

PROGRAMA DE SAÚDE DA FAMÍLIA – PSF: A AVALIAÇÃO DE USUÁRIOS DA PRIMEIRA EQUIPE, BAURU/SP

Family Health Program: the evaluation of users of the first team in Bauru, SP.

Márcia Aparecida Nuevo Gatti¹
Ana Carolina Medeiros²
Simone Borges da Silva³
Leila Maria Vieira⁴
Alberto De Vitta⁵

¹Professora Doutora da
Universidade Sagrado
Coração - USC

²Especialista em Saúde
Pública com Ênfase em PSF
pela Universidade Sagrado
Coração – USC.

³Especialista em Saúde
Pública com Ênfase em PSF
pela Universidade Sagrado
Coração – USC.

⁴Professora Doutora da
Universidade Sagrado
Coração – USC.

⁵Professor Doutor da
Universidade do Sagrado
Coração – USC.

GATTI, Márcia Aparecida Nuevo *et al.* Programa de saúde da família - PSF: a avaliação de usuários da primeira equipe, Bauru/SP. *Salusvita*, Bauru, v. 29, n. 3, p. 269-282, 2010.

RESUMO

Objetivo: Este trabalho pretendeu apresentar os resultados de uma pesquisa que descreve a avaliação de usuários da primeira equipe do Programa de Saúde da Família (PSF) da cidade de Bauru - São Paulo. **Métodos:** Inicialmente foi elaborado um questionário que serviu de base para a coleta de dados da pesquisa, com questões voltadas à avaliação da estrutura física e atendimento às famílias cadastradas no programa. Foram visitadas e entrevistadas 100 famílias atendidas pela primeira equipe de PSF introduzida na cidade, no período de Junho a Agosto de 2008. **Resultados:** A análise dos resultados descreveu as dificuldades em relação às instalações físicas que eram bem improvisadas, mas com destaque para a eficiência no atendimento às famílias, tanto em tempo de consulta como resolução de problemas. **Conclusão:** Concluimos que os usuários receberam positivamente a nova proposta de atendimento de saúde, relatando melhora no atendimento e promoção da saúde.

Palavras-chave: PSF. Avaliação. Saúde coletiva.

Recebido em: 07/10/2010

Aceito em: 28/12/2010

ABSTRACT

Objective: *This paper presented the results of a survey that describes the user evaluation of the first team of the Health Program (FHP) of Bauru - Sao Paulo.* **Methods:** *Initially a questionnaire was prepared which formed the basis for collecting survey data, with questions aimed at assessing the physical structure and support to families in the program. Were visited and interviewed 100 families served by the FHP team first introduced in the city, from June to August 2008.*

Results: *The results described the difficulties in relation to physical facilities that were well improvised, but with emphasis on efficiency of service to families in times of consultation and troubleshooting.*

Conclusion: *We conclude that users received positively the new proposal for health care, reporting improvement in care and health promotion.*

Keywords: *PSF. Assessment. Collective health.*

GATTI, Márcia Aparecida Nuevo et al. Programa de saúde da família - PSF: a avaliação de usuários da primeira equipe, Bauru/SP. *Salusvita*, Bauru, v. 29, n. 3, p. 269-282, 2010.

INTRODUÇÃO

A estratégia utilizada pelo Programa de Saúde da Família (PSF) visa à reversão do modelo assistencial vigente. Por isso, sua compreensão só é possível através da mudança do objeto de atenção, forma de atuação e organização geral dos serviços, reorganizando a prática assistencial em novas bases e critérios (BRASIL, 2003).

Essa perspectiva faz com que as famílias passem a ser objeto precípua da atenção, entendida a partir do ambiente onde vive. Mais que uma delimitação geográfica, é nesse espaço que se constroem as relações intra e extrafamiliar e na qual se desenvolve a luta pela melhoria das condições de vida - permitindo, ainda, uma compreensão ampliada do processo saúde/doença e, portanto, da necessidade de intervenções de maior impacto e significação social.

O PSF caracteriza-se por uma estratégia que possibilita a integração e promove a organização das atividades em um território definido, com propósito de propiciar o enfrentamento e resolução dos problemas identificados. Parte de uma alternativa de reestruturação da atenção primária à saúde, o PSF propõe a desvinculação da área delimitada pelos serviços de saúde, a partir de um diagnóstico dos problemas de saúde das famílias atendidas, e do desenvolvimento de ações específicas para cada uma dessas famílias. As equipes do programa são formadas por no mínimo um médico, um enfermeiro, dois auxiliares de enfermagem e de quatro a seis Agentes Comunitários

GATTI, Márcia
Aparecida Nuevo
et al. Programa de
saúde da família
- PSF: a avaliação
de usuários
da primeira
equipe, Bauru/SP.
Salusvita, Bauru,
v. 29, n. 3, p. 61-
74, 2010.

de Saúde, com atribuições específicas para cada um dos membros da Equipe de PSF.

O tema Saúde da Família constitui um grande desafio para o profissional que se propõe estudá-lo, pois envolve questões que passam desde os sistemas de saúde, estendendo-se à prática profissional até as questões relacionadas às famílias propriamente ditas. Por outro lado, busca concretizar os princípios e diretrizes básicas estabelecidas pelo Sistema Único de Saúde (SUS): acesso universal e igualitário às ações e serviços, rede regionalizada e hierarquizada, descentralização, atendimento integral e participação comunitária (BRASIL, 2003).

O Programa de Saúde da Família em seu processo de trabalho tem como enfoque central a família, entendendo-a como sujeito do processo saúde-doença, com características, dinâmica e relações próprias, e que pode ser parceira na construção de sua saúde e na melhoria da qualidade de vida de seus membros bem como de toda a comunidade.

Diante de um modelo de reestruturação da atenção primária à saúde, onde parte-se do diagnóstico dos problemas de saúde das famílias atendidas, e planejamento de ações específicas para cada uma dessas famílias, esse novo modelo ainda gera conflitos e insatisfação em seus usuários.

Torna-se necessário conhecer a assistência à saúde que vem sendo prestada às famílias, na avaliação das mesmas, depois da implantação da primeira equipe do PSF, na cidade de Bauru/SP, propondo as equipes melhorias na qualidade de assistência, justificando assim a importância desse trabalho, que tem como objetivo conhecer a avaliação quanto ao programa, das famílias cadastradas na primeira equipe do PSF na cidade de Bauru.

Propõe-se ainda, como objetivos específicos descrever as mudanças do Sistema Municipal de Saúde de Bauru após a implantação da Primeira Equipe do programa de PSF, relacionar aspectos positivos apontados pelas famílias após a implantação do programa, relacionar aspectos negativos apontados pelas famílias cadastradas após a implantação do programa, propor melhorias para as equipes na qualidade de assistência.

METODOLOGIA

O presente trabalho tem como elemento de estudo as ações desenvolvidas na primeira equipe do PSF da Cidade de Bauru, Estado de São Paulo, segundo a avaliação das famílias atendidas.

Trata-se de uma pesquisa de campo, quantitativa e descritiva, com aplicação de questionário semi-estruturado, aos usuários cadastrados na primeira equipe do Programa de Saúde da família (Anexo A).

O estudo foi realizado no município de Bauru, localizado na região centro-oeste do Estado de São Paulo, a 345 km da capital. Segundo o Censo do IBGE -01/07/2007, a cidade conta com uma população estimada de 352.887 habitantes, sendo 180.327 do sexo feminino e 172.560 do sexo masculino. A taxa de crescimento populacional de 2000 a 2006 foi de 1,65 % a.a (IBGE, 2007).

Sua população concentra-se na área urbana (98,58%), com atividade econômica voltada para o comércio, transporte e prestação de serviços.

A rede de Serviços Públicos Municipais de Saúde é composta de vinte e uma UBS sendo: três Unidades Integradas de Atendimento Ambulatorial e de Urgência, um Pronto Socorro Central Adulto, Infantil e Odontológico e sete unidades de PSF; nove Unidades Especializadas: Programa Municipal de Atenção ao Idoso (PROMAI), Ambulatório Municipal de Saúde Mental (AMSM), Divisão de Saúde do Trabalhador (DST) Centro de Referência em Saúde do Trabalhador - AMST, Centro de Referência/SAE, Centro de Controle de Zoonoses, Banco de Leite Humano, Serviço de Orientação e Prevenção do Câncer (SOPC) e Centro de Testagem e Aconselhamento - (CTA) e seis departamentos de saúde: Unidades Ambulatoriais – DUA, Urgência e Emergência – DUE, Saúde Coletiva – DSC, Administração – D.A./ Almoarifado de Medicamentos – DA, Planejamento Avaliação e Controle – DPAC – Bauru (PM/SMS, 2007).

Fizeram parte desta pesquisa, usuários da Unidade de Saúde da Vila São Paulo, cadastrados na primeira equipe de PSF e que compareceram nas Unidades no período desenvolvimento da pesquisa e concordaram em responder o questionário, após assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido.

O projeto de pesquisa foi apreciado pelo Comitê de Ética da Universidade do Sagrado Coração, registrado pelo protocolo número 167/ 07, obtendo-se a aprovação em reunião ocorrida no dia 26/11/07.

Para conhecer a avaliação das famílias cadastradas na primeira equipe do PSF na cidade de Bauru quanto ao programa, elaborou-se um questionário composto por 15 perguntas semi-estruturadas.

As informações coletadas foram codificadas no próprio questionário e elaborados gráficos de porcentagem para melhor visualização e interpretação dos resultados.

GATTI, Márcia Aparecida Nuevo *et al.* Programa de saúde da família - PSF: a avaliação de usuários da primeira equipe, Bauru/SP. *Salusvita*, Bauru, v. 29, n. 3, p. 269-282, 2010.

GATTI, Márcia
Aparecida Nuevo
et al. Programa de
saúde da família
- PSF: a avaliação
de usuários
da primeira
equipe, Bauru/SP.
Salusvita, Bauru,
v. 29, n. 3, p. 61-
74, 2010.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados da pesquisa estão demonstrados em textos descritivos, tabelas e gráficos. Participaram da pesquisa 90 mulheres e 10 homens na faixa etária entre sexo feminino de 20 a 75 anos e masculino de 30 a 70 anos. Havendo uma predominância na procura pelos serviços de saúde por mulheres, o que não foge à realidade do tipo de demanda da maioria dos serviços de saúde na região do estudo e até no âmbito nacional.

Este fato tem uma relação com a dinâmica da maioria das famílias, principalmente de área rural, mas não deixando de lado a área urbana, como é o caso do universo da pesquisa, no qual o homem tem uma maior participação no trabalho extradomiciliar, ficando a mulher com os afazeres domésticos e o cuidado dos filhos, cabendo a estas a responsabilidade pela saúde da família. Sendo assim, a mulher termina por ser o membro da família que mais procura o serviço de saúde, estando mais presente na unidade de saúde.

Pode-se afirmar que, sendo a mulher aquela que gesta, pare e amamenta, certamente buscará mais apoio no serviço de saúde. Ademais, não se pode deixar de ressaltar que os serviços de PSF estão mais bem estruturados para oferecer ações voltadas para a saúde da mulher, pois historicamente a saúde materno-infantil constituiu-se em pauta no campo da Saúde Pública.

Vale ressaltar a ausência de serviços voltados para homens, como a prevenção do câncer de próstata e de detecção e tratamento das doenças sexualmente transmissíveis (DSTs), além do que os horários de funcionamento dos serviços de saúde são incompatíveis com o horário da jornada de trabalho, eventos que também justificam a baixa presença desses usuários nas unidades de saúde.

Verificou-se que o tempo de residência na área de estudo é maior que 6 anos, e o nível de escolaridade dos entrevistados é de 8% analfabetos, 71 (71%) não completaram o Primeiro Grau, 20 (20%) não completaram o Segundo Grau e apenas uma mulher 1 (1%) que chegou ao nível terciário incompleto. A amostrada estudada mantém uma renda familiar entre R\$ 200,00 a R\$ 2.200,00.

Tabela 1. Procurou algum serviço de Saúde Pública em Bauru depois da implantação do Programa de Saúde da Família, Bauru-SP. 2009.

| Procura por outro serviço depois da implantação do PSF | Número | Porcentagem (%) |
|--|--------|-----------------|
| Sim | 61 | 61% |
| Não | 39 | 39% |
| Não sabe | 0 | 0% |
| | | Total: 100% |

Pela tabela 1, constata-se que 61 pessoas (61%) dos usuários procuraram outro serviço depois da implantação do PSF e 39 pessoas (39%) mantêm-se fiel ao programa. Verificou-se através do presente estudo que os usuários desta primeira equipe são orientados quanto aos tratamentos oferecidos pela unidade e rede de serviço de saúde, sabem onde e como procurar quando da necessidade de atendimento de urgência e emergência. Relataram e souberam explicar qual a finalidade da unidade de ESF.

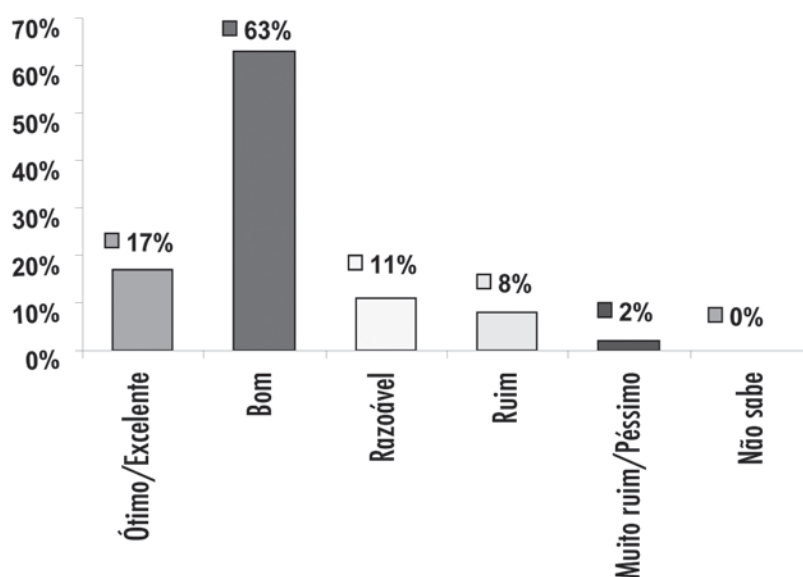


Figura 1. Classificação entre o tempo de espera entre marcação da consulta e o atendimento.

Através da figura 1 verificou-se que nos dias atuais as consultas são pré-agendadas pelos agentes de Saúde ou pelo próprio usuário com data e horário pré-determinado para cada equipe nos dias da semana, agilizando o atendimento e evitando que os usuários frequentemente fiquem na madrugada. Possibilitando assim uma maior facilidade para os usuários, sendo que os mesmos já não precisam mais enfren-

GATTI, Márcia Aparecida Nuevo *et al.* Programa de saúde da família - PSF: a avaliação de usuários da primeira equipe, Bauru/SP. *Salusvita*, Bauru, v. 29, n. 3, p. 269-282, 2010.

GATTI, Márcia
Aparecida Nuevo
et al. Programa de
saúde da família
- PSF: a avaliação
de usuários
da primeira
equipe, Bauru/SP.
Salusvita, Bauru,
v. 29, n. 3, p. 61-
74, 2010.

tam filas e dedicar horas de seu precioso dia atrás agendamentos em diversos postos de saúde. E através dessa figura ficou nítido o alto índice de satisfação dos assistidos.

Tabela 2. Avaliação sobre os profissionais (funcionários) no atendimento, Bauru-SP. 2009.

| Variável | N | % |
|--------------------|-----|------|
| Ótimo/ excelente | 44 | 44% |
| Bom | 55 | 55% |
| Razoável | 1 | 1% |
| Ruim | 0 | 0% |
| Muito ruim/Péssimo | 0 | 0% |
| Não sabe | 0 | 0% |
| Total | 100 | 100% |

Na tabela 2 constatamos que a maioria 55 pessoas (55%) considera Bom o atendimento por parte dos funcionários e 44 pessoas (44%) Ótimo /Excelente; apenas 1 pessoa (1%) considera Razoável e quanto às alternativas Ruim, Muito Ruim/Péssimo e Não souberam responder 0 pessoa (0%).

Portanto a avaliação dos profissionais foi positiva, ressaltando a importância e a valorização dadas aos mesmos, observamos a grande receptividade com que eles são recebidos frente à proposta do PSF na atuação domiciliar.

Levy (2004) em estudo qualitativo sobre a percepção dos usuários a respeito do trabalho realizados pelos ACS, destacou como principal atividade desenvolvida às visitas domiciliares, enquanto fator que corrobora a satisfação mostrada pelo usuário. Ao analisar a frequência de visita domiciliar realizada pelo ACS no município podemos perceber rapidamente a valorização dessas visitas e a importância da mesma para uma vida mais saudável.

Tabela 3. Problema de saúde foi resolvido, Bauru-SP. 2009.

| Problema de saúde resolvido | N | % |
|-----------------------------|-----|------|
| Sim | 92 | 92% |
| Não | 8 | 8% |
| Não sabe | 0 | 0% |
| Total | 100 | 100% |

Constatamos na tabela 3 que ao perguntar sobre se o problema de saúde foi resolvido, dos 100 entrevistados (100%), 92 pessoas (92%) responderam que sim e ressaltam ainda a importância dos agendamentos e das visitas domiciliares e somente 8 pessoas (8%) disseram

que não, isso devido a grande dificuldade que os mesmos enfrentam para realizar agendamentos em algumas especialidades.

De acordo com Aguiar *et al.* (2004), os dados revelaram predominância do *nível de satisfação dos usuários* entrevistados como bom, estando os mesmos a considerar que o PSF resolve parte dos problemas de saúde da população. Sobre essa questão, é importante ressaltar que os profissionais que atuam no PSF devem dialogar com a população adstrita a respeito da hierarquização dos serviços de saúde, explicando o poder de resolução da atenção primária (em torno de 85% dos problemas de saúde são resolvidos nesse nível de complexidade do sistema) contando com um serviço organizado e a parceria de cada indivíduo, família e comunidade. Esse esclarecimento é importante, no sentido de que a própria população possa participar do processo de organização da demanda nos três níveis de atenção, estando uma vez consciente de que a sobrecarga dos níveis secundário e terciário põe em risco a vida daqueles que realmente precisam de atendimento nesses níveis.

Tabela 4. Avaliação da instalação física da unidade utilizada, Bauru-SP. 2009.

| Instalação Física da unidade de ESF | N | % |
|-------------------------------------|-----|------|
| Ótimo/ excelente | 8 | 8% |
| Bom | 44 | 44% |
| Razoável | 37 | 37% |
| Ruim | 5 | 5% |
| Muito ruim/Péssimo | 2 | 2% |
| Não sabe | 4 | 4% |
| Total | 100 | 100% |

Na avaliação da instalação física da unidade utilizada pode-se observar que 8 pessoas (8%) consideram a instalação física da unidade Ótima /Excelente, 44 pessoas (44%) Bom; 37 pessoas (37%) Razoável; 5 pessoas (5%) Ruim; 2 pessoas (2%) Muito Ruim/Péssimo e 4 pessoas (4%) Não souberam responder. Relataram que a instalação física anterior era menos adequada, porém era atendida apenas uma equipe e hoje com a nova instalação além de mais longe da área, dividem o espaço com outras equipes.

GATTI, Márcia Aparecida Nuevo *et al.* Programa de saúde da família - PSF: a avaliação de usuários da primeira equipe, Bauru/SP. *Salusvita*, Bauru, v. 29, n. 3, p. 269-282, 2010.

GATTI, Márcia
 Aparecida Nuevo
et al. Programa de
 saúde da família
 - PSF: a avaliação
 de usuários
 da primeira
 equipe, Bauru/SP.
Salusvita, Bauru,
 v. 29, n. 3, p. 61-
 74, 2010.

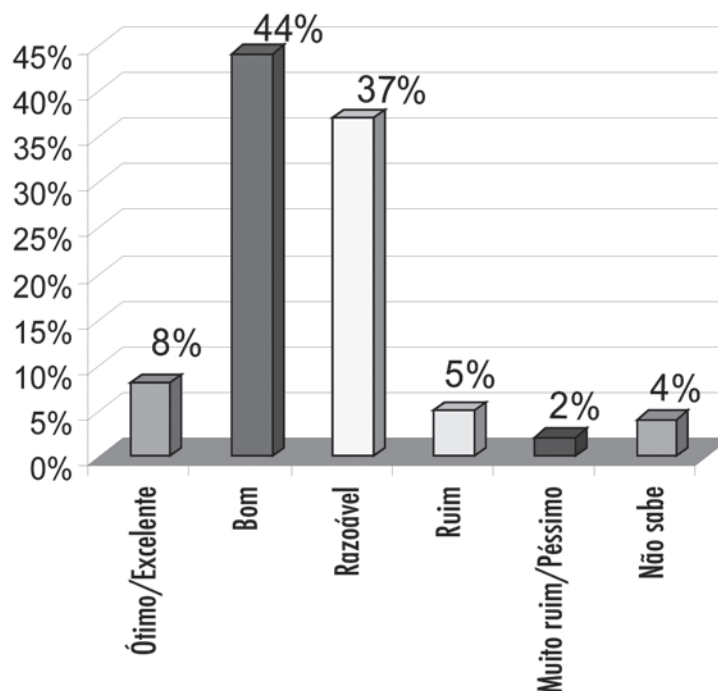


Figura 2 - Avaliação da instalação física da unidade utilizada.

Tabela 5. Como era o atendimento de saúde em Bauru antes da implantação do PSF, Bauru-SP. 2009.

| Atendimento antes da instalação da unidade de ESF | N | % |
|---|------------|-------------|
| Ótimo/ excelente | 0 | 0% |
| Bom | 27 | 27% |
| Razoável | 19 | 19% |
| Ruim | 19 | 19% |
| Muito ruim/Péssimo | 27 | 27% |
| Não sabe | 8 | 8% |
| Total | 100 | 100% |

Na distribuição dos resultados de como era o atendimento de saúde em Bauru antes da implantação do PSF dos 100 entrevistados 0 pessoas (0%) responderam Ótimo/Excelente; 27 pessoas (27%) responderam que era Bom; 16 pessoas (16%) citaram que era Razoável; 22 pessoas (22%) classificaram como Ruim; 31 pessoas (31%) avaliaram como Muito Ruim/ Péssimo e 4 pessoas (4%) não souberam responder.

Através destes dados e relatos durante a pesquisa muitos citaram o fato de que antigamente ficavam madrugadas em filas, e que o atendimento era muito ruim, por parte do serviço em geral, falta

de funcionários, demora no atendimento, escassez de medicamentos e outros.

Para Merhy (1997), o SUS e o Sistema de Saúde Brasileiro ainda apresentam várias falhas e injustiças sociais. Segundo o mesmo:

“Inúmeros são os exemplos que mostram a desumanização” dos serviços em relação à clientela; a falta de compromisso dos trabalhadores de saúde com o sofrimento dos usuários; a baixa capacidade resolutiva das ações de saúde; a intensa desigualdade no Atendimento dos diferentes estratos econômico-sociais e o privilegiamento dos cidadãos, que podem pagar altos preços pelos serviços, no acesso ao melhor que se tem no setor”.

Tabela 6. Preferência pelo atendimento público de saúde o antigo UBS ou PSF (Novo), Bauru-SP. 2009.

| Preferência | N | % |
|-------------|-----|------|
| Antes: UBS | 9 | 9% |
| Agora: ESF | 84 | 84% |
| Não sabe | 7 | 7% |
| Total | 100 | 100% |

De acordo com a tabela 6, através dos resultados obtidos das cem pessoas entrevistadas, verificamos a preferência pelo PSF com 82 pessoas (82%) e 10 pessoas (10%) ainda pela UBS e 8 pessoas (8%) não souberam responder.

Consoante Cotta *et al.* (2005) sobre a satisfação comunitária com o PSF apontam sempre para um bom nível de aprovação popular, isso devido ao maior acesso aos cuidados médicos, melhoria do nível de informação, do processo saúde-doença e a existência da visita domiciliar.

Os usuários consideraram o atendimento proporcionado pela equipe de PSF como o aspecto mais relevante. Fizeram menção ao atendimento oferecido especificamente pelas enfermeiras, agentes de saúde e atendimento médico domiciliar e os entrevistados ressaltaram também a questão da garantia de vacinas, oferta de serviço odontológico, encaminhamentos para especialidades, distribuição de medicamentos e serviço social. As alternativas apontadas demonstram que os usuários têm uma preocupação voltada para o assistencial, na qual e a quem recorrer se algum problema ou agravo já se instalou, uma vez que canalizaram os aspectos relevantes do PSF para “o atendimento”.

Essa realidade é resultado de um modelo curativo que predominou por décadas e que se perpetua apesar da filosofia inovadora do PSF que tenta inverter esse enfoque, adotando ações de promoção da saúde e de melhoria da qualidade de vida da população.

GATTI, Márcia Aparecida Nuevo *et al.* Programa de saúde da família - PSF: a avaliação de usuários da primeira equipe, Bauru/SP. *Salusvita*, Bauru, v. 29, n. 3, p. 269-282, 2010.

GATTI, Márcia
Aparecida Nuevo
et al. Programa de
saúde da família
- PSF: a avaliação
de usuários
da primeira
equipe, Bauru/SP.
Salusvita, Bauru,
v. 29, n. 3, p. 61-
74, 2010.

CONCLUSÃO

Assim sendo concluímos esse trabalho apontando que os usuários que foram entrevistados receberam positivamente a nova proposta de atendimento de saúde. Os mesmos relataram que puderam observar uma excelente melhora no atendimento e na promoção da saúde, e ressaltam também que existiu uma preferência pela primeira unidade de PSF criada em Bauru, pois atendiam apenas uma equipe, o que tornava a proposta mais atuante, individualizada e acessível aos usuários.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, A.C.S.; MOURA, E.R.F. **Percepção do usuário sobre a atuação da Equipe de Saúde da Família de um distrito de Caucaia-CE.** Revista Brasileira em Promoção à Saúde, Fortaleza v. 17, n. 4, p. 163-169, 2004

BAURU. Prefeitura Municipal. Secretaria Municipal da Saúde. **Relatório Anual de Atividades.** Bauru, 2007. Disponível em www.bauru.sp.gov.br. Acesso em Outubro 2007.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria da Atenção à Saúde. Departamento da Atenção Básica. **Agentes Comunitários da Saúde, e Equipes de Saúde da Família.** Brasília: Ministério da Saúde, 2003. Disponível em http://dtr2004.saude.gov.br/dab/documentos/resumo_por_uf_07_2007.pdf. Acesso em ago. 2007.

_____. Ministério da Saúde. **Guia prático do Programa Saúde da Família.** Brasília. Ministério da Saúde, 2002. 131p. <www.saude.gov.br>. Acesso em Julho 2007.

_____. Ministério da Saúde. **Programa Saúde da Família 2002.** [citado 2003 Dez]. Brasília. Ministério da Saúde, 2002. 5p. Disponível em <www.saude.gov.br/psf/programa/comocomeçou.asp>. Acesso em Julho 2007.

Equipes de Saúde Bucal em atuação. Brasília (DF). 2006. Disponível em <www.saude.gov.br>. Acesso em 12 junh. 2007.

COTTA, R.M.M. A satisfação dos usuários do Programa de Saúde da Família: avaliando o cuidado em saúde. *Sci. med.*, v. 15 n. 4, p.227-234, 2005

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo 2007. Rio de Janeiro: Fundação Brasileira de Geografia e Estatística, 2000. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 21 jul. 2007.

LEVY, F. M.; Matos P.E.S.; Tomita, N. E. **Programa de agentes comunitários de saúde: a percepção de usuários e trabalhadores de saúde.** Cad. Saúde Pública. 2004. 20(1): 197-203.

MERHY, E. E. O SUS e um dos seus Dilemas: Mudar a Gestão e a Lógica do Processo de Trabalho em Saúde (um Ensaio sobre a Micropolítica do Trabalho Vivo). In: **Saúde e democracia: a luta do CEBES.** Sonia Fleury (org.).São Paulo: Lemos Editorial, 1997.

MINAYO, M.C.S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde.** 3a Ed. São Paulo/Rio de Janeiro: Editora Hucitec; 1994.

PEREIRA, M. G. **Epidemiologia: Teoria e Prática.** Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1995.

GATTI, Márcia Aparecida Nuevo *et al.* Programa de saúde da família - PSF: a avaliação de usuários da primeira equipe, Bauru/SP. *Salusvita*, Bauru, v. 29, n. 3, p. 269-282, 2010.

Pesquisa Qualitativa. <http://www.pesquisaquantitativa.com.br/pesquisa-quantitativa.htm>. Acesso em 1.º de out. de 2010.

APÊNDICE A

Programa de saúde da Família – PSF: a percepção de usuários da primeira equipe, Bauru/SP.

1- Sexo do entrevistado masculino feminino

2- Idade _____

3- Tempo de residência no município: _____ anos

4- Até que ano o (a) Sr. (a) estudou? _____

5- Qual a renda bruta de todos que moram no domicílio? R\$ _____

6- Procurou algum serviço de saúde público em Bauru depois da implantação do PSF?

Sim Não Não sabe

7- Que serviço utilizou da última vez?

GATTI, Márcia
Aparecida Nuevo
et al. Programa de
saúde da família
- PSF: a avaliação
de usuários
da primeira
equipe, Bauru/SP.
Salusvita, Bauru,
v. 29, n. 3, p. 61-
74, 2010.

- Posto de Saúde
 Programa de Saúde da Família
 Hospital
 Consultório odontológico
 Não sabe
 Outros _____

8- O Sr. (a) constatou alguma dificuldade de acesso à unidade de PSF?

- Sim Não Não sabe

9- Como classifica o tempo de espera entre a marcação da consulta e o atendimento?

- Ótimo/Excelente
 Bom
 Razoável
 Ruim
 Muito ruim/péssimo
 Não sabe

10- Como avalia o tempo gasto na consulta?

- Ótimo/Excelente
 Bom
 Razoável
 Ruim
 Muito ruim/péssimo
 Não sabe

11- Qual a sua opinião sobre os profissionais que lhe atendeu?

- Ótimo/Excelente
 Bom
 Razoável

- Ruim
- Muito ruim/péssimo
- Outros _____

12- Seu problema de saúde foi resolvido?

- Sim
- Não
- Não sabe

13- Como avalia a instalação física da unidade utilizada?

- Ótimo/Excelente
- Bom
- Razoável
- Ruim
- Muito ruim/péssimo
- Não sabe

14- Como era o atendimento de saúde em Bauru antes da implantação do PSF?

- Ótimo/Excelente
- Bom
- Razoável
- Ruim
- Muito ruim/péssimo
- Outros _____

15- O (a) Sr. (a) gostava mais do atendimento público de saúde antes da implantação do PSF ou agora?

- Sim
- Não
- Não sabe

GATTI, Márcia Aparecida Nuevo *et al.* Programa de saúde da família - PSF: a avaliação de usuários da primeira equipe, Bauru/SP. *Salusvita*, Bauru, v. 29, n. 3, p. 269-282, 2010.