

Satisfação dos usuários no programa de controle da tuberculose de um município do Rio de Janeiro, Brasil

Rute dos Santos Lafaiete¹

Maria Catarina Salvador da Motta²

Tereza Cristina Scatena Villa³

Uma das formas de se avaliar serviços de saúde é através da satisfação dos usuários. O objetivo do estudo foi avaliar a satisfação dos usuários do Programa de Controle da Tuberculose de uma unidade básica de saúde, em Itaboraí, RJ, já que usuários satisfeitos com os serviços tendem a aderir à terapêutica, e, relacionado à tuberculose, a adesão é fundamental para o sucesso do tratamento. Realizou-se estudo descritivo, quantitativo, de dezembro/2008 a fevereiro/2009, com 88 indivíduos, selecionados de forma não probabilística, usando-se questionário validado e adaptado para satisfação do indivíduo com tuberculose. O estudo teve como resultados altas taxas de satisfação. Essas avaliações positivas podem ser explicadas pelo doente estar inserido no programa de tuberculose e ser acompanhado por equipe de saúde com a qual ele estabelece vínculo e apoio à adesão, durante o tratamento. Estudos com abordagem qualitativa poderiam ampliar a compreensão sobre a satisfação, complementando a pesquisa realizada.

Descritores: Satisfação dos Consumidores; Avaliação de Serviços de Saúde; Atenção Primária à Saúde; Tuberculose.

¹ Enfermeira, Mestranda, Escola de Enfermagem Anna Nery, Universidade Federal do Rio de Janeiro, RJ, Brasil. E-mail: rutelafaiete@gmail.com.

² Enfermeira, Doutora em Enfermagem. Professor Adjunto, Escola de Enfermagem Anna Nery, Universidade Federal do Rio de Janeiro, RJ, Brasil. E-mail: ma.catarina@gmail.com.

³ Enfermeira, Doutora em Enfermagem. Professor Titular, Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, Centro Colaborador da OMS para o Desenvolvimento da Pesquisa em Enfermagem, SP, Brasil. E-mail: tite@eerp.usp.br.

Endereço para correspondência:

Rute dos Santos Lafaiete
Universidade Federal do Rio de Janeiro. Escola de Enfermagem Anna Nery
Departamento de Enfermagem em Saúde Pública
Rua Afonso Cavalcanti, 275
Bairro: Cidade Nova
CEP: 20211-110 Rio de Janeiro, RJ, Brasil
E-mail: rutelafaiete@gmail.com

User Satisfaction in the Tuberculosis Control Program in a City in Rio de Janeiro, Brazil

One way to evaluate health services is through the satisfaction of users. This study evaluates the satisfaction of users cared for by the Tuberculosis Control Program (TBCP) in a primary health care unit in Itaboraí, RJ, Brazil. Users satisfied with the services tend to adhere to their treatment, which is of course essential for successful TB treatment. This descriptive and quantitative study was carried out from December 2008 to February 2009; 88 individuals composed a non-probabilistic sample. A questionnaire validated and adapted to measure the satisfaction of individuals with tuberculosis was used. The study obtained high rates of user satisfaction. These positive evaluations can be explained by the fact these patients were included in the TBCP and were cared for by a health team with whom they established bonds and received support for treatment adherence. Studies with a qualitative approach could broaden the understanding of satisfaction and complement this study's findings.

Descriptors: Consumer Satisfaction; Health Services Evaluation; Primary Health Care; Tuberculosis.

Satisfacción de los usuarios con el programa de control de la tuberculosis de un municipio de Rio de Janeiro, Brasil

Una de las formas de evaluar los servicios de salud es a través de la satisfacción de los usuarios. El objetivo del estudio fue evaluar la satisfacción de los usuarios del Programa de Control de la Tuberculosis de una Unidad Básica de Salud en Itaboraí-RJ, ya que usuarios satisfechos con los servicios tienden a adherir a la terapéutica; relacionado a la tuberculosis, la adherencia es fundamental para el suceso del tratamiento. Se realizó un estudio descriptivo, cuantitativo, de diciembre/2008 a febrero/2009, con 88 individuos, seleccionados de forma no probabilística, con un cuestionario validado y adaptado para evaluar la satisfacción del individuo con tuberculosis. El estudio tuvo como resultados altas tasas de satisfacción. Esas evaluaciones positivas pueden ser explicadas porque el enfermo se encuentra dentro del programa de tuberculosis, siendo acompañado por un equipo de salud que establece un vínculo con él y lo apoya a que adhiera al tratamiento. Otros estudios con abordaje cualitativo podrían ampliar la comprensión sobre la satisfacción complementando la investigación realizada.

Descriptorios: Satisfacción de los Consumidores; Evaluación de Servicios de Salud; Atención Primaria de Salud; Tuberculosis.

Introdução

O principal objetivo das unidades de atendimento direto é oferecer serviços de melhor qualidade possível, envolvendo características desejáveis como efetividade, eficiência, equidade, aceitabilidade, acessibilidade e adequabilidade. Para a avaliação desses serviços, prestados diretamente à população, utilizam-se diversas medidas, uma delas é a satisfação dos usuários⁽¹⁾.

A satisfação pode ser definida como "avaliações positivas individuais de distintas dimensões do cuidado à saúde"⁽²⁾. Mas, o que se mede, muitas vezes, não é

a satisfação propriamente dita, mas a percepção dos serviços e a expectativa prévia dos usuários⁽³⁾.

As pesquisas de satisfação nos serviços públicos de saúde geralmente ocorrem por meio de questionários, com respostas fechadas, para a produção de dados estatísticos, ou seja, de forma "objetiva". Esse método quantitativo é o mais utilizado, associado a escalas de valores para mensurar as respostas e quantificar a satisfação⁽³⁾. Como vantagem, consegue alcançar uma amostra de usuários mais representativa da população, entretanto, pode

ser considerado reducionista por não trabalhar dados subjetivos do fenômeno satisfação⁽³⁻⁵⁾. Por outro lado, métodos qualitativos incluiriam os dados subjetivos e suas interações com as crenças e modos de vida.

A despeito da variabilidade de formas de medir a satisfação dos usuários, entre as abordagens quantitativas e qualitativas, frequentemente são encontradas como resultados as altas taxas de satisfação em relação ao setor da saúde. Esse fenômeno é conhecido como efeito de "elevação" e é reportado mesmo quando as expectativas sobre os serviços são negativas. Isso pode ocorrer devido a aspectos metodológicos, inconsistências teóricas ou, ainda, ao fato de que, em serviços públicos, a alta satisfação poderia expressar o receio dos usuários de perder o direito aos serviços prestados⁽⁶⁻⁷⁾.

Algumas doenças transmissíveis, como a tuberculose (TB), apresentam quadro de persistência, com altas taxas de incidência, configurando-se em problema de saúde pública, com raízes profundas e que refletem a estruturação ineficiente do sistema de saúde e as condições de vida da população em sua totalidade⁽⁸⁾.

Um dos problemas relacionados à TB é a alta taxa de abandono ao tratamento. Usuários satisfeitos com os serviços oferecidos tendem a aderir à terapêutica prescrita⁽⁷⁾, e, relacionando à TB, a adesão é fundamental, já que um dos principais problemas apresentados pelo Plano Nacional de Controle da Tuberculose refere-se à não adesão dos pacientes com TB à terapêutica oferecida⁽⁹⁾.

A não adesão leva à diminuição de encerramentos dos casos por cura e aumento do número de casos de resistência aos fármacos utilizados para tratamento da TB. Esse quadro impõe desafio aos profissionais e gestores de saúde, no sentido de buscar estratégias que possam suplantiar essas dificuldades, aumentando a adesão ao tratamento através do aumento da satisfação dos usuários⁽¹⁰⁾. Nesse sentido, é importante conhecer como os usuários avaliam o atendimento, para repensar as práticas profissionais e intervir sobre a forma de organização dos serviços, visando o seu aperfeiçoamento.

Neste estudo, a satisfação dos usuários dos serviços de controle da TB foi avaliada sob a ótica dos doentes, partindo do pressuposto que a satisfação está relacionada ao modo de organização e desempenho dos serviços de saúde.

O objetivo deste estudo foi avaliar a satisfação dos usuários cadastrados no Programa de Controle da Tuberculose de uma unidade básica de saúde, no município de Itaboraí, RJ.

Metodologia

Trata-se de estudo descritivo, com abordagem quantitativa. O local de estudo foi o município de Itaboraí,

que pertence à Região Metropolitana do Estado do Rio de Janeiro, e que fica a 45km da capital. O município foi escolhido por ser considerado pela Secretaria Estadual de Saúde como um dos municípios prioritários no combate à TB, sendo, em 2005, notificados 180 casos de TB.

A população de estudo foi composta por 88 usuários do Programa de Controle da Tuberculose (PCT). Elegeram-se como critérios de inclusão: indivíduos em tratamento há mais de um mês, que iniciaram tratamento entre 2008 e 2009, e indivíduos que concluíram o tratamento em até 6 meses antes do início da coleta de dados. Elegeram-se como critério de exclusão: menores de 18 anos. Os sujeitos foram selecionados de forma não probabilística para as entrevistas, sendo a amostra composta pelo total de usuários que aceitaram participar do estudo, no período da coleta dos dados.

Para a avaliação da satisfação, foi utilizado um questionário para doentes de TB em tratamento, validado no Brasil e adaptado para a satisfação do usuário de TB por Villa & Ruffino-Netto⁽¹¹⁾. O questionário contém perguntas sobre a satisfação do usuário, em relação ao serviço e ao cuidado recebido, articulada às dimensões da Atenção Primária à Saúde (infraestrutura, acessibilidade, relação usuário e equipe de saúde).

As variáveis analisadas neste estudo foram: aparência física, acomodações, ventilação, disponibilidade das medicações, tempo de espera, local da dose supervisionada, atendimento da recepção, confiança, orientações, disponibilidade dos profissionais e avaliação geral dos serviços prestados.

A coleta de dados foi realizada entre dezembro de 2008 e fevereiro de 2009, no Centro Municipal de Saúde no Ambulatório Central de Tuberculose (ACT), onde se localiza o PCT, nos horários de atendimentos para as consultas médicas e ingestão das doses supervisionadas.

O entrevistado respondeu cada pergunta segundo uma escala de Likert, à qual foi atribuída um valor entre zero e cinco. O valor zero, para resposta não sei ou não se aplica, e os valores de 1 a 5 registraram o grau de relação de preferência (ou concordância) das afirmações. Quanto maior o valor correspondente ao descritor, maior o nível de satisfação do usuário do serviço em estudo.

Atendendo-se à Resolução 196/96, do Conselho Nacional de Saúde, o projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa, sob Protocolo nº85/08. Cada entrevistado participou da pesquisa mediante a aceitação e assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido. Esta pesquisa foi financiada pelo Fundo Global de Tuberculose, com a coordenação do Grupo de Estudos Operacionais em Tuberculose da REDE-TB e apoio da Fundação para o Desenvolvimento Científico e Tecnológico em Saúde.

Resultados

Tabela 1 - Indicadores relacionados ao grau de satisfação dos usuários do Programa de Controle da Tuberculose (PCT) do município de Itaboraí, RJ, Brasil, 2009

Indicadores	Grau da satisfação (%)				Total (N)
	Regular	Bom	Muito bom	Outros	
Aparência	20,0	58,0	19,3	2,7	88
Acomodações	42,0	41,0	16,0	1,0	88
Ventilação	41,0	44,3	12,5	2,2	88
Disponibilidade das medicações	3,4	60,2	35,2	1,2	88
Tempo de espera	36,3	53,4	8,0	2,3	88
Horário da dose supervisionada	5,6	71,5	10,0	12,9	88
Local da dose supervisionada	9,0	64,0	19,3	7,7	88
Recepção	7,0	64,7	28,3	0,0	88
Confiança na equipe de saúde	4,0	62,0	34,0	0,0	88
Orientações da equipe de saúde	7,0	62,5	29,5	1,0	88
Disponibilidade dos profissionais	7,0	60,0	33,0	0,0	88

Ao se avaliar a satisfação dos usuários do PCT, no município de Itaboraí, RJ, as respostas "muito ruim" e "ruim", que correspondem respectivamente aos valores de 1 e 2, na escala do questionário utilizado sobre satisfação, apresentaram frequências muito baixas. Colocou-se no item 'outros', junto com as perguntas que não foram respondidas. Observa-se que, majoritariamente, esse item não corresponde a 10% do total das respostas obtidas.

O resultado com maior percentual encontrado foi 'bom'. Algumas das variáveis apresentaram menor grau de satisfação, relacionada à aparência, acomodações, ventilação - indicadores relacionados ao componente estrutura da unidade de saúde. Outra variável, com baixo grau de satisfação encontrada, foi relacionada ao tempo de espera para a consulta e dose supervisionada.

Quanto à recepção, confiança e orientações da equipe de saúde e disponibilidade dos profissionais, essas variáveis apresentaram maior grau de satisfação.

Discussão

Falar em satisfação nos serviços públicos no setor da saúde não é algo simples, e abordar sobre a satisfação do usuário no sistema público parece tarefa desafiadora, pois, geralmente, é vista com indiferença pelos funcionários⁽¹²⁾.

A participação da comunidade, nas avaliações dos serviços públicos de saúde, nem sempre é estimulada e/ou valorizada como nos serviços privados, em que há avaliações constantes sobre a eficiência, ou seja, sobre a qualidade dos atendimentos/serviços prestados. Geralmente nos serviços públicos, a preocupação está relacionada à eficácia, isto é, com a finalidade de resolver

os problemas de saúde da clientela, mas sem preocupação com a qualidade dos atendimentos/serviços prestados.

A satisfação dos usuários possui diversos determinantes como: grau de expectativa, exigências individuais em relação ao atendimento e características individuais do paciente (idade, gênero, classe social e estado psicológico). Tratar sobre expectativa é um dos mais complexos, pois os pacientes podem ter aprendido a diminuir as suas expectativas, quanto aos serviços, ou existir baixa capacidade crítica por parte desses. O contrário também pode acontecer, isto é, um nível de satisfação mais baixo pode ocorrer devido ao alto grau de exigência⁽²⁾.

Em relação às características sociodemográficas, a população em questão é predominantemente masculina, o que é justificado devido à tuberculose no Brasil predominar no sexo masculino em relação ao feminino. Os dados referentes à idade acompanham o padrão nacional, com predomínio da faixa etária entre 20 e 49 anos⁽¹³⁾.

A escolaridade é o indicador mais importante que determina o nível socioeconômico. A maioria dos doentes apresentaram baixa escolaridade e baixa renda familiar, corroborando outros estudos realizados⁽¹³⁻¹⁴⁾. A TB afeta, de forma mais incisiva, grupos populacionais desfavorecidos, sendo assim, torna-se um facilitador para o desenvolvimento da TB, além da morbidade ser influenciada por esses condicionantes⁽¹⁴⁾.

Destaca-se, também, o contexto brasileiro, cujo pouco ou difícil acesso aos serviços de saúde é valorizado pelos usuários, pela falta de opções de outros serviços públicos de saúde, ainda mais quando os usuários são majoritariamente de baixa renda. Essa população é a que busca os serviços para atendimento médico, medicamentos

e vacinas, interessando-se mais por um padrão mínimo de sobrevivência do que pela qualidade dos mesmos⁽³⁾.

As altas taxas de satisfação, quanto à infraestrutura, podem ser influenciadas por outros aspectos dos serviços, como o resultado satisfatório do tratamento, bom relacionamento com os profissionais. A preocupação com a infraestrutura também não é o fator mais relevante para a satisfação do usuário⁽¹⁵⁾, ela corresponde às características estáveis da assistência, recursos físicos, materiais, financeiros, manutenção predial e de equipamentos, dentre outros. É difícil quantificar a influência ou contribuição exata desse componente na qualidade final da assistência prestada, mas é possível falar em termos de tendências – a estrutura mais adequada aumenta a probabilidade da assistência prestada ser de maior qualidade⁽¹²⁾.

As condições das moradias dos indivíduos entrevistados devem ser levadas em consideração, pois o que pode aparentar precário para alguns pode parecer muito bom para outros que residem em locais com poucas condições⁽¹⁶⁾. Esses resultados podem mostrar limitações por parte dos usuários em relação à estrutura, já que é tão normal faltar manutenção nas estruturas das unidades públicas de saúde, não conseguindo nem se perceber se estaria ruim ou não⁽¹⁷⁾. É importante rever os aspectos relacionados à infraestrutura, a fim de serem realizadas as reformas necessárias, melhorando o ambiente, as acomodações e o tempo de espera, aumentando, conseqüentemente, a dinâmica do atendimento para as consultas e doses supervisionadas.

Quanto à medicação, a sua disponibilidade, no próprio posto de saúde, é o principal fator associado à capacidade resolutiva qualitativa do serviço⁽¹⁸⁾, dessa forma, garantindo o acesso ao tratamento da TB.

Todo usuário tem como expectativa que os serviços sejam rápidos e que a espera seja a menor possível, a maioria deles mostrou-se satisfeita em relação ao tempo de espera. Esse componente, relacionado à TB, pode afetar diretamente o tratamento, já que a demora no atendimento, ou os horários incompatíveis com os turnos de trabalho, faz com que muitos indivíduos deixem de procurar o serviço de saúde, tanto para a busca pelo diagnóstico quanto para a realização do tratamento, podendo os indivíduos até abandonarem o tratamento pelo receio de perder o emprego ou outras atividades, diante da necessidade de faltas e atrasos⁽¹⁹⁾.

Sobre o horário e o local da dose supervisionada, a maioria mostrou-se satisfeita lembrando que, na população estudada, havia pessoas cobertas pela Estratégia de Saúde da Família (ESF), e que, provavelmente, realizavam o tratamento diretamente observado na unidade de saúde próxima da residência, ou no próprio domicílio. Não foi

avaliado, neste estudo, a relação da ESF e o grau da satisfação dos usuários.

Sobre as orientações fornecidas pelos profissionais de saúde, a maioria mostrou-se satisfeita. As orientações são importantes para esclarecer os aspectos relacionados à doença, suas conseqüências e hábitos que podem influenciar no tratamento. O nível de informação está condicionado, entre outros aspectos, pelo grau de escolaridade e a eficácia das estratégias de comunicação e das informações em saúde utilizadas nos serviços⁽⁴⁾.

As relações de confiança, a disponibilidade dos profissionais e a recepção mostraram-se satisfatórias. A adesão ao PCT também sofre influência do vínculo com os profissionais de saúde. O acolhimento é elemento essencial para a avaliação da qualidade dos serviços de saúde, pois contribuem para a procura dos usuários⁽⁷⁾.

Outros estudos^(4,20-23) que mediram a satisfação dos usuários, do Sistema Único de Saúde (SUS), também mostraram alto grau de satisfação na maioria das variáveis analisadas. Percebe-se que é comum o direcionamento para respostas positivas⁽²¹⁾, além disso, já foi comprovada tendência, por parte dos usuários de classes sociais menos favorecidas, para avaliar positivamente os serviços que lhe são prestados⁽²⁰⁾, provavelmente por receio de perder os serviços ou por medo de algum tipo de sanção no atendimento. Diferentemente de classes sociais mais favorecidas economicamente que costumam reivindicar melhores condições de atendimento⁽²⁰⁾.

Em contrapartida, estudo, realizado nacionalmente⁽²⁴⁾, sobre fatores associados à satisfação dos usuários do SUS, demonstrou que ser jovem, usuário exclusivo do SUS, ter baixa escolaridade gerou mais chances de insatisfação, contrariando os achados deste estudo já que as características sociais de indivíduos com TB tenderiam para resultados com baixos níveis de satisfação, o que não foi observado neste estudo.

Conclusão

Este estudo apresenta como principal resultado altas taxas de satisfação dos usuários atendidos no PCT de Itaboraí. A avaliação da assistência com enfoque na percepção da população é importante e deve ser realizada pelo serviço de saúde, a fim de melhorar e/ou manter a qualidade dos mesmos.

Essas avaliações positivas podem ser explicadas pelo doente estar inserido em um programa de TB e ser acompanhado por equipe de saúde, com a qual ele estabelece vínculo e apoio à adesão durante o tratamento. A opinião do paciente sobre a assistência recebida depende das suas concepções e valores e da recepção, confiança

e orientações da equipe de saúde e disponibilidade dos profissionais, avaliadas com maior grau de satisfação.

Os doentes em tratamento no PCT podem expressar suas opiniões ou a aceitação das situações já instaladas. A crítica depende necessariamente do papel que cada indivíduo atribui para si, dentro do contexto dos serviços de saúde. Considerar-se que a ESF oferece o tratamento supervisionado aos pacientes de sua área, o que facilita o acesso, diminui custos com transporte e favorece o vínculo e adesão ao tratamento da TB.

Assim, estudos com abordagem qualitativa poderiam ampliar a compreensão sobre a satisfação já que valores, crenças e as representações dos serviços de saúde e da TB para os indivíduos certamente influenciaram nos achados deste estudo e, por isso, devem também ser investigados, contribuindo para a avaliação da assistência prestada pela PCT do município estudado.

Referências

1. Akerman M; Nadanovsky, P. Avaliação dos Serviços de Saúde – Avaliar o Quê. *Cad Saúde Publica*. 1992;8(4):361-5.
2. Vaitsman J, Andrade GRB. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. *Ciênc Saúde Colet*. 2005;10(3):599-613.
3. Esperidião M, Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários. *Ciênc Saúde Colet*. [internet]. 2005 [acesso 22 ago 2009]; 10:303-12. Disponível em: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/630/63009931.pdf>
4. Trad LAB, Bastos ACS, Santana EM, Nues MO. Estudo etnográfico da satisfação do usuário do Programa de Saúde da Família na Bahia. *Ciênc Saúde Colet*. 2002;7(3):581-9
5. Bosi ML, Affonso KC. Participação popular e saúde: com a palavra, os usuários da rede pública de serviços. *Cad Saúde Pública*. 1998;14(2):355-65.
6. Gomes R, Silva CMF, Deslandes SF, Souza ER. Avaliação da assistência ambulatorial a portadores de HIV/AIDS no Rio de Janeiro, segundo a visão dos usuários. *Cad Saúde Pública*. 1999;15(4):789-97.
7. Lima MADS, Ramos DD, Rosa RB, Nauderer TM, Davis R. Acesso e Acolhimento em Unidades de Saúde na Visão dos Usuários. *Acta Paul Enferm*. 2007;20(1):12-7.
8. Esperidião MA, Trad LAB. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. *Cad Saúde Pública*. 2006;22(6):1267-76.
9. Halfoun VLRC, Aguiar OB, Mattos DS. Construção de um Instrumento para Avaliação de Satisfação da Atenção Básica nos Centros Municipais de Saúde do Rio de Janeiro. *Rev Bras Educ Méd*. 2008;32(4):424-30.
10. Ministério da Saúde (BR). Secretaria Executiva. Departamento de Apoio à Descentralização. Coordenação Geral de Apoio à Gestão Descentralizada. Diretrizes operacionais do pacto pela vida em defesa do SUS e de Gestão. Brasília: Ministério da Saúde; 2006.
11. Villa TCS, Ruffino-Netto A. Questionário para a avaliação de desempenho de serviços de atenção básica o controle da TB no Brasil. *J Bras Pneumol*. 2009; 35(6):610-2.
12. Malik AM, Shiesariri LMC. Qualidade na gestão local de serviços e ações de saúde. São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo; 1998.
13. Santo LALA, Santos PCH, Moreira ME. Perfil clínico, epidemiológico e laboratorial dos pacientes com tuberculose em hospital universitário da região do Vale Paraíba, Estado de São Paulo. *Bepa*. ago 2009;6(68):14-21.
14. Santos MLSG, Vendramini SHF, Gazetta CE, Oliveira SAC, Villa TCS. Poverty: socioeconomic characterization at tuberculosis. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. set-out 2007;15(nº esp):762-7.
15. Santos JF, Brunello MEF, Scatena LM, Andrade RLP, Villa TCS. Satisfação do doente de tuberculose em relação à infra-estrutura dos serviços de saúde, Ribeirão Preto (2008-2009).[internet]. 17º Simpósio Internacional de Iniciação Científica da Universidade de São Paulo. [acesso 9 fev 2010]. Disponível em: http://www.usp.br/siicusp/Resumos/17Siicusp/subarea_tit_CI_12.htm
16. Andrade KLC, Ferreira EF. Avaliação da inserção da odontologia no Programa Saúde da Família de Pompéu (MG): a satisfação do usuário. *Ciênc Saúde Colet*. 2006; 11(1):123-30.
17. Ferri SMN, Pereira MJB, Mishima SM, Caccia-Bava MCG, Almeida MCP. As Tecnologias Leves com Geradoras de Satisfação em Usuários de uma Unidade de saúde da Família. *Comunic Saúde Educ*. 2007;23(11):515-29.
18. Halal IS, Sparrenberger F, Bertoni AM, Ciacommet C, Seibel CE, Lahude FM. Avaliação da qualidade de assistência primária à saúde em localidade urbana da região sul do Brasil. *Rev Saúde Pública*. 1994;28(2):131-6.
19. Morrone N, Sollha MSS, Cruvinel MC, Morrone N Junior, Freire JAS, Barbosa ZLM. Tuberculose: tratamento supervisionado "vs." tratamento auto-administrado Experiência ambulatorial em instituição filantrópica e revisão da literatura. *J Bras Pneumol*. 1999; 25(4):198-206.
20. Lemme AC, Noronha G, Resende JB. A satisfação do usuário em hospital universitário. *Rev Saúde Pública*. 1991;25(1):41-6.
21. Kotaka F, Pacheco MLR, Higaki Y. Avaliação pelos usuários dos hospitais participantes do programa de qualidade hospitalar no Estado de São Paulo, Brasil. *Rev Saúde Pública*. 1997;31(2):171-7.

22. Bulgarelli AF, Manco ARX. Idosos vivendo na comunidade e a satisfação com a própria saúde bucal. *Ciênc Saúde Colet.* 2008;13(4):1165-74.
23. Emmi DT, Barroso RFF. Avaliação das ações de saúde bucal no Programa Saúde da Família no distrito de Mosqueiro, Pará. *Ciênc Saúde Colet.* 2008;13(1):35-41.
24. Gouveia GC, Souza WV, Luna CF, Souza-Junior PRB, Szwarcwald CL. Satisfação dos usuários do sistema de saúde brasileiro: fatores associados e diferenças regionais. *Rev Bras Epidemiol.* 2009;12(3):281-96.

Recebido: 10.2.2010

Aceito: 9.2.2011

Como citar este artigo:

Lafaiete RS, Motta MCS, Villa TCS. Satisfação dos usuários no programa de controle da tuberculose de um município do Rio de Janeiro, Brasil. *Rev. Latino-Am. Enfermagem* [Internet]. maio-jun 2011 [acesso em: / /];19(3):[07 telas]. Disponível em: _____

URL

dia | mês abreviado com ponto | ano