



ISSN: 2230-9926

Available online at <http://www.journalijdr.com>

# IJDR

*International Journal of Development Research*

Vol. 11, Issue, 07, pp. 48460-48464, July, 2021

<https://doi.org/10.37118/ijdr.22333.07.2021>



RESEARCH ARTICLE

OPEN ACCESS

## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE PROFISSIONAIS E FAMILIARES EM UM SERVIÇO DE SAÚDE MENTAL PARA CRIANÇAS E ADOLESCENTES

Jaqueline Barbosa Campos<sup>1,\*</sup>, Giovanni Paulo Ventura Costa<sup>2</sup>, Wollner Materko<sup>2</sup>, Álvaro Adolfo Duarte Alberto<sup>2</sup> and Demilto Yamaguchi da Pureza<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Programa de Pós-graduação em Residência Multiprofissional em Saúde Coletiva, área de concentração em Saúde Mental, Universidade Federal do Amapá, Macapá, AP, Brasil; <sup>2</sup>Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Ciências da Saúde, Universidade Federal do Amapá, Macapá, AP, Brasil

### ARTICLE INFO

#### Article History:

Received 08<sup>th</sup> April, 2021  
Received in revised form  
04<sup>th</sup> May, 2021  
Accepted 27<sup>th</sup> June, 2021  
Published online 25<sup>th</sup> July, 2021

#### Key Words:

Serviços de Saúde Mental; Avaliação;  
Satisfação no emprego; Satisfação do  
consumidor.

#### Corresponding author:

Jaqueline Barbosa Campos

### ABSTRACT

O Centro de Atenção Psicossocial da infância e adolescência - CAPSi, que atende crianças e adolescentes oferecem diferentes serviços para essa população, tornando-se necessário avaliar a satisfação de profissionais e familiares de usuários dos serviços. O objetivo do estudo foi avaliar a satisfação de profissionais e familiares de usuários do Centro de Atenção Psicossocial da Infância e Adolescência. Trata-se de um estudo transversal, quantitativo e descritivo. A amostra foi composta por 41 indivíduos de ambos os sexos, sendo 23 familiares de pacientes e 18 profissionais do serviço do Centro de Atenção Psicossocial da Infância e Adolescência. Utilizou-se a Escala de Avaliação da Satisfação para familiares e profissionais. Os resultados mostraram que as subescalas de satisfação foram diferentes entre os familiares, sendo inferior o fator privacidade e confidencialidade do serviço ( $p=0,0009$ ) e entre os profissionais foi menor na "participação da equipe no serviço" e "condições de trabalho" ( $p=0,0026$ ). A satisfação global foi maior nos familiares em relação aos profissionais ( $p=0,0001$ ). A partir dos resultados obtidos, foi possível verificar que os familiares de pacientes estão satisfeitos e os profissionais são indiferentes com os serviços prestados e apresentaram diferenças nas subescalas tanto em familiares quanto na equipe profissional.

Copyright © 2021, Jaqueline Barbosa Campos et al. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Citation: Jaqueline Barbosa Campos, Giovanni Paulo Ventura Costa, Wollner Materko, Álvaro Adolfo Duarte Alberto and Demilto Yamaguchi da Pureza. "Avaliação da satisfação de profissionais e familiares em um serviço de saúde mental para crianças e adolescentes", *International Journal of Development Research*, 11, (07), 48460-48464.

## INTRODUCTION

Os Centros de Atenção Psicossocial - CAPS nas suas distintas especificidades, funcionam como pontos de atenção estratégicos da Rede de Atenção Psicossocial - RAPS. São considerados serviços essenciais de saúde que possuem como principais características caráter aberto e comunitário, constituídos por equipe multi profissional que exerce de forma interdisciplinar atendimentos prioritários, incluindo pessoas que fazem uso recorrente de Substâncias Psicoativas - SPA, seja elas em situações de riscos ou nos processos de reabilitação. Esses CAPS têm como finalidade cuidar, tratar ou minimizar os sintomas e reinseri-los em sociedade, a fim de atender seus anseios e proporcionar um tratamento terapêutico adequado de acordo com a individualidade de cada paciente (Brasil, 2011). Dentre os CAPS, destaca-se o Centro de Atenção Psicossocial da infância e adolescência - CAPSi, que atende cotidianamente

crianças e adolescentes que apresentam prioritariamente intenso sofrimento psíquico decorrente de transtornos mentais graves e persistentes, incluindo aqueles relacionados ao uso de SPA e outras situações clínicas. É indicado para municípios ou regiões com população acima de 70 mil habitantes e deve possuir uma equipe multiprofissional mínima constituída por 1 médico psiquiatra, ou neurologista ou pediatra com formação em saúde mental, 1 enfermeiro, 4 profissionais de nível superior e 5 profissionais de nível médio (Brasil, 2015). A partir desta equipe multiprofissional que atende uma população que demanda maiores cuidados e necessita de serviços de qualidade e um ambiente de trabalho adequado, a Organização Mundial da Saúde - OMS desenvolveu o projeto WHO-SATIS em 19 países, visando a criação de cinco escalas de medida que avaliam a qualidade dos serviços de saúde mental, recomendando avaliações de resultados do atendimento que contemplem a perspectiva dos envolvidos nesses serviços, entre eles os familiares dos pacientes e os profissionais. A percepção desses atores tem sido avaliada em função da sua satisfação com os serviços ofertados e

recebidos (WHO, 1996), com o intuito de garantir a qualidade do serviço prestado em serviços de saúde mental (WHO, 2001). O conceito de satisfação refere-se a um sentimento agradável ou estado emocionalmente positivo do trabalhador, sendo resultado da sua percepção no ambiente de trabalho (Rebouças; Legay; Abelha, 2007). A satisfação no trabalho está diretamente relacionada ao estado emocional resultante da interação de profissionais e com o meio no qual atua. Além das características pessoais, valores e expectativas com o ambiente, o bem-estar e a organização do trabalho (Lino, 2004). Acredita-se que os níveis de satisfação dos profissionais de saúde mental são imprescindíveis para uma melhor compreensão das suas necessidades. Em relação aos familiares dos pacientes a avaliação da satisfação é considerado um grande aliado no tratamento do mesmo, tendo em vista que eles possuem mais condições de perceber os resultados e as dificuldades do tratamento em diversos aspectos da vida dos pacientes, possibilitando avaliar o efeito de diferentes tipos de serviço sobre o grau de satisfação (Bandeira et al., 2011). Avaliar a satisfação dos familiares é de suma importância para o tratamento, pois são eles os principais provedores de cuidados aos pacientes, nas atividades diárias, na supervisão aos comportamentos e na tomada dos medicamentos, que afetam o resultado do tratamento (Bandeira; Barroso, 2005). Diante disto, tem-se como questões norteadoras: Qual a o perfil sociodemográfico de cuidadores familiares e profissionais do CAPSi? Qual o nível de satisfação desses sujeitos? Estudos envolvendo a satisfação de usuários (Silva; Lima; Ruas, 2018; Godoy et al., 2019; Soares, Flório e Zanin, 2019), familiares (Kantorski et al., 2009; Kantorski et al., 2017) e profissionais (Rebouças; Legay; Abelha, 2007; Rebouças et al., 2008; Oliveira et al., 2019) são mais comuns, porém são escassos os que avaliam concomitantemente mais de um desses atores, como usuários e familiares (Bosque et al., 2017; Hilgert et al., 2018), especialmente nos serviços de saúde mental para crianças e adolescentes. Nesse sentido, torna-se indispensável realizar processos avaliativos destes serviços para monitorar as ações e acompanhar suas práticas de forma a construir um serviço que se proponha a atender e ofereça melhores condições de tratamento para os pacientes e condições de trabalho para os profissionais com maior resolubilidade, intervenção pautada na singularidade de cada um na utilização e oferecimento dos recursos múltiplos (Barbosa et al., 2015). Diante disso, o estudo teve como objetivo avaliar a satisfação de profissionais e familiares de usuários do CAPSi.

## METODOLÓGICOS

Trata-se de um estudo transversal e abordagem quantitativa, realizado no Centro de Atenção Psicossocial Social da Infância e Adolescência – CAPSi, localizado no município de Macapá-AP. Participaram do estudo 41 indivíduos de ambos os sexos, sendo 23 familiares cuidadores de usuários e 18 profissionais do serviço. Para participarem do estudo, os profissionais da equipe deveriam ter, no mínimo, seis meses de trabalho no serviço e os familiares dos pacientes deveriam ter idade igual ou superior a 18 anos e ser o principal cuidador familiar responsável do usuário. Foram excluídos os profissionais que estivessem afastados por qualquer tipo de licença ou férias durante o período da coleta de dados. Quanto aos familiares dos pacientes, não fizeram parte da amostra aqueles que estavam cadastrados e participando das atividades do CAPSi por um período inferior há seis meses. Para avaliar a satisfação dos familiares foi utilizada a Escala de Avaliação da Satisfação dos familiares com os Serviços de Saúde Mental – Satis-Br versão completa (Bandeira et al., 2002). Esta escala contém 62 itens, dentre os quais incluem questões quantitativas, descritivas e dados sociodemográficos, dividida em 8 itens quantitativos que podem avaliar a satisfação global, distribuídos em três subescalas ou fatores. O primeiro fator avalia o grau de satisfação dos familiares com os “resultados do tratamento no serviço” e possui 3 itens; o segundo, avalia o grau de satisfação com a “acolhida e competência da equipe” e engloba 3 itens e o terceiro fator inclui dois itens que avaliam a satisfação em relação à “privacidade e confidencialidade do serviço”. As alternativas de resposta aos itens estão dispostas em uma escala do tipo Likert, que apresenta qualidades psicométricas adequadas, tanto em relação à

fidedignidade quanto à validade e variam de 1 a 5 pontos, onde 1- representa que o familiar está muito insatisfeito, 2- insatisfeito, 3- indiferente, 4- satisfeito e 5- muito satisfeito. Em relação aos profissionais foi utilizado a versão completa da Escala de Avaliação da Satisfação da Equipe Técnica em Serviços de Saúde Mental – Satis-Br (Bandeira; Pitta; Mercier; 2000) contendo 65 questões, dentre as quais existem questões quantitativas e descritivas que complementam estas informações e que referem-se à opinião da equipe sobre os serviços e que avaliam os dados sociodemográficos. Esta escala possui 32 itens distribuídos em quatro subescalas ou fatores que podem avaliar a satisfação geral. O primeiro fator avalia o grau de satisfação dos profissionais com a “qualidade dos serviços oferecidos” e possui 10 questões; o segundo avalia o grau de satisfação da “participação da equipe no serviço” e engloba 7 itens; o terceiro inclui 10 itens que avaliam a satisfação em relação às “condições de trabalho” e o quarto fator avalia a satisfação com o “relacionamento no serviço” contendo 3 questões. Os escores desta escala variam de 1 a 5, onde o 1- representa que o profissional está muito insatisfeito, 2- insatisfeito, 3- indiferente, 4- satisfeito e 5- muito satisfeito. Para efeito de classificação da satisfação, foi calculada, a partir, dos escores médios de satisfação global, estratificados em: 1 = 1,0 - 1,5 (muito insatisfeito); 2 = 1,51 - 2,5 (insatisfeito); 3 = 2,51 - 3,5 (indiferente); 4 = 3,51 - 4,5 (satisfeito); 5 = 4,51 - 5,0 (muito satisfeito) (Lapichies; Jardim; Kantorski, 2014). Os dados foram analisados no programa estatístico Statistical Package for the Social Sciences - SPSS (versão 20.0). Para calcular a associação entre variáveis categóricas e contínuas foi utilizado o teste t de Student para amostras independentes. A comparação entre as médias dos escores dos fatores de satisfação foi feita utilizando a ANOVA one way. Foi utilizado o post hoc de Tukey. O nível de significância adotado foi de  $p < 0,05$ . Foi também realizada a descrição dos dados por média e desvio padrão. A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Amapá - UNIFAP sob o parecer 2.980.238 e CAAE nº 95599118.1.0000.0003. Todos os participantes do estudo assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE.

## RESULTADOS

A amostra foi constituída de 41 indivíduos, de ambos os sexos, que preencheram o SATIS-BR. Foram 23 familiares cuidadores dos usuários em seu tratamento, com média de idade de  $40,96 \pm 11,29$  anos, do sexo feminino (82,61%), casados ou união estável (60,87%), grau de parentesco de mãe (78,26%), possuíam ensino médio completo (34,78%) e que trabalhavam (56,52%) (Tabela 1).

**Tabela 1. Características sociodemográficas dos familiares**

Variável	Nº	%
<b>Sexo</b>		
Feminino	19	17,39
Masculino	04	82,61
<b>Estado Civil</b>		
Casado(a) ou união estável	14	60,87
Solteiro(a)	08	34,78
Viúvo(a)	01	4,35
<b>Grau de parentesco</b>		
Avós	02	13,04
Mãe	18	78,26
Pai	03	8,70
<b>Escolaridade</b>		
Ensino Fundamental Incompleto	07	30,44
Ensino Médio Completo	08	34,78
Ensino Médio Incompleto	01	4,35
Graduação	04	17,39
Pós-graduação	03	13,04
<b>Trabalho</b>		
Sim	13	56,52
Não	11	43,48

Os profissionais do serviço, foram 18 avaliados, com média de idade de  $41,83 \pm 8,17$  anos, do sexo feminino (72,22%), casados ou união estável (61,11%), com pós-graduação (61,10%) e trabalhavam há mais de 5 anos no serviço (61,11%) (Tabela 2).

**Tabela 2. Características sociodemográficas da equipe técnica**

Variável	Nº	%
<b>Sexo</b>		
Feminino	13	72,22
Masculino	5	27,78
<b>Estado Civil</b>		
Casado ou união estável	11	61,11
Divorciado (a)	2	11,11
Separado (a)	1	5,56
Solteiro (a)	4	22,22
<b>Escolaridade</b>		
Ensino Médio Completo	3	16,67
Curso Técnico	1	5,56
Graduação	3	16,67
Pós-graduação	10	61,10
<b>Tempo de serviço (meses)</b>		
1 e 2 anos	1	5,56
2 e 5 anos	6	33,33
Mais de 5 anos	11	61,11

O escore médio obtido para a escala global entre os cuidadores foi de  $4,09 \pm 0,43$ , satisfeitos com o serviço. Ao analisar as diferentes subescalas, houve diferença significativa, sendo inferior o fator "privacidade e confidencialidade do serviço" em relação aos "resultados do tratamento no serviço" ( $p=0,0009$ ). Em relação a satisfação global da equipe técnica, o escore médio foi de  $3,34 \pm 1,09$ . O fator "relacionamento no serviço" obteve o maior escore ( $3,77 \pm 0,83$ ), seguido da "qualidade dos serviços oferecidos" ( $3,47 \pm 0,91$ ). Os demais fatores apresentaram valores com menor satisfação, "participação da equipe no serviço" ( $3,21 \pm 1,06$ ) e as "condições de trabalho", este último o menor escore entre todos da equipe de trabalho ( $3,20 \pm 1,29$ ). Ao analisar os fatores, foi estatisticamente significativo ( $P=0,0026$ ), sendo inferior os fatores 2 e 3 (participação da equipe no serviço e condições de trabalho, respectivamente) em relação ao fator 4 (Relacionamento no serviço). Ao analisar a satisfação global entre familiares e equipe técnica, esta foi estatisticamente significante ( $P=0,0001$ ), apresentando grau de satisfação inferior nos profissionais em relação ao cuidador familiar.

**Tabela 3. Satisfação global dos familiares e seus fatores ou subescala**

Fator ou subescala	Média ± DP
<b>1 - Resultados do tratamento no serviço</b>	4,44 ± 0,62
<b>2 - Acolhida e competência da equipe</b>	4,20 ± 0,34
<b>3 - Privacidade e confidencialidade do serviço</b>	3,85 ± 0,50*
<b>Satisfação Global</b>	4,09 ± 0,43

DP: desvio padrão \*  $p < 0,05$  quando comparado aos Resultados do tratamento no serviço.

**Tabela 4. Satisfação global da equipe técnica e seus fatores ou subescala**

Fator ou subescala	Média ± DP
<b>1 - Qualidade dos serviços oferecidos</b>	3,47 ± 0,91
<b>2 - Participação da equipe no serviço</b>	3,21 ± 1,06*
<b>3 - Condições de trabalho</b>	3,20 ± 1,29*
<b>4 - Relacionamento no serviço</b>	3,77 ± 0,83
<b>Satisfação Global</b>	3,34 ± 1,09

DP: desvio padrão \*  $p < 0,05$  quando comparado aos Resultados do tratamento no serviço.

## DISCUSSÃO

Os resultados deste estudo possibilitaram avaliar um serviço de saúde mental para crianças e adolescentes na perspectiva de cuidadores familiares e profissionais do serviço. Foi identificado um perfil sociodemográfico dos familiares entrevistados de mulheres, casados ou união estável, mães dos usuários do serviço, com ensino médio completo, que trabalham e com média de idade de 40,96 anos. Esses dados corroboram com os achados de Bandeira et al. (2011) e de Bosque et al., (2017). Esta última, pesquisa realizada no mesmo Estado do presente estudo, Amapá, apesar dos dados semelhantes a faixa etária observada foi mais elevada do que no presente estudo (61 e 75 anos). Entretanto, ressalta-se que tal achado foi identificado no CAPS AD, onde a maior frequência dos cuidadores foram as mães dos usuários e pelo fato destes serem adultos, explica-se a idade superior em relação a presente pesquisa que fora realizada no CAPSi, que atende crianças e adolescentes. De forma semelhante, porém no outro extremo do país, na região Sul, Kantorski et al. (2012), em estudo realizado com 936 familiares de usuários dos CAPS dos três estados da Região Sul, identificaram predomínio do sexo feminino, casados e com média de idade 49,2 anos e escolaridade referida foi o ensino fundamental incompleto. A escolaridade é um elemento importante no tratamento, pois quanto maior a escolaridade melhor é a compreensão sobre as orientações dos profissionais, quanto ao uso de medicamentos e aos cuidados de saúde no domicílio. Em relação ao grau de parentesco, apesar de vários estudos observarem as mães como sendo as mais frequentes como cuidadores (Bandeira et al., 2011; Kantorski et al., 2012; Resende; Bandeira; Oliveira, 2016; Bosque et al., 2017), em um estudo realizado em serviço de internação, Dourado et al. (2018) observaram que a maioria dos cuidadores eram os irmãos, sugerindo que pela provável maior idade dos usuários, tornavam os irmãos os principais cuidadores. Quanto ao trabalho, apesar de se encontrar na literatura dedicação exclusiva do cuidador aos cuidadores conciliam atividade remunerada com o cuidado dos usuários (Arruda; Alvarez; Gonçalves, 2009; Kantorski et al., 2012), foi observado no presente estudo uma conciliação da atividade remunerada com o cuidado, que pode sugerir apoio de outros cuidadores familiares e/ou contratados, além de possibilitar melhores condições quanto ao cuidado do usuário.

O perfil sociodemográfico dos profissionais foi observado sendo do sexo feminino, casados ou união estável, com pós-graduação e trabalhavam há mais de 5 anos no serviço, com média de idade de  $41,83 \pm 8,17$  anos, semelhante ao perfil encontrado por outros autores como Rebouças et al. (2008) em diferentes tipos de serviços de atendimento em saúde mental e por Ferreira, (2015), na qual observou diferença apenas no tempo de serviço, onde o mesmo encontrou predominância de profissionais que trabalhavam entre 1 e 5 anos. Em relação a satisfação dos cuidadores familiares, os entrevistados estavam satisfeitos com o serviço. Semelhantemente, estudos avaliaram o nível de satisfação de familiares, indicando satisfação com os serviços oferecidos em diferentes espaços de serviços de saúde mental nacionalmente (Kantorski et al., 2009; Bandeira et al., 2011; Camilo et al., 2012; Miranda; Souza; Ferreira, 2015; Thiengo et al., 2015; Bosque et al., 2017; Santos, 2018; Santos; Siqueira, 2018), internacionalmente (Gani et al., 2011) e estudo de revisão sistemática (Thiengo; Fonseca; Lovisi, 2014) avaliando a satisfação dos familiares com serviços infanto-juvenis, na qual verificaram que dos nove artigos revisados, seis estavam satisfeitos e três muito satisfeitos com os serviços recebidos. Foi possível identificar que a 'Privacidade e confidencialidade' apresentou menores índices de satisfação em relação aos "Resultados do tratamento no serviço". Esses dados sugerem a necessidade de observar as medidas tomadas no serviço para garantir a privacidade e a confidencialidade sobre o problema do paciente no decorrer do tratamento. Contrariamente, Camilo et al. (2012) ao avaliarem a qualidade de um Centro de Referência em Saúde Mental (CERSAM), a partir da perspectiva dos pacientes, familiares e profissionais, notaram escore alto ( $4,31 \pm 0,66$ ) para o fator três da escala dos familiares. Quanto a equipe técnica, apresentaram classificação indiferente. Corroborando com estes dados, Rebouças et al. (2008) ao avaliarem o nível de satisfação e o

impacto de 133 profissionais que trabalhavam em serviços de saúde mental da área programática da cidade do Rio de Janeiro, dentre elas o CAPSi, verificaram um escore de  $3,71 \pm 0,51$  quanto a satisfação global com o serviço. Não houve diferenças significativas entre os quatro fatores da escala da equipe técnica. As subescalas "Participação da equipe no serviço" e "Condições de trabalho", foram os que apresentaram menor nível de satisfação. Essa satisfação profissional poderia ser maior se houvessem melhoria nas condições de trabalho, mais investimentos dos espaços físicos dos serviços de modo geral, ter um local mais apropriado para o tratamento, limpo e agradável para atendimento dos pacientes, ou seja, quantidade de salas e tamanhos adequados para a demanda de pacientes (Marco et al., 2008), além de um bom relacionamento com os colegas de trabalho e seus superiores (Pelisoli; Moreira; Kristensen, 2007). A comparação da avaliação geral entre familiares e profissionais foi diferente, sendo inferior nos profissionais. Dados semelhantes foram identificados por Bosque et al. (2017), Resende et al. (2016), Camilo (2012), onde observaram menor grau de satisfação entre os membros da equipe quando comparado aos cuidadores familiares. Fator importante, pois a satisfação dos profissionais está diretamente relacionada com a qualidade dos serviços prestados no tratamento oferecido (Ishara; Bandeira; Zuardi, 2008).

## CONCLUSÃO

Com base nos resultados obtidos neste estudo, observou-se um perfil sociodemográfico dos cuidadores familiares dos pacientes do sexo feminino, casados ou união estável, trabalhavam, possuíam ensino médio completo e o grau de parentesco superior foi da mãe. E a equipe técnica, houve predomínio do sexo feminino, idade, casados ou união estável, trabalham a mais de 5 anos no serviço e tinham pós-graduação. A satisfação global foi maior nos familiares em relação aos profissionais. As subescalas de satisfação foram diferentes entre os familiares, sendo inferior o fator privacidade e confidencialidade do serviço e na equipe profissional as subescalas "participação da equipe no serviço" e "condições de trabalho" apresentaram menores níveis de satisfação. A partir dos resultados obtidos, foi possível verificar que os familiares de pacientes estão satisfeitos e os profissionais são indiferentes com os serviços prestados no CAPSi. Esses achados permitem subsidiar em planejamento de políticas públicas direcionadas a saúde mental e principalmente ao que se refere a criança e adolescente, aos familiares que os acompanham no tratamento e aos profissionais envolvidos neste serviço, tornando-se imprescindíveis a avaliação para proporcionar o cuidado contínuo em saúde para todos os atores envolvidos nesse processo.

## REFERÊNCIAS

- Arruda MC, Alvarez AM, Gonçalves LHT. 2009. O familiar cuidador de portador de doença de Alzheimer participante de um grupo de ajuda mútua. *Ciência, Cuid e Saúde* 7:339-45.
- Bandeira M, Barroso SM. 2005. Sobrecarga das famílias de pacientes psiquiátricos. *J Bras Psiquiatr* 54:34-46.
- Bandeira M, da Silva MA, Camilo CA, Felício CMF. 2011. Satisfação De Familiares De Pacientes Psiquiátricos Com Os Serviços de Saúde Mental e seus fatores associados. *J Bras Psiquiatr* 60:284-93.
- Bandeira M, Mercier C, Perreault M, Libério MMA, Pitta AMF. 2000. Escala de avaliação da satisfação dos familiares com os serviços de saúde mental: Satis-BR. *J Bras Psiquiatr* 2002; 51:153-66.
- Bandeira M, Pitta AMF, Mercier C. Escalas brasileiras de avaliação da satisfação (SATIS-BR) e da sobrecarga (IMPACTO-BR) da equipe técnica em serviços de saúde mental. *J Bras Psiquiatr* 2000; 49:105-15.
- Barbosa G, Oliveira M, Moreno V, Padovani C, Claro H, Pinho P. Satisfação de usuários num Centro de Atenção Psicossocial em álcool e outras drogas. *Port J Ment Heal Nurs* 2015; 14:31-7.
- Bosque RM, Oliveira MAF, Silva NN, Claro HG, Fernandes IF de AL. Satisfação dos trabalhadores, usuários e familiares dos centros de atenção psicossocial em álcool e outras drogas. *Rev enferm UFPE line* 2017; 11:4598-606.
- Camilo CA, Bandeira M, Leal RMC, Scalón JD. Avaliação da satisfação e sobrecarga em um serviço de saúde mental. *Cad. Saúde Colet* 2012; 20:82-92.
- Dourado BM, Arruda BFT, Salles VB, de Souza Júnior SA, Dourado VM, Pinto JP. Evaluation of family caregiver satisfaction with a mental health inpatient service. *Trends Psychiatry Psychother* 2018; 40:300-9.
- Ferreira AP. Satisfação, sobrecarga de trabalho e estresse nos profissionais de serviço de saúde mental TT - Satisfaction, workload and stress among providers of a mental health service. *Rev bras med trab* 2015; 13:91-9.
- Gani N, Saeed K, Minhas F, Anjuman N, Waleed M, Fatima G. Assessment of Patient Satisfaction With Mental Health Services in a Tertiary Care Setting. *J Ayub Med Coll* 2011; 23:43-6.
- Godoy JA, Pavan G, Monteiro RT, et al. Satisfaction with care in a brazilian psychiatric inpatient unit: Differences in perceptions among patients according to type of health insurance. *Trends Psychiatry Psychother* 2019; 41:27-35.
- Hilgert JB, Bidinotto AB, Pachado MP, et al. Satisfaction and burden of mental health personnel: Data from healthcare services for substance users and their families. *Rev Bras Psiquiatr* 2018; 40:403-9.
- Ishara S, Bandeira M, Zuardi AW. Public psychiatric services: Job satisfaction evaluation. *Rev Bras Psiquiatr* 2008; 30:38-41.
- Kantorski LP, Da Rosa Jardim VM, Dos Santos Treichel CA, et al. Satisfação com serviços comunitários de saúde mental entre os familiares dos pacientes. *Rev Bras Epidemiol* 2017; 20:237-46.
- Kantorski LP, Jardim V da R, Wetzel C, et al. Satisfação dos usuários dos centros de atenção psicossocial da região Sul do Brasil. *Rev Saúde Pública* 2009;43(supl. 1):29-35.
- Kantorski LP, Jardim VM da R, Delpino GB, Lima LM de, Schwartz E, Heck RM. Perfil dos familiares cuidadores de usuários de centros de atenção psicossocial do sul do Brasil. *Rev Gaúcha Enferm* 2012;33:85-92.
- Lapischies SR da C, Jardim VM da R, Kantorski LP. Factors associated with satisfaction at work in psychosocial care centers1. *Rev Lat Am Enfermagem* 2014; 22:950-8.
- Lino MM. Qualidade de vida e satisfação profissional de enfermeiras de Unidades de Terapia Intensiva [dissertação]. São Paulo (SP): Escola de enfermagem, Universidade de São Paulo. 2004.
- Marco PF, De Albuquerque Citero V, Moraes E, Nogueira-Martins LA. O impacto do trabalho em saúde mental: Transtornos psiquiátricos menores, qualidade de vida e satisfação profissional. *J Bras Psiquiatr* 2008; 57:178-83.
- Ministério da saúde. Portaria GM/MS n. 3.088, de 23 de dezembro de 2011. Institui a Rede de Atenção Psicossocial para pessoas com sofrimento ou transtorno mental, incluindo aquelas com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), 2011.
- Miranda PO, de Souza OF, Ferreira TDF. Avaliação da satisfação dos pacientes e familiares em um serviço de saúde mental na cidade de Rio Branco, Acre. *J Bras Psiquiatr* 2015; 63:322-40.
- Oliveira JF de, Santos AM Dos, Primo LS, et al. Satisfação profissional e sobrecarga de trabalho de enfermeiros da área de saúde mental. *Cien Saúde Colet* 2019; 24:2593-9.
- Pelisoli C, Moreira AK, Kristensen CH. Avaliação da satisfação e do impacto da sobrecarga de trabalho em profissionais de saúde mental. *Mental* 2007; 5:63-78.
- Rebouças D, Abelha L, Legay LF, Lovisi GM. O trabalho em saúde mental: Um estudo de satisfação e impacto. *Cad Saúde Pública* 2008; 24:624-32.
- Rebouças D, Legay LF, Abelha L. Satisfação com o trabalho e impacto causado nos profissionais de serviço de saúde mental. *Rev Saúde Pública* 2007;41(2):244-250.
- Resende KIDS, Bandeira M, Oliveira DCR. Assessment of patient, family and staff satisfaction in a mental health service. *Paideia* 2016; 26:245-53.
- Santos LA. Satisfação dos familiares com os serviços prestados por um Centro de Atenção Psicossocial infanto-juvenil [dissertação].

- São João Del-Rei (MG): Programa de Mestrado em Psicologia. Universidade Federal de São João Del-Rei 2018.
- Santos MVF, Siqueira MM. Satisfação com um serviço de dependência química: Avaliando familiares de usuários. *Cad Bras Saúde Ment* 2018; 10:66-86.
- Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Especializada e Temática, Ministério da Saúde. Centros de Atenção Psicossocial e Unidades de Acolhimento como lugares da atenção psicossocial nos territórios: orientações para elaboração de projetos de construção, reforma e ampliação de CAPS e de UA, 2015.
- Silva SN, Lima MG, Ruas CM. Brazilian mental health services assessment: User satisfaction and associated factors. *Cienc e Saúde Coletiva* 2018; 23:3799-810.
- Soares FC, Flório FM, Zanin L. Satisfaction of users of psychosocial care centers. *Rev Lat Am Enfermagem* 2019; 27 e3223.
- Thiengo DL, Fonseca D, Abelha L, Lovisi GM. Satisfação de familiares com o atendimento oferecido por um Centro de Atenção Psicossocial Infantojuvenil (CAPSi) da cidade do Rio de Janeiro. *Cad Saúde Colet* 2015; 23:298-308.
- Thiengo DL, Fonseca D, Lovisi GM. Satisfação dos familiares com os serviços de saúde mental para crianças e adolescentes: uma revisão sistemática. *Cad Saúde Colet* 2014; 22:233-40.
- World Health Organization (WHO). The World Health Report 2001. *Mental Health: New Understanding, New Hope*, 2001.
- World Health Organization (WHO). WHO-Satis Consumer's and Caregiver's Satisfaction with Mental Health Services: A Multiside Study, 1996.

\*\*\*\*\*