempre de acordo com as necessidades dos usuários. Para alcançar tal objetivo, fazem-se constantes pesquisas com os mesmos para conhecer suas expectativas, tudo visando adequar os serviços à realidade de cada região. Dessa forma, os usuários estarão colaborando, sobretudo, com o exercício de sua cidadania e sendo inseridos definitivamente no processo avaliativo do próprio tratamento, conforme Heckert, 1996; Pitta *et al.*, 1995; Silva Filho, 1996; Who, 1996.

No contexto do município de Juiz de Fora, transformações vêm ocorrendo ao longo dos anos. Deve-se levar em conta que carregamos o peso de uma “cultura asilar” de difícil desconstrução, demandando, para que seja definitivamente superada, muito trabalho e participação efetiva de todos os segmentos da sociedade.

No final da década passada, Juiz de Fora contava com uma rede de assistência à saúde mental que incluía um Ambulatório Geral (AISM), Programas Especiais de Atenção Ambulatorial destinados a portadores de Transtornos de Ansiedade, Transtornos de Humor, Transtornos Psicóticos, Transtornos Relacionados ao Uso de Álcool e outras Substâncias Psicoativas e Transtornos Mentais da Infância e Adolescência. Faltava, no entanto, uma organização mais sistematizada dos serviços.

Tendo em vista a necessidade de avaliação destes programas assistenciais, foi desenvolvida uma pesquisa que avaliou a qualidade da assistência prestada no município, a partir da perspectiva dos clientes e de seus cuidadores. Os resultados encontrados mostraram a existência de diferentes níveis de satisfação do cliente, o que corroborou com a hipótese inicial, construída a partir de alguns critérios de qualidade que, como veremos, não eram prerrogativa de todos os programas (TEIXEIRA, 2000). Este foi o primeiro estudo realizado em Juiz de Fora para uma avaliação dos serviços de Saúde Mental.

A pesquisa intitulada “Saúde Mental no Município de Juiz de Fora- MG: um estudo da avaliação da satisfação de clientes e cuidadores com relação à assistência

ambulatorial” teve como objetivo analisar seis serviços ambulatoriais da rede pública de Juiz de Fora- MG. O índice de satisfação global foi alto (85,4%). Porém, observou-se que os níveis de insatisfação dos clientes dos diferentes recursos assistenciais diferiram de forma acentuada, mesmo dentro de programas com perfis muito semelhantes.

No segundo semestre de 1998, etapa inicial de tal pesquisa, foi realizada uma caracterização dos serviços, sinteticamente distribuídos da seguinte maneira:

- Ambulatório Integrado de Saúde Mental (AISM), que prestava atendimento a todo o município e a cidades circunvizinhas, onde não havia registro dos atendimentos e também não eram marcadas consultas de retorno. A clientela era constituída por demanda espontânea, em sua maior parte.

- Programas Especiais de Saúde Mental, que ofereciam atendimento aos clientes portadores de transtornos específicos. Nestes programas, registravam-se os atendimentos e o cliente era visto com regularidade pelos profissionais que o acompanhavam. Contavam também com outros profissionais de áreas afins.

Além das diferenças nas formas de atendimento, ressaltavam-se aquelas relacionadas à estrutura física, ao conforto para os clientes e cuidadores e à continuidade da assistência, itens que constituem, entre outros, os critérios de qualidade de serviços.

A partir dos resultados obtidos, foi possível verificar que 23% dos clientes entrevistados estavam insatisfeitos com o atendimento prestado pelo Ambulatório Integrado de Saúde Mental (AISM), contrastando com os percentuais de insatisfação dos clientes atendidos nos Programas Especiais de Saúde Mental, entre os quais o maior percentual de insatisfação (15%) foi encontrado no Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) e o menor (8%) no programa para pacientes bipolares.

Como dito anteriormente, tais resultados constituíram a primeira etapa de um estudo avaliativo da qualidade dos serviços de saúde mental em Juiz de Fora.

Seria importante dar continuidade a este trabalho, tendo em vista as profundas reformulações ocorridas em 1999, quando os serviços de saúde mental em Juiz de Fora se beneficiaram com a implantação de novos dispositivos alternativos à internação. Tencionamos comparar os resultados de uma nova pesquisa com aqueles já obtidos nos mesmos serviços antes da reestruturação do sistema assistencial, segundo Heckert (1991) e Brasil (1994).

Atualmente, com a extinção do Ambulatório Integrado de Saúde Mental (AISM) – que, na verdade, era o grande responsável pela assistência ambulatorial de saúde mental de Juiz de Fora –, seus antigos clientes foram

absorvidos pelos Centros Regionais de Referência em Saúde Mental (CRRESAMs), que cobrem toda a cidade, de forma regionalizada, e que funcionam engajados em um sistema hierarquizado, organizado em níveis de atenção (tabela 1).

**TABELA 1**  
O Sistema Municipal de Saúde Mental em Juiz de Fora

Níveis de Prevenção	Níveis de Atenção		
	Nível Primário	Nível Secundário	
	UBS	CRRESAM	PROESAM
Prevenção Primária	Grupos de Risco	Supervisão	Consultoria
Prevenção Secundária	Pacientes que procuram a UBS. Pacientes encaminhados à UBS	Supervisão dos pacientes encaminhados pela UBS	Consultoria dos pacientes encaminhados pelo CRRESAM
Prevenção Terciária	Grupos de busca e seguimento dos atendidos pelo CRRESAM ou pelo PROESAM	Supervisão de pacientes em critério de exclusão do PROESAM	Consultoria de acordo com critérios dos Programas

Pode-se prever que as mudanças ocorridas no sistema de saúde mental tenham trazido uma nova percepção por parte dos usuários dos serviços. Por isso, propusemo-nos a desenvolver nova pesquisa para avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pelo CRRESAM, no caso, aquele que atende a região central urbana do município, através da satisfação de seus clientes. Num passo seguinte, poderemos aprimorar os instrumentos de avaliação e adequá-los a um processo avaliativo continuado e assumido institucionalmente, evitando que as iniciativas de avaliação se submetam a distorções políticas e ideológicas (BANDEIRA; PITTA, 1999; PITTA, 1996; RIBEIRO, 1997).

O objetivo da pesquisa atual foi traçar um perfil dos clientes do CRRESAM, pretendendo conhecer, entre outros aspectos, as suas expectativas pessoais, sua relação com o adoecimento e o tratamento, sua relação com os profissionais e o serviço como um todo, seu grau de motivação e sua expectativa quanto ao tratamento.

## CASUÍSTICA E MÉTODO

Amostra foi composta pelos clientes admitidos no CRRESAM desde a implantação do serviço, em julho de 1999, até dezembro de 2001. Conforme o levantamento realizado nesse período, através do projeto de extensão “Ações interinstitucionais de saúde mental: Centro Regional de Referência em Saúde Mental – Região Centro”, o universo elegível para a pesquisa seria de 279 clientes (que eram aqueles sujeitos que permaneceram em acompanhamento e que satisfaziam os critérios de inclusão estabelecidos para a pesquisa).

Considerando a frequência mensal dos clientes ao atendimento, definimos como critério de inclusão na pesquisa estar em atendimento há pelo menos seis meses ou ter retornado ao serviço no mínimo seis vezes, a fim de que pudessem proceder a um julgamento adequado.

Devido a um acontecimento inesperado ocorrido durante o período proposto para a realização das entrevistas, que foi a mudança da localização do CRRESAM – Região Central, só foi possível entrevistar 64 dos que haviam sido previamente selecionados. Tal fato limitou nosso trabalho pela impossibilidade de se fazer comparações de validade estatística com a pesquisa de satisfação dos clientes anteriormente desenvolvida.

Aos entrevistados foi proposto que respondessem ao questionário específico, após estarem devidamente esclarecidos e terem assinado um termo de consentimento, o qual era apresentado já no momento em que se convidava o sujeito selecionado para participar da pesquisa, na sala em que aguardava a consulta com algum dos profissionais do serviço. O documento explicava os objetivos da pesquisa, sua metodologia e o tempo que o entrevistado gastaria em participar, se assim o fizesse. Este documento deveria ser assinado pelo entrevistado, expressando, assim, o seu consentimento informado. Em caso de pessoas pouco letradas, o acompanhante era solicitado a ler o termo de concordância, e não houve nenhum caso de interditados judicialmente, que fossem impedidos de assinar o documento.

O instrumento de avaliação da satisfação de usuários e técnicos de saúde mental foi o SATTIS-BR, elaborado pela Divisão de Saúde Mental da Organização Mundial da Saúde. Sua validação no Brasil foi consolidada pelo Laboratório de Medicina Preventiva da USP, em projeto dirigido pela Profa. Dra. Ana Maria Fernandes Pitta. Esta pesquisadora, em conjunto com o Laboratório de Avaliação de Qualidade de Serviços de Saúde Mental do IPUB/UFRJ, encarregou-se da realização de vários estudos nas cidades de Santos-SP, Niterói-RJ, Rio de Janeiro-RJ e, inclusive, Juiz de Fora-MG. (BANDEIRA; PITTA, 1999; OPAS, 1992; SILVA FILHO *et al.*, 1996; WHO, 1996).

Na presente pesquisa, apenas um entrevistador aplicou o questionário, marcando as respostas que eram oferecidas pelo entrevistado na planilha própria.

O questionário foi aplicado no momento em que os entrevistados estavam aguardando consulta, dependendo do tempo de antecedência com que compareciam ao CRRESAM; ou imediatamente após o término do atendimento. Essa aplicação era feita na própria sala de espera, que normalmente comportava poucas pessoas, ou numa sala próxima à recepção.

O protocolo da pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética do Hospital Universitário da Universidade Federal de Juiz de Fora, instituição que abrigava o CRRESAM – Região Central, conforme as exigências dos órgãos que regulamentam a pesquisa científica no país.

Para analisar os dados, procedeu-se a uma análise descritiva das respostas oferecidas ao questionário. O método estatístico utilizado foi a distribuição das frequências com que esses dados apareciam para cada item do questionário. Posteriormente, agrupamos e classificamos os dados para que pudéssemos discuti-los.

## RESULTADOS

No que diz respeito aos dados demográficos da amostra estudada (tabela 2), a maior parte dos entrevistados encontrava-se na faixa etária que vai de 40 a 59 anos (58,72%); sendo que 80,95% eram mulheres. Além disso, 39% dos entrevistados eram casados na época da pesquisa; quanto à escolaridade, 58,73% tinham apenas o 1º grau incompleto; 55,55% deles já estavam aposentados e 59,79% moravam com alguém da família.

**TABELA 2**

Dados demográficos dos usuários do CRRESAM - 2002

Características dos sujeitos entrevistados	Porcentagem
Sexo feminino	80,95
1º grau incompleto	58,73
Aposentado	55,55
Faixa etária de 50 a 59 anos	31,74
Encaminhado por médico ou terapeuta	31,74
Encaminhado por um serviço de referência	33,33
Acha fácil chegar ao serviço	53,96
Achava que tinha problema psicológico quando procurou atendimento	65,1

De acordo com os dados relativos ao funcionamento da instituição observada: 65,67% dos entrevistados foram encaminhados ao CRRESAM ou por um profissional de saúde, ou por outro serviço de referência em saúde; 61,9% relataram ter sido muito bem ouvidos pelo profissional que os admitiu no serviço; e 82,53% dos entrevistados relata-

ram nunca ter tido dificuldades para conseguir informações (tabela 3).

**TABELA 3**

Dados da pesquisa relativos ao funcionamento do CRRESAM - 2002

Características dos sujeitos entrevistados	Porcentagem
Frequente o serviço há mais de 1 ano e há menos de 2 anos	55,55
Nunca teve dificuldade para obter informações no CRRESAM	82,53

Quanto à satisfação, 88,88% dos entrevistados sentiram-se sempre respeitados no atendimento dispensado a eles. 49,2% disseram que a pessoa que os admitiu compreendeu muito bem sua situação; 85,71% acharam que a equipe havia compreendido bem a necessidade deles; 57,14% consideraram que os serviços satisfaziam suas necessidades; 61,9% relataram que obtiveram muita ajuda; 69,84% referiram que os serviços ajudam muito a lidar melhor com os problemas; 69,84% disseram que obtiveram o tipo de ajuda de que necessitavam; 79,36% julgaram que a equipe estava ajudando sempre; 50,79% consideraram a acolhida dos profissionais amigável; 49% avaliaram a equipe do serviço como competente e 61,9% disseram que o profissional que lidou mais de perto com seu problema era muito competente (tabela 4).

**TABELA 4**

Dados da pesquisa relativos à satisfação dos usuários do CRRESAM - 2002

Características dos sujeitos entrevistados	Porcentagem
Sempre se sentiu respeitado	88,88
Foi muito ouvido por quem o recebeu	61,90
Foi muito bem compreendido por quem o admitiu no serviço	49,2
Foi bem compreendido pela equipe quanto ao que ele necessitava	58,73
Os serviços oferecidos são satisfatórios para sua necessidade	57,14
Sentiu que obteve muita ajuda com os serviços oferecidos	61,9
Acha que os serviços ajudam muito a lidar com os problemas	69,84
Tem certeza de que recebeu o tipo de ajuda necessária	69,84
Achou que a equipe estava ajudando sempre	79,36
Achou a acolhida dos profissionais amigável	50,79
Acha que a equipe é competente	49,2
Acha que o profissional que o atendeu mais de perto é muito competente	61,9
Acha excelente a qualidade dos serviços que recebeu	50,79
Está satisfeito com a quantidade de ajuda que recebeu	60,31
Está satisfeito com a aparência e/ou conforto das instalações	61,9
Tem certeza de que, se precisar, volta novamente ao CRRESAM	88,88
Com certeza, recomendaria o serviço a parentes e conhecidos de quem gosta	93,65
No geral, está satisfeito com o serviço	60,31
Não acha que o serviço possa ser melhor	47,61

Ressaltamos também que 60,31% relataram estar satisfeitos com a quantidade de ajuda que receberam; 61,9% disseram que estavam satisfeitos com a aparência e conforto do lugar; 55,55% consideraram boas as instalações; 88,88% afirmaram que, se precisassem de ajuda novamente, voltariam a procurar o serviço; 93,65% disseram que, com certeza, recomendariam o serviço para amigos e parentes; 60,31% afirmaram que, no geral, estavam satisfeitos com o atendimento no CRRESAM.

## CONCLUSÃO

Pode-se notar no presente trabalho que havia uma clara tendência de os usuários se mostrarem satisfeitos com os serviços oferecidos pelo CRRESAM. Falamos em tendência, tendo em vista o fato de o trabalho ter sido prejudicado pela redistribuição das áreas geográficas atendidas pelos CRRESAMs, uma vez que isso nos impossibilitou prosseguir com as entrevistas, visto que as pessoas da nossa amostra passaram a ser atendidas em outro local, influenciando assim a maneira de os indivíduos perceberem o atendimento de que dispunham antes da mudança.

Apesar dessas dificuldades, alguns dados chamam a atenção, como o relato de que os pacientes sempre se sentiram respeitados no CRRESAM (88,88%), de que, se precisassem de ajuda novamente, voltariam (88,88%), assim como de que, com certeza, recomendariam os serviços do CRRESAM a amigos e parentes (93,65%).

A verificação, portanto, de que havia satisfação, quando da realização das entrevistas, pode indicar que houve uma boa adaptação dos pacientes ao novo sistema de funcionamento dos serviços de atendimento à saúde mental em Juiz de Fora. Caberia, então, indagar se, ainda assim, esse é o tipo de atendimento mais adequado para tal parcela de usuários dos serviços públicos de saúde. Segundo o presente trabalho, essa questão parece difícil de responder, visto que 47,61% dos entrevistados achavam que o serviço não poderia ser melhor, porém 20,63% estavam na dúvida se haveria algo a ser melhorado.

Por outro lado, ao mesmo tempo em que os sujeitos mostravam uma disposição forte de voltar ao serviço em outros momentos e de recomendá-lo, diziam-se “satisfeitos”, na maioria das vezes, e não “muito satisfeitos”. Isso nos leva a pensar que havia uma satisfação muito elevada, porém com possibilidades de aprimoramento do serviço.

As limitações do trabalho não nos permitem conclusões maiores, fazendo-nos apontar para a necessidade de pesquisas posteriores e contínuas, inclusive através de avaliações de natureza qualitativa.

## REFERÊNCIAS

BANDEIRA, M.; PITTA, A. M. F.; MERCIER, C. Escalas da OMS de avaliação da satisfação e da sobrecarga em serviços de

saúde mental: qualidades psicométricas da versão brasileira. **J. bras. psiquiatr.**, v.48, n.6, p.233-244, 1999.

BRASIL. Lei 10.216, de 6 de abril de 2001. Dispõe sobre a proteção e os direitos das pessoas portadoras de transtornos mentais e redireciona o modelo assistencial em saúde mental. **Diário Oficial da União**, Brasília. 2001

BRASIL. Ministério da Saúde. **Relatório final da II Conferência Nacional de Saúde Mental**. Brasília, 1994. p.32-40.

HECKERT, U. Diagnóstico da Assistência em Saúde Mental em Juiz de Fora. **HU Revista**, v.18, n.3, p.167-171, 1991.

HECKERT, U. A interdição do doente mental. **J. bras. psiquiatr.**, v.45, n.3, p.139-142, 1996.

OPAS. **Reestruturação da Assistência Psiquiátrica**: bases conceituais e caminhos para sua implementação. Ministério da Saúde/ABRASCO 1992; 119.

PITTA, A. M. F. Cuidados com o cuidar em saúde mental: estratégias de avaliação. **Cad. IPUB n.3 (suplemento)** 1996. 12p.

PITTA, A. M. F. et al. Determinantes da qualidade de serviços de saúde mental em municípios brasileiros – Estudo da satisfação com os resultados das atividades desenvolvidas por pacientes, familiares e trabalhadores dos serviços. **J. bras. psiquiatr.**, v.44, n.9, p.441-452, 1995.

RIBEIRO, M. S.; TEIXEIRA, L. S. Por uma ética das práticas em Saúde Mental. **J. bras. psiquiatr.**, v.46, n.6, p.331-337, 1997.

SILVA FILHO, J. F. Ética e Ensino em Saúde Mental. In: FIGUEIREDO, A. C.; SILVA FILHO, J. F. (Org). **Ética e Saúde Mental**. Rio de Janeiro: Topbooks, 1996. p.123-126.

SILVA FILHO, J. F. et al. Avaliação de qualidade de serviços de saúde mental no município de Niterói- RJ. A satisfação dos usuários como critério avaliador. **J. bras. psiquiatr.**, v.45, n.7, p.393-402, 1996.

TEIXEIRA, L. S. **Saúde Mental no Município de Juiz de Fora-MG**: um estudo de avaliação da satisfação de clientes e cuidadores com relação à assistência ambulatorial. Rio de Janeiro, 2000. Dissertação (Mestrado) - Instituto de Psiquiatria, Universidade Federal do Rio de Janeiro.

WHO/SUPPORT. **Guidelines for the promotion of human rights of Persons with mental disorders**. Genebra, 1996.

Enviado em 10/01/2007

Aprovado em 16/08/2007

