

Avaliação da satisfação dos usuários da Clínica-Escola de Nutrição do UniCEUB

User satisfaction with the nutrition service of the Uniceub's clinic-school

Maíra Monteiro Attuch¹
Daniela Pereira do Couto²
Janaína Marques Baiocchi³
Patrícia Martins Fernandez⁴

Resumo

Este estudo se propôs a avaliar a satisfação dos usuários do atendimento individualizado da Clínica-Escola de Nutrição do Centro de Atendimento Comunitário do UniCEUB (CAC). A pesquisa compreendeu os períodos letivos de 2008 e 2009. Foram entrevistados 102 pacientes de ambos os gêneros após terem comparecido à segunda consulta e recebido propostas de modificação de seus hábitos alimentares. O instrumento de coleta de dados foi um questionário semiestruturado aplicado por telefone. Os resultados mostraram que a maioria dos entrevistados considerou o atendimento “ótimo” ou “bom” e sente-se motivada a realizar as propostas de mudanças em sua alimentação. Conclui-se que, embora a avaliação do serviço tenha sido positiva, não é possível prever o grau de adesão ao serviço em longo prazo.

Palavras-chave: Qualidade. Satisfação. Atendimento individualizado. Serviço comunitário.

Abstract

This study assessed users satisfaction with the individualized assistance of the Nutrition Clinic-school of the Community Services Center of UniCEUB. The research was held during the class periods of 2008 and 2009. The study included 102 patients both male and female who attended to the second appointment and had received nutritional orientation in order to change their eating habits. The instrument was a semi-structured questionnaire applied through telephone contact. Results showed that most of the participants considered the service either “great” or “good” and felt motivated to perform the changes they had been proposed. The conclusion is that the service was positively evaluated, although it is not possible to predict the adherence degree in a long-term basis.

Keywords: Quality. Satisfaction. Individualized assistance. Community service.

¹ Graduada em Jornalismo pela Universidade de Brasília (2000) e em Nutrição pelo Centro Universitário de Brasília (2009), pós-graduada em Marketing pela Fundação Getúlio Vargas (2003) e em Nutrição Esportiva Funcional pela Universidade Cruzeiro do Sul / VP Consultoria (2012). Email: mairaattuch@yahoo.com

² Graduada em Nutrição pela Universidade de Brasília (2001); residência da Secretaria de Saúde do Distrito Federal na área de Nutrição em Atenção Primária à Saúde (2002); especialização em Nutrição Clínica pela Universidade Gama Filho (2008). Email: danpcouto@hotmail.com

³ Graduada em Nutrição pela Universidade de São Paulo (1997) e especialização em Nutrição Esportiva pela Universidade Veiga Almeida. Email: janabaiocchi@gmail.com

⁴ Graduada em Nutrição pela Universidade de Brasília (2001) e mestra em Nutrição Humana pela Universidade de Brasília (2005). Atualmente é professora titular do Curso de Graduação em Nutrição do Centro Universitário de Brasília. Email: patricia.fernandez@uniceubr.br

1 Introdução

Atualmente, a avaliação da satisfação dos usuários de serviços de saúde é uma prática bastante comum, cujo sentido fundamental é converter conceitos em estratégias, critérios e padrões de medição, a fim de se obterem medidas úteis para tomada de decisão e aperfeiçoamento do serviço. A necessidade de aperfeiçoamento constante do serviço justifica-se pelo fato de que pacientes satisfeitos tendem a apresentar maior adesão ao tratamento prescrito (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006).

Além disso, o usuário vem adquirindo papel de protagonista do sistema de saúde, tornando-se importante saber sua visão acerca da qualidade do serviço prestado (RAMOS; LIMA, 2003). No Brasil, a opinião dos usuários dos serviços de saúde tornou-se relevante a partir da década de 1990, com a inclusão do direito à saúde na Constituição de 1988 e com a universalização do acesso a partir da criação do Sistema Único de Saúde, em um cenário de redemocratização política e fortalecimento dos movimentos sociais (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006; VAITSMAN; ANDRADE, 2005).

Os anos 90 também foram marcados pelo fortalecimento do conceito de humanização dos serviços de saúde, conceito este que também pode ser aferido pelas pesquisas de satisfação dos usuários de serviços de saúde, uma vez que a maior parte dos estudos inclui algum tipo de avaliação das relações entre paciente e profissionais de saúde (VAITSMAN; ANDRADE, 2005).

Entretanto, apesar de a avaliação da satisfação de usuários de serviços de saúde ser alvo de pesquisas há, pelo menos, duas décadas, não há muitas publicações sobre a satisfação com serviços de Nutrição (FERGUSON et al., 2001). Pelas mesmas razões descritas anteriormente sobre a importância de pesquisas de satisfação de usuários de serviços de saúde em geral, avaliar se o serviço de Nutrição prestado está em consonância com as expectativas dos pacientes pode ser de extrema valia tanto para os profissionais de saúde quanto para os administradores do serviço.

Desde 2006, o Centro Universitário de Brasília (UniCEUB) oferece à comunidade atendimento individualizado em Nutrição a preços simbólicos. O atendimento é realizado por alunos do Estágio Curricular em Nutrição Clínica do curso de Nutrição do UniCEUB, com a supervisão de nutricionistas. Além de ser uma ação de responsabilidade social da instituição, é uma oportunidade

para os alunos de praticarem o que aprendem em sala de aula. A fim de avaliar a satisfação dos usuários e detectar eventuais falhas do serviço, implantou-se, ainda em 2006, uma pesquisa de satisfação realizada por telefone com os pacientes após o seu primeiro retorno.

No caso do UniCEUB, especificamente, por se tratar de um serviço prestado essencialmente por alunos dos três últimos semestres do curso de Nutrição, esse tipo de pesquisa tem também a função de avaliar a qualidade do curso, pois o atendimento exige dos alunos conhecimentos adquiridos ao longo de todos os semestres. Além disso, tal monitoramento permite avaliar a infraestrutura oferecida pela instituição, como serviços de secretaria, espaço físico e localização, com vistas a aprimorar constantemente os serviços prestados à comunidade. Nesse caso, a pesquisa de satisfação ajudou ainda a identificar as formas mais eficazes de divulgação, possibilitando que se façam ajustes nas estratégias de comunicação, a fim de ampliar o alcance do serviço.

Diante do exposto, este estudo se propôs a avaliar a satisfação dos usuários do atendimento individualizado da Clínica-Escola de Nutrição do Centro de Atendimento Comunitário do UniCEUB (CAC) durante os períodos letivos de 2008 e 2009.

2 Metodologia

Este estudo foi realizado com 102 indivíduos que receberam atendimento nutricional individualizado na Clínica-Escola de Nutrição do UniCEUB. Os dados foram coletados semanalmente, durante o período letivo dos anos de 2008 e 2009.

Foram incluídos indivíduos de ambos os sexos e de qualquer faixa etária que já tivessem comparecido ao primeiro retorno e já tivessem recebido um plano alimentar. Segundo Esperidião e Trad (2005), quando se avalia o usuário, alguns dias após a consulta, tende-se a verificar a experiência concreta do paciente em relação ao serviço como um todo, ao passo que, quando se avalia imediatamente após a consulta, o que se obtém são dados sobre a relação profissional de saúde-paciente. Nesse caso, o intuito era avaliar o serviço como um todo e ainda verificar a motivação do paciente para seguir o plano alimentar prescrito, razão pela qual optou-se por incluir apenas os pacientes de segunda consulta.

Foram excluídos da pesquisa aqueles indivíduos que: apesar de terem comparecido ao primeiro retorno, não receberam um plano alimentar; não atenderam a ligação; não foram localizados no momento do telefonema; e aqueles cujo número de telefone estava incorreto.

Tratou-se de uma pesquisa quanti-qualitativa realizada por telefone, por meio de questionário semiestruturado e composto de sete questões: 1) avaliação da secretaria; 2) avaliação do atendimento nutricional; 3) motivos pelos quais considerou o atendimento nutricional bom, ruim ou regular; 4) motivação para seguir o plano alimentar e razões para tal; 5) sugestões para melhorar o serviço; 6) como ficou sabendo do serviço; e 7) se indicaria o serviço para outras pessoas. A inclusão de perguntas subjetivas permitiu o surgimento de questões não contempladas nas alternativas de resposta do questionário (ESPERIDIÃO; TRAD, 2005). Deve-se ressaltar que as questões 6 e 7 foram inseridas no questionário somente no segundo semestre de 2008 e, por essa razão, a análise descritiva dessas duas variáveis está apresentada em uma tabela à parte.

As entrevistas foram conduzidas por monitores do curso de Nutrição do UniCEUB, de acordo como os seguintes procedimentos:

- 1 - Identificação dos pacientes na agenda de consultas da semana;
- 2 - Telefonema para os pacientes e aplicação do questionário. Em se tratando de paciente menor de 10 anos, a entrevista foi feita com o responsável;
- 3 - Caso o paciente estivesse na lista, mas não tivesse comparecido ao primeiro retorno, agradecia-se o contato e aguardava-se o momento apropriado para fazer a pesquisa;
- 4 - Finalizadas as ligações do dia, transcrição dos resultados para uma planilha de tabulação de dados.

Após a coleta, os dados foram tabulados com auxílio do programa Microsoft Excel® para a realização da análise descritiva. Em seguida, foram realizados cruzamentos entre os dados a fim de avaliar a correlação entre gênero e cada uma das perguntas do questionário e também investigar a correlação entre as perguntas. Para analisar as correlações, foi usado o teste qui-quadrado, considerando-se como variáveis significativamente dependentes aquelas cujo teste apresentasse um p-valor menor do que 5%.

3 Resultados

Os resultados da análise descritiva estão expostos nas tabelas 1 e 2 abaixo.

Tabela 1 - Resultados da pesquisa de satisfação dos usuários do atendimento individualizado da Clínica-Escola de Nutrição do UniCEUB - 2008 e 2009

	N	%
Gênero		
Masculino	21	21
Feminino	81	79
Atendimento da secretaria		
Ótimo	61	60
Bom	41	40
Atendimento nutricional		
Ótimo	80	78
Bom	18	18
Regular	3	3
Ruim	1	1
Motivação		
Motivado	88	86
Parcialmente motivado	12	12
Não respondeu	2	2
Sugestões para o atendimento		
Tudo OK	81	79
Segurança do estagiário	7	7
Acesso ao serviço	5	5
Outros	9	9
Total	102	100

Tabela 2 - Formas de divulgação e grau de indicação do serviço de atendimento individualizado da Clínica-Escola de Nutrição do UniCEUB - 2008 e 2009

	N	%
Como soube do serviço		
Alunos/funcionários UniCEUB	16	18
Amigos/parentes	36	40
Jornal	8	9
Outros	30	33
Indicaria para outras pessoas		
Sim	89	99
Não	1	1
Total	90	100

No que diz respeito ao atendimento da secretaria, ressalta-se que nessa questão não houve nenhuma opinião negativa (regular ou ruim). Em relação ao atendimento nutricional, vale destacar que o motivo alegado pelo único entrevistado que considerou o atendimento ruim foi o fato de que a segunda consulta, de acordo com o entrevistado, teve uma duração muito curta.

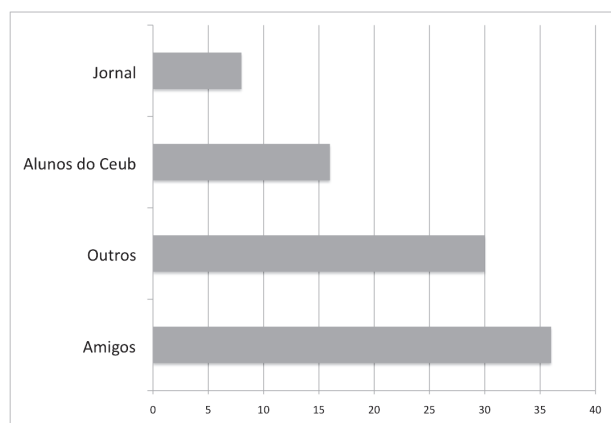
Sobre o grau de motivação, vale mencionar que os pacientes que se classificaram como parcialmente motivados alegaram como motivo o fato de considerarem as metas nutricionais difíceis de serem cumpridas.

Na questão sobre sugestões para melhorar o atendimento, os respondentes que mencionaram problemas com o estagiário no atendimento nutricional citaram como motivos: o tempo reduzido de consulta; a frustração em relação às expectativas; e prestação insuficiente de informações.

Entre os que citaram problemas de acesso, as sugestões foram a redução do valor de R\$ 5,00 por consulta e melhoria no contato telefônico com a secretaria. Dentre as outras necessidades de melhorias, a principal delas foi a de que o atendimento deveria ser realizado com o mesmo estagiário em todas as consultas. Outra sugestão foi que os consultórios apresentassem materiais educativos de nutrição, como revistas e reportagens.

Em relação a como conheceram o serviço, a pesquisa mostrou que a maior parte da divulgação ocorre por indicação, conforme ilustra o Gráfico 1. Entre as pessoas que souberam do serviço por outras formas, as mais citadas foram os eventos de orientação nutricional e as oficinas educativas promovidos para a população em geral tanto no Centro de Atendimento Comunitário do UniCEUB como nos espaços de algumas comunidades.

Gráfico 1 - Formas de divulgação do serviço de atendimento individualizado da Clínica-Escola de Nutrição do UniCEUB - 2008 e 2009

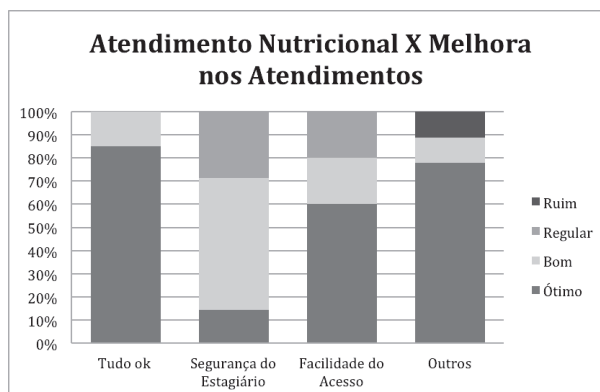


Sobre as indicações, somente um dos respondentes (menos de 1%) disse que não indicaria o serviço para outras pessoas. Vale ressaltar que, dentre os que responderam “sim”, a maioria mencionou que não só indicaria como já havia indicado o serviço para outras pessoas.

As análises de correlação apontaram que o gênero não influenciou em nenhuma das perguntas e a maioria delas não tem correlação com outras. Apenas “atendimento nutricional” versus “sugestão de melhorias” ob-

teve correlação significativa ($p < 0.00002$). O Gráfico 2 mostra que aqueles que responderam que estava “Tudo ok” foram os que acharam o atendimento nutricional ótimo ou bom.

Gráfico 2 - Correlação entre avaliação do atendimento nutricional com as sugestões de melhoria ao serviço de atendimento individualizado da Clínica-Escola de Nutrição do UniCEUB - 2008 e 2009



4 Discussão

A avaliação da qualidade de serviços de saúde pode se dar em três componentes: estrutura (recursos); processo (procedimentos de manejo do paciente) e resultado (impactos na saúde do paciente) (DONABEDIAN, 1980, 1984 apud ESPERIDIÃO; TRAD, 2006). Já Ramos e Lima (2003) consideram que a pesquisa de satisfação em saúde deve avaliar aspectos relacionados ao serviço, questões associadas ao usuário (percepção da qualidade) e questões associadas ao profissional. Nota-se que as duas classificações abordam aspectos razoavelmente similares. A segunda, no entanto, no que se refere ao usuário, é mais subjetiva, pois não se pauta nos resultados, mas na percepção do paciente acerca do serviço, sem necessariamente haver uma relação com resultados positivos.

Dentre esses quesitos mencionados pela literatura, pode-se dizer que a pesquisa de satisfação conduzida com os pacientes da Clínica-Escola de Nutrição do UniCEUB avaliou a estrutura e o serviço; o processo e o profissional e a percepção de qualidade do usuário. A pesquisa só não acompanhou o componente “Resultados”, uma vez que os sujeitos são pacientes que acabaram de receber um plano alimentar, não sendo possível avaliar os resultados. A estrutura/serviço está implícita na avaliação do atendimento da secretaria e o processo/profissional é avaliado na questão sobre a avaliação do atendimento nutricional.

Já a percepção geral de qualidade, embora não haja uma questão específica para tal, pode ser apreendida pela análise geral dos questionários.

De maneira geral, a avaliação tanto do atendimento da secretaria quanto do atendimento nutricional foi positiva, com elevados índices de classificação “ótimo” e “bom”. Em estudo de Nestor et al. (2001), que avaliou a qualidade de um serviço social de nutrição voltado para mulheres e crianças carentes nos Estados Unidos, também foram observados altos índices de satisfação.

Esperidião e Trad (2005) explicam tal fenômeno como “elevação das taxas de satisfação”. Segundo os autores, essa é uma tendência observada nas pesquisas de satisfação e algumas possíveis explicações para as altas taxas seriam o “viés da gratidão”, quando o usuário avalia o serviço positivamente por medo de perdê-lo (o que geralmente ocorre com serviços públicos) ou por um vínculo formado com o profissional de saúde; e o “viés da aquiescência”, quando o entrevistado concorda com o primeiro item da escala de avaliação, que, no caso desta pesquisa, é a classificação “ótimo”.

O “viés da gratidão” costuma ocorrer principalmente em serviços prestados a indivíduos de classes sociais menos favorecidas, justamente pela dificuldade de recorrer a outros prestadores (COTTA, 2005; LEMME; NORONHA; RESENDE, 1991; VAITSMAN; ANDRADE, 2005). Nesse trabalho de Lemme, Noronha e Resende (1991), a avaliação do serviço prestado a usuários de um hospital universitário no Rio de Janeiro foi feita tanto pelos pacientes como pelos estudantes residentes. A avaliação destes últimos, que têm um nível socioeconômico mais elevado, foi negativa enquanto a dos usuários foi positiva, demonstrando que a avaliação de satisfação é algo bastante subjetivo e dependente das expectativas e das experiências anteriores. O estudo de Nestor et al. (2001) também encontrou associação inversa entre grau de escolaridade e grau de satisfação.

No caso desta pesquisa com os pacientes de Nutrição do CAC do UniCEUB, deve-se levar em consideração que pode ter ocorrido uma redução das expectativas dos usuários pelo fato de estarem cientes de que são atendidos por estudantes e não profissionais formados. Eles podem, portanto, ter relevado eventuais falhas que não teriam desconsiderado caso ocorressem em uma clínica convencional.

O fato de o conceito de satisfação ser extremamente dependente das expectativas dos usuários é uma das principais críticas a pesquisas dessa natureza. De acordo com Esperidião e Trad (2006), o problema das pesquisas de satisfação é que elas acabam não avaliando o serviço e sim as expectativas dos usuários em relação a ele. Desse modo, “[...] a satisfação não indica que o cuidado foi bom, mas que não foi ‘muito ruim’” (ESPERIDIÃO; TRAD, 2006, p. 1273). Vaitzman e Andrade (2005) concordam com essas afirmações e acrescentam que o fato de se obterem avaliações positivas não significa que elas foram críticas, corroborando o que foi dito a respeito da excessiva dependência do conceito de satisfação às expectativas dos usuários.

Outro problema é o fato de que as pesquisas de satisfação não produzem necessariamente mudanças efetivas no serviço prestado (VAITSMAN; ANDRADE, 2005). Semelhante aos resultados encontrados no já citado trabalho de Nestor et al. (2001) e no de Franco e Campos (1998), que avaliaram a qualidade do atendimento pediátrico em um hospital universitário, no presente estudo, os resultados mostraram que a maior parte dos respondentes (79%) não apresentou sugestões para melhorar o serviço e as análises de correlação indicaram que estes são justamente os que consideraram o serviço bom ou ótimo. Contudo, ao contrário do encontrado na literatura, vale destacar que mais de 90% daqueles que consideraram que faltou segurança ao estagiário acharam o atendimento bom ou regular. Essa é uma crítica relevante para o serviço que deve ser avaliada e corrigida, pois pode interferir no grau de adesão do usuário ao serviço nos encontros subsequentes.

Em relação ao predomínio de indivíduos do gênero feminino entre os usuários do serviço, os trabalhos de Cotta (2005) e de Lemme, Noronha e Resende (1991) corroboram os resultados encontrados nesta pesquisa, embora não os expliquem. No entanto, as análises deste estudo não indicaram correlação dessa variável com as demais, sugerindo que não se trata de um viés na pesquisa.

No que tange ao grau de motivação para implementar mudanças na alimentação, o estudo de Nestor et al. (2001) também encontrou elevados percentuais de indivíduos motivados, entre 75% e 80%. No entanto, a crítica do referido estudo a esse resultado, que, por sua vez, pode ser estendida ao presente trabalho, é que a pesquisa não avalia se o elevado grau de motivação corresponde a

mudanças comportamentais de fato, pois não acompanha o comparecimento do paciente às consultas seguintes, tampouco sua adesão ao tratamento.

O alto percentual de indivíduos que indicariam o serviço para outras pessoas também encontra respaldo na literatura. No estudo de Nestor et al. (2001), 90% recomendariam o serviço para outros. Essa questão está associada ao item do questionário sobre como o usuário soube do serviço, cujos resultados apontaram que as indicações, seja de amigos, parentes ou funcionários do UniCEUB, são as principais responsáveis pela divulgação do serviço. Confirmando esse resultado, o estudo de Ramos e Lima (2003) mostrou que a proximidade geográfica, por exemplo, é menos determinante na procura por um dado profissional de saúde do que as experiências anteriores positivas que o próprio usuário ou seus familiares já tiveram com esse profissional. Sobre esse aspecto, Assis e Nahas (1999) referem que a adesão ao tratamento é aumentada quando o paciente é atendido sempre pelo mesmo profissional em cada consulta, o que representa o estabelecimento de confiança nas tomadas de decisão do paciente em relação às orientações do profissional. Tratando-se da Clínica-Escola de Nutrição, há uma alta rotatividade dos estagiários para atender um único paciente e isso requer que pesquisas de satisfação sempre estejam sendo realizadas para avaliar a percepção da qualidade pelo usuário e as sugestões de melhorias do serviço.

Nesse quesito, nota-se ainda que a promoção de eventos educativos mostrou-se uma maneira bastante eficaz de atrair novos pacientes para o serviço, embora não se possa prever o grau de adesão ao longo do tempo, uma vez que tal acompanhamento não era parte do escopo desta pesquisa.

Por fim, vale destacar as dificuldades metodológicas das pesquisas de satisfação com usuários de serviços de Nutrição. Não há um instrumento padrão-ouro que possa ser usado como referência (FERGUSON et al., 2001), talvez, pela própria complexidade dos aspectos a serem observados nesse tipo de serviço, em que alguns resultados são bastante tangíveis, como perda ou ganho de peso, mas outros nem tanto, como o bem-estar geral associado a uma alimentação mais saudável. Como consequência dessa lacuna de um questionário já validado, 97% dos instrumentos de coleta de dados são elaborados pelos próprios pesquisadores (ESPERIDIÃO; TRAD, 2005), dificultando a comparação entre os diversos resultados.

5 Conclusões

A observação dos resultados da pesquisa permitiu inferir que a percepção dos usuários em relação ao serviço pode ser considerada bastante positiva, conforme evidenciou a quase totalidade das classificações tanto do atendimento da secretaria como do atendimento nutricional em “ótimo” ou “bom”.

Também foi possível constatar que a maior parte dos pacientes do atendimento individualizado da Clínica-Escola de Nutrição do UniCEUB sente-se motivada após receber propostas para modificar seus hábitos alimentares.

Entre as sugestões para melhorar o serviço, a principal é a de que o paciente seja acompanhado pelo mesmo estagiário em todas as consultas. Sabe-se que esta seria a maneira ideal de atendimento em saúde, no entanto, como se trata de uma clínica-escola, a alta rotatividade de estagiários é uma característica inerente ao serviço. Portanto, sugere-se que tais esclarecimentos sejam feitos ao paciente já na primeira consulta, de maneira a evitar desconfortos dessa natureza.

Houve também críticas em relação à falta de segurança dos estagiários. Trata-se de uma crítica relevante para o serviço que deve ser avaliada e corrigida, pois pode interferir no grau de adesão do usuário ao serviço nos encontros subsequentes. Sugere-se então que os resultados sejam aproveitados nos treinamentos aos estagiários, principalmente no planejamento de orientações práticas frente às queixas dos pacientes.

Outras sugestões foram referentes ao valor da consulta; à dificuldade de contato telefônico com a secretaria; e à diversificação do material educativo nos consultórios. Em relação à primeira, mais uma vez sugere-se o melhor esclarecimento ao usuário, informando-o de que ele pode solicitar a isenção da taxa, caso não tenha condições de pagar pelo atendimento. Em relação aos materiais educativos, a proposta é a de que o material educativo seja produzido e enriquecido pela equipe de monitores do curso de Nutrição do UniCEUB, medida que já vem sendo adotada desde o primeiro semestre de 2009.

Sobre o contato com a secretaria, aparentemente trata-se de um problema técnico da linha telefônica, uma vez que a maior reclamação é de que o telefone não atende, sendo que há funcionários da secretaria disponíveis para tal serviço em horário comercial.

Por fim, pode-se observar que o meio mais eficaz de divulgação do atendimento oferecido à comunidade é o chamado “boca a boca”, dado que as indicações de amigos e parentes, somadas às indicações de alunos, professores e funcionários do UniCEUB, são responsáveis pela maior parte da divulgação. Esse resultado também mostra uma avaliação positiva do serviço por parte dos usuários e da comunidade, pois, do contrário, os níveis de indicações não seriam tão elevados. Além disso, os eventos educativos para a comunidade mostraram-se um meio eficaz de divulgação, embora não se possa prever a adesão desses pacientes ao serviço.

Conclui-se assim que os usuários do atendimento individualizado da Clínica-Escola de Nutrição do Centro de Atendimento Comunitário do UniCEUB apresentaram elevadas taxas de satisfação com o atendimento e motivação frente às mudanças propostas, porém não se pode prever o grau de adesão ao longo do tratamento. Tal avaliação mereceria ser objeto de pesquisa futura, a fim de se avaliar a qualidade do serviço e os resultados dos atendimentos em longo prazo.

Referências

- ASSIS, M. A. A.; NAHAS, M. V. Aspectos motivacionais em programas de mudança de comportamento alimentar. **Revista de Nutrição**, Campinas, v.12, n. 1, p. 33-41, jan./abr. 1999. doi: 10.1590/S1415-52731999000100003
- COTTA, R. M. M. et al. A satisfação dos usuários do Programa de Saúde da Família: avaliando o cuidado em saúde. **Scientia Medica**, Porto Alegre, v. 15, n. 4, p. 227-234, out./dez. 2005.
- ESPERIDIÃO, M.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 10, Suplemento 0, p. 303-312, set./dez. 2005. doi: 10.1590/S1413-81232005000500031
- ESPERIDIÃO, M.; TRAD, L. A. B. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p. 1267-1276, jun. 2006. doi: 10.1590/S0102-311X2006000600016
- FERGUSON, M. et al. Development of a patient satisfaction survey with inpatient clinical nutrition services. **Australian Journal of Nutrition & Dietetics**, Australia, v. 58, n. 3, p. 157-163, sept. 2001.
- FRANCO, S. C.; CAMPOS, G. W. S. Avaliação da qualidade de atendimento ambulatorial em pediatria em um hospital universitário. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 1, p. 61-70, jan./mar. 1998. doi: 10.1590/S0102-311X1998000100014
- LEMME, A. C.; NORONHA, G.; RESENDE, J. B. A satisfação do usuário em hospital universitário. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 25, n.1, p. 41-46, feb. 1991. doi: 10.1590/S0034-89101991000100009
- NESTOR, B. et al. Client satisfaction with the nutrition education component of the California WIC Program. **Journal of Nutrition Education**, Pennsylvania, v. 33, n. 2, p. 83-94, mar. 2001.
- RAMOS, D. D.; LIMA, M. A. D. S. Acesso e acolhimento aos usuários em uma unidade de saúde de Porto Alegre, Rio Grande do Sul. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 1, p. 27-34, jan./fev. 2003. doi: 10.1590/S0102-311X2003000100004
- VAITSMAN, J.; ANDRADE, G. R. B. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 3, p. 599-613, jul./set. 2005. doi: 10.1590/S1413-81232005000300017

**Para publicar na revista Universitas:
Ciências da Saúde, acesse o endereço eletrônico
www.publicacoesacademicas.uniceub.br.**

Observe as normas de publicação, para facilitar e agilizar o trabalho de edição.