

FACULDADE DE ENFERMAGEM NOVA ESPERANÇA DE MOSSORÓ –  
FACENE/RN

JÚLIA JULIETE MEDEIROS

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO À ESTRATÉGIA SAÚDE DA  
FAMÍLIA**

MOSSORÓ  
2011

JÚLIA JULIETE MEDEIROS

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO À ESTRATÉGIA SAÚDE DA  
FAMÍLIA**

Monografia apresentada à Faculdade de  
Enfermagem Nova Esperança de  
Mossoró – FACENE/RN, como  
exigência parcial para obtenção do  
título de Bacharel em Enfermagem.

ORIENTADORA: Prof. Ms. Patrícia Josefa Fernandes Beserra

MOSSORÓ  
2011

JÚLIA JULIETE MEDEIROS

**SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO À ESTRATÉGIA SAÚDE DA  
FAMÍLIA**

Monografia apresentada pela aluna Júlia Juliete de Medeiros, do Curso de Enfermagem, tendo obtido o conceito de \_\_\_\_\_ conforme a apreciação da Banca Examinadora constituída pelas professoras:

Aprovado em: \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Ms. Patrícia Josefa Fernandes Beserra (FACENE/RN)

---

Prof. Ms. Ivone Ferreira Borges (FACENE/RN)

---

Prof. Esp. Verusa Fernandes Duarte (FACENE/RN)

Dedico este trabalho a minha mãe e minha mãe-avó, por todo amor e dedicação para comigo, por terem sido a peça fundamental para que eu tenha me tornado a pessoa que hoje sou.

O meu amado filho que deu o verdadeiro sentido a minha vida.

## AGRADECIMENTOS

A Deus por ter me dado forças e iluminando meu caminho para que pudesse concluir mais uma etapa da minha vida;

Ao meu filho João Pedro, por ter dado um sentido na minha vida, o amor que me deu força, coragem e firmeza para ir a diante.

A minha mãe Jusaly, por ser tão dedicada e amiga, por ser a pessoa que mais me apóia e acredita na minha capacidade, meu agradecimento pelas horas em que ficou ao meu lado não me deixando desistir e me mostrando que sou capaz de chegar onde desejo, sem dúvida foi quem me deu o maior incentivo para conseguir concluir esse trabalho;

A minha avó Maria do Carmo, por estar sempre torcendo e rezando para que meus objetivos sejam alcançados, e por ter sido minha estrutura familiar por muitos anos, uma pessoa que mostrou que muitas vezes um gesto marca mais que muitas palavras, coração bondoso que destina toda sua vida a família, por todo o amor que me dedica, meu eterno amor e agradecimento;

Aos amigos que fiz durante o curso, pela verdadeira amizade que construímos em particular aqueles que estavam sempre ao meu lado (Aline, Karol, Renilma, Érica e Franciele) por todos os momentos que passamos durante esses quatro anos e meio meu especial agradecimento. Sem vocês essa trajetória não seria tão prazerosa;

A minha orientadora, professora Ms. Patrícia Josefa Fernandes Beserra, pelo ensinamento e dedicação dispensados no auxílio à concretização dessa monografia;

A todos os professores do curso de enfermagem, pela paciência, dedicação e ensinamentos disponibilizados nas aulas, cada um de forma especial contribuiu para a conclusão desse trabalho e conseqüentemente para minha formação profissional;

Por fim, gostaria de agradecer aos meus amigos e familiares, pelo carinho e pela compreensão nos momentos em que a dedicação aos estudos foi exclusiva, a todos que contribuíram direta ou indiretamente para que esse trabalho fosse realizado meu eterno AGRADECIMENTO.

*Sem dizer palavra, sem  
imaginar nada, com infinito amor  
na alma que tudo quer, vou longe,  
muito longe.*

Arthur Rimbaud

## RESUMO

A Saúde da Família é entendida como uma estratégia que visa uma nova forma de modelo assistencial, sendo esta operacionalizada mediante a implantação de equipes multiprofissionais em unidades básicas de saúde. A presente pesquisa tem por objetivo geral trazer informações sobre a satisfação dos usuários em relação à estratégia saúde da família, tendo como objeto de estudo os usuários da ESF da comunidade de Entroncamento-Carnaubais/RN, cuja pesquisa partiu de uma análise quantitativa e qualitativa das entrevistas realizadas, fundamentada nas teorias de: Nascimento, Silva, Klinger, Vasconcelos, entre outros teóricos, além de fundamentos pesquisados em livros, revistas, artigos, textos da internet, que deram suporte ao trabalho, apontando a importância da assistência do ESF, através de leis, diretrizes e princípios básicos do Sistema Único de Saúde (SUS). Diante dessa intencionalidade surgiram as questões norteadoras deste documento, relacionados à satisfação dos usuários quanto à assistência de saúde na comunidade supracitada, onde foram indicados alguns pontos que merecem ser considerados, no tocante a melhoria e êxito do programa. A pesquisa ainda permitiu identificar a falta de conhecimento por parte de alguns usuários e emitiu sugestões para que esse programa atenda as pessoas com mais eficiência e capacidade. Portanto conclui-se (80%) dos usuários entrevistados estão satisfeitos com o atendimento a eles dedicado na ESF do Entroncamento- Carnaubais/RN e ressalva-se com isso que a maioria está feliz com o trabalho desenvolvido nesta comunidade. Entretanto é necessário haver mais integração entre profissionais da área, os órgãos político-administrativos e a população assistida para manter uma boa assistência dos serviços de saúde da ESF.

Palavras chaves: Saúde- Conhecimento- Comunidade- Integração- Enfermagem

## **SUMMARY**

Family Health is understood as a strategy for a new form of care model, which is operationalized through the implementation of multidisciplinary teams in primary health. This research aims to bring about overall user satisfaction in relation to the family health strategy, with the object of study of users of the ESF community Entroncamento-Carnaubais/RN, whose research was based on a quantitative and qualitative analysis of interviews, based on the theories of: Nascimento, Silva, Klinger, Vasconcelos, among other theorists, and foundations surveyed in books, magazines, articles, texts from the Internet, which gave support to the work, emphasizing the importance of ESF assistance, through laws, guidelines and basic principles of the Unified Health System (SUS). Faced with this came the intent of this document guiding questions related to user satisfaction regarding health care in the community above where they were given a few points that deserve to be considered in regard to improvement and success of the program. The survey also identified the lack of knowledge by some users and made suggestions that this program gives people with more efficiency and capacity. Therefore it was concluded (80%) of users surveyed are satisfied with the care devoted to them in the ESF Entroncamento- Carnaubais/RN and with this caveat that most are happy with the work in this community. However there must be more integration between health professionals, political and administrative bodies and the population assisted to maintain a good health care services of the ESF.

Keywords: Health-Knowledge-Community-Integration-Nursing