

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

MEDEIROS, Gabriela Luvielmo¹

SILVA, Mara Regina Santos da²

SILVA, Priscila Arruda da¹

DIAS, Andréa Basílio³

OLIVEIRA, Adriane M. Netto de⁴

RESUMO: A violência intrafamiliar na infância e na adolescência é um importante problema social, capaz de gerar danos significativos ao desenvolvimento desses indivíduos, 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, a relação consigo mesma.^{1,2} 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. Assim, torna-se relevante que os profissionais da saúde zelem pelos direitos das crianças e adolescentes, através de ações voltadas à

garantia do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, a profissionalização, a cultura, ao lazer, ao respeito, a dignidade, a convivência familiar e comunitária, com o apoio da rede de serviços.³ 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 usuários, demonstrando que a satisfação destes é de fundamental importância como medida de qualidade, além de constituir-se em 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

¹Enfermeiras. Alunas especiais do programa de pós-graduação em Enfermagem. Membro do Grupo de Estudo e Pesquisa de Família, Enfermagem e Saúde (GEPEFES). gabymedeiros@hotmail.com/
patitaarruda@yahoo.com.br

²Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Docente da pós-graduação em Enfermagem. Coordenadora do Programa de Pós-Graduação da Universidade Federal do Rio Grande (FURG). Doutora em Enfermagem. Líder do do Grupo de Estudo e Pesquisa de Família, Enfermagem e Saúde (GEPEFES). marare@brturbo.com.br

³Enfermeira. Mestranda do Programa de Pós – graduação de Enfermagem da Universidade Federal do Rio Grande. dedecadias@hotmail.com

⁴Enfermeira. Professora da Universidade Federal do Rio Grande (FURG). Doutora em Enfermagem. Vice-líder do Grupo de Estudo e Pesquisa de Família, Enfermagem e Saúde (GEPEFES). adrianenet@vetorial.net

oferecido, acessibilidade, eficácia e eficiência das intervenções⁴. Por outro lado, o nível de satisfação ou de insatisfação dos usuários pode decorrer das ligações interpessoais entre estes e os profissionais, possivelmente estando vinculado a aspectos da infra-estrutura material dos serviços, a disponibilidade de medicamentos, assim como às situações que proporcionam bem-estar, como boa ventilação e um local confortável e também, com as representações dos usuários sobre o processo saúde-doença. Essas peculiaridades do cuidado podem influenciar na intensidade da adesão dos clientes ao tratamento e as ações indicadas pelos profissionais⁵. O presente trabalho teve como objetivo geral 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. Trata-se de um estudo qualitativo realizado junto a uma amostra de 27 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. Esses serviços foram identificados neste estudo como Serviço 1 e Serviço 2. O primeiro serviço destina-se ao atendimento de crianças e adolescentes vítimas de violência, bem como, de suas famílias. Já, o segundo serviço constitui-se em um órgão permanente e autônomo, encarregado pela sociedade de zelar pelo cumprimento dos direitos da criança e do

adolescente. Sua organização segue as disposições do ECA e prevê a aplicação de medidas de proteção, atendimento, aconselhamento e encaminhamento de pais ou responsáveis, assim como, a fiscalização de outras entidades vinculadas ao assunto⁶. 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. A coleta de dados foi realizada através de um questionário com perguntas selecionadas, a partir da Escala de Avaliação de Satisfação do Usuário com o Serviço de Saúde Mental (SATIS-BR-Usuário)⁷ abordando questões referentes à: acessibilidade aos serviços; resolutividade, infra-estrutura dos serviços e respeitabilidade com o usuário. Cinco questões 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**, representada neste estudo, pelas 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. Os resultados

mostram que, de forma global, ambos os serviços obtiveram uma avaliação satisfatória por parte dos seus usuários, embora a infraestrutura e a equipe apresentem fragilidades. A satisfação do usuário se constitui em um importante indicador da qualidade dos serviços de saúde, portanto é fundamental conhecer sua opinião acerca da assistência prestada por essas instituições. Com a realização deste estudo foi possível observar que, de uma forma geral, os usuários mostraram-se satisfeitos com a assistência prestada pelos serviços, embora, apontem a existência de algumas fragilidades como a necessidade de evitar a troca de profissionais, de atendimento especializado (psiquiatra) e de um maior espaço físico para o atendimento das famílias. Entretanto, é possível estabelecer uma relação entre o perfil da amostra estudada e os níveis de satisfação global dos usuários, visto que a maioria possui como mais alto grau de escolaridade, a conclusão do ensino fundamental. Sendo assim, este fato pode ter influenciado no nível de satisfação dos usuários com os serviços que integraram a pesquisa. É importante ressaltar que o presente estudo abordou apenas algumas dimensões para avaliar a satisfação dos usuários com os serviços, embora, esta variável seja determinada por múltiplos fatores. Este estudo possibilitou o aprofundamento e a aquisição de novos conhecimentos acerca da violência intrafamiliar, bem como, a respeito da realidade vivenciada pelos serviços que prestam atendimento a esta população específica. Espera-se também, que a pesquisa contribua para que estas instituições conheçam a opinião de seus usuários a respeito do atendimento que recebem e que, de alguma forma, possa auxiliá-las a otimizar a assistência

que oferecem, adequando suas ações de acordo com as necessidades de sua clientela.

Palavras-chave: Enfermagem; Serviços de Saúde; Saúde Mental

Referências

- 1 Silva, M.A.S. Violência contra crianças: quebrando o pacto do silêncio. Revista de Pediatria Moderna. São Paulo, 1998, nov; 11(34): 794-97.
- 2 Santoro Jr., M. Maus-tratos contra crianças e adolescentes: “um fenômeno antigo e sempre atual”. Revista de Pediatria Moderna. São Paulo, 2002, Jun 6(38): 279-283.
- 3 Fundação Abrinq. Conselho tutelar: guia para ação passo a passo. Minas Gerais: instituto Telemig Celular de Minas Gerais; [acessado em 30 mai. 2008] Disponível em: <<http://dtr2001.saude.gov.br/editora/produtos/livros/genero/livros.htm#m>>.
- 4 Uchimura, K. Y; Bosi, M. L. M. Qualidade e subjetividade na avaliação de programas e serviços em saúde. Cad. Saúde Pública. Rio de Janeiro 2002 nov/dez; 18(6):1561-69.
- 5 Silva, L. M. V. da; Formigli, V. L. A.. Avaliação em saúde: limites e perspectivas. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro; 1994 [acessado em 10 out. 2007] v. 10, n. 1. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102311X1994000100009&lng=pt&nrm=iso>
- 6 Brasil, Ministério da Saúde. Estatuto da Criança e do Adolescente 3ª ed. Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2006.
- 7 Escala de Avaliação da Satisfação dos Usuários em Serviços de Saúde mental (Satis-BR - Usuário) Disponível em: http://gabi.ufsj.edu.br/Pagina/servicomental/avaliacao_da_satisfacao_dos_usuarios.php.