



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
PRÓ-REITORIA DE ENSINO MÉDIO E TÉCNICO DE EDUCAÇÃO A  
DISTÂNCIA – PROEAD  
CURSO DE BACHARELADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**JÚNIA CARLA DE ARAÚJO PEREIRA**

**SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DE USUÁRIO DO SUS SOBRE O SERVIÇO  
PÚBLICO DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE PICUI-PB**

**CAMPINA GRANDE –PARAÍBA  
2014**

**JÚNIA CARLA DE ARAÚJO PEREIRA**

**SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DE USUÁRIO DO SUS SOBRE O SERVIÇO  
PÚBLICO DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE PICUÍ-PB**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO  
apresentado ao Curso de Administração  
Pública, modalidade de ensino a distância, da  
Universidade Estadual da Paraíba, como  
requisito à obtenção do título de Bacharel em  
Administração Pública, Linha de Formação  
Específica (LFE) I - Gestão Pública da Saúde  
semestre 2014.2.

Orientadora: Profa. Dr<sup>a</sup> Mônica de Lourdes Neves Santana

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

S586a Silva, Edsônia Nunes da  
Análise sobre a organização do arquivo público da Prefeitura Municipal de Picuí-pb [manuscrito] / Edsônia Nunes da Silva. - 2014.  
30 p. : il. color.

Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração Pública EAD) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância, 2014.  
"Orientação: Profa. Francinete Fernandes de Sousa, Secretária de Educação à Distância".

1. Arquivologia. 2. Arquivo. 3. Conservação Documental. I.  
Título.

21. ed. CDD 021


JUNIA CARLA DE ARAÚJO PEREIRA


**SATISFAÇÃO E PERCEPÇÃO DE USUÁRIO DO SUS SOBRE O SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE PICUÍ-PB**


TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Curso de Administração Pública, modalidade de ensino a distância, da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública, Linha de Formação Específica (LFE) I - Gestão Pública da Saúde, semestre 2014.2.

Aprovada em: 06/12/2014.

BANCA EXAMINADORA

  
\_\_\_\_\_  
Prof.ª Dra Mônica de Lourdes Neves Santana (Orientadora)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
\_\_\_\_\_  
Prof.ª Dra Jaqueline Echeverría Barrancos  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

  
\_\_\_\_\_  
Prof.ª Ma. Maria José Cordeiro de Lima  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Dedico este trabalho a minha querida mãe Maria  
Gorete de Araújo Pereira (**in memoriam**).

## **AGRADECIMENTOS**

Quero agradecer em primeiro lugar, a Deus, pela força e coragem durante toda esta longa caminhada.

Ao meu esposo Antônio Marcio Lucio de Macedo, as minhas Filhas Maria Maysa de Araújo Pereira Macedo e Rebeca de Araújo Pereira Macedo, com carinho e muito amor.

As minhas amigas de trabalho da Secretaria Municipal de Saúde, que direto e indiretamente me deram força.

A minhas companheiras do curso de Administração Pública que são elas: Edsonia Nunes, Janiele Galdino, Cícera de Fátima, Maria Helenice , pelo incentivo e pelo apoio constantes.

A minha orientadora Profa. Dra. Monica de Lourdes Neves Santana e minha Tutora de Administração Pública Izabele Soares, por sua dedicação para com migo.

“Não existem pessoas de sucesso e pessoas fracassadas. O que existem são pessoas que lutam pelos seus sonhos ou desistem deles.”  
(AUTOR, Augusto Cury)

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	11
2. ATENÇÃO BÁSICA E ESPECIALIZADA NO SUS.....	13
2.1 Programa Saúde da Família (PSF).....	13
2.2 Unidades de Pronto-Atendimento (UPA).....	13
2.3 Centro de Especialidade Odontológica (CEO).....	14
3. METODOLOGIA.....	14
3.1 CARACTERIZAÇÃO DO LOCAL.....	14
3.2 QUESTIONÁRIO .....	14
4. ANÁLISE DE DADOS .....	15
4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS .....	15
4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS .....	16
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	29
<i>ABSTRACT</i> .....	30
REFERÊNCIAS .....	31



Satisfação e percepção de usuário do SUS sobre o serviço público de saúde do município de Picuí-PB.

PEREIRA, Júnia Carla de<sup>1</sup>  
SANTANA, Monica de Lourdes Neves<sup>2</sup>

## RESUMO

O programa Saúde Pública foi implantado pelo Governo Federal, para dar melhor qualidade em atendimento ao serviço prestado à população, por intervir sobre os fatores de risco aos qual a população está exposta; por prestar assistência integral, permanente e de qualidade; e realizar atividades de educação e promoção de saúde. Nesse sentido, este artigo verifica o conhecimento da população sobre os Programas Saúde da Família (PSFs), Unidades de Pronto-Atendimento (UPAs) e o Centro Especialidade Odontológicas (CEO). A metodologia utilizada foi de pesquisa quantitativa, onde foi aplicado um questionário com perguntas fechadas a comunidade do serviço de saúde na cidade de Picuí-PB. O resultado obtido nesta pesquisa demonstram a satisfação dos usuários em relação a diversos aspectos do atendimento oferecido em nosso município Picuí-PB.

**Palavras-chave:** Programa Saúde da Família, UPAs e CEO.

---

<sup>1</sup> Aluna do Curso de Administração Pública da UEPB, Servidora Pública da Prefeitura Municipal de Picuí/SMS  
Email [juniacarlaa@bol.com.br](mailto:juniacarlaa@bol.com.br)

<sup>2</sup> Orientadora Monica de Lourdes Neves Santana e sou doutora em Linguística Aplicada pela UFPB.

## 1.INTRODUÇÃO

O Programa Saúde da Família (PSF) vem crescendo na importância do reconhecimento técnico sobre a perspectiva do usuário quando se aborda a qualidade de serviços de saúde. Como estratégia o PSF prioriza ações promoções da saúde, prevenção, recuperação, reabilitação de doenças e agravos mais frequentes, e na manutenção da saúde desta comunidade, de forma integral e contínua.

O atendimento em nosso município de Picuí-Paraíba, é prestado na Unidade Básica de Saúde, Postos de Saúde e no domicílio e, incorpora os princípios básicos do Sistema Único de Saúde (SUS) universalização, descentralização, integralidade e participação da comunidade. Assim, é fundamental conhecer como os usuários avaliam o atendimento a eles prestado, para repensar as práticas profissionais ou intervir sobre a forma de organização dos serviços, visando seu aperfeiçoamento. É necessário considerar, porém, os limites inerentes a estudos baseados na percepção do usuário, cujo olhar deve ser complementar ao do técnico.

As Unidades de pronto-Atendimento (UPAs) fazem parte da Política Nacional de Urgência e Emergência, lançada pelo Ministério de Saúde em 2003, que estrutura e organiza a rede de urgência e emergência. Ela funciona 24 horas por dia, sete dias por semana com isso ajudam a diminuir as filas nos prontos-socorros dos hospitais, sem substituir os PSFs e as policlínicas municipais. As UPAs vem para tentar resolver essa questão, faz parte da reorganização do SUS (sistema único de Saúde) e é um sinal de avanço “, ressalta o Ministro da Saúde , Alexandre Padilha, Portal Brasil 2011- Ministério da Saúde. A UPA inova ao oferecer estrutura simplificada, como prestar apoio diagnóstico (realização de Raios-X, exames laboratoriais, eletrocardiograma) e terapêutico nas 24 horas do dia; manter pacientes em observação, por período de até 24 horas, para elucidação diagnóstica e/ou estabilização clínica. Nas localidades que contam com UPA, 97% dos casos são solucionados na própria unidade. Quando o paciente chega às unidades, os médicos prestam socorro, controlam o problema e detalham o diagnóstico. Eles analisam se é necessário encaminhar o paciente a um hospital mantê-lo em observação por 24 horas.

Os Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) são serviços de referência para realizar procedimentos especializados tais como: Diagnóstico bucal, com ênfase no diagnóstico e detecção do câncer de boca, Periodontia especializada, Cirurgia oral menor dos tecidos moles e duros, Endodontia, Atendimento a portadora de necessidades especiais. O Centro de Especialidades Odontológicas (CEO), credenciado passa a receber recursos do

Ministério de saúde, de acordo com o que está definido pela portaria nº599 de 23 de março de 2006. Segundo o Ministério da Saúde. O número de Centro de Especialidades Odontológicas (CEO) cresceu 770% entre 204 a setembro de 2011. Atualmente existem 870 CEO habilitados pelo ministro de saúde com maior concentração na região nordeste. Livro Plano Nacional de Saúde - PNS 2012-2015 Ministério da Saúde. Diante da qualidade de serviço de saúde o presente artigo apresenta como objetivo geral Analisar a satisfação e a percepção dos usuários com a qualidade de atendimentos dos Programas Saúde da Família-PSF, UPA e CEO do Sistema Único de Saúde SUS ; e como Objetivo específicos Avaliar a qualidade de Serviços de Saúde quanto ao atendimento e as condições oferecidas aos usuários , Avaliar o resultado do trabalho desenvolvido pelo Multiprofissional que atendem a população, Identificar a percepção mais positiva nos Programas os resultados obtidos no questionário realizado e Analisar através dos gráficos apresentados os resultados obtidos nos questionários.

Assim sendo o tema foi analisado para ter uma percepção quanto a satisfação do usuário, em respeito aos serviços de saúde do município de Picuí-PB, conforme mostrado nos gráficos , o questionário trará oportunidade para que através do resultado obtido o usuário pode avaliar o atendimento a ele prestado, e repensar as práticas profissionais ou intervir sobre a forma de atendimento do serviços do Sistema Único de Saúde –SUS, como : fazer o atendimento humanizado com multiprofissionais que atendem a população. Se o usuário tem conhecimento dos serviços oferecidos pelo Programa Saúde da Saúde-PSF , CEO e UPAs .

Considerando que o serviço público vem crescendo a satisfação dos usuários os resultados são satisfatórios.

## **2. ATENÇÃO BÁSICA E ESPECIALIZADA NO SUS**

### **2.1 Programa Saúde da Família (PSF)**

O Programa Saúde da Família (PSF) foi implantado em 1994 pelo Ministério de Saúde, tendo como objetivo modificar os Paradigmas da prática das ações de saúde, com o modelo tradicional de assistência hospitalar e individual, para uma ação mais direta e coletiva dentro do ambiente físico e social da família.

Em Picuí contamos com enfermeiro, auxiliar de enfermeiro, médico, odontólogo, auxiliar de odontologia, e agentes comunitários de saúde, a equipe de saúde da família PSF e saúde bucal realizam procedimentos ambulatoriais como: Consultas Médicas, Consultas de Enfermagem, Palestras Educativas, Visitas Domiciliares dos Agentes Comunitários de Saúde, procedimentos clínicos odontológicos entre outros, com uma cobertura de 100% da população. Segundo informação da Secretaria Municipal de Saúde de Picuí –PB, Vivemos em um município em que a população é de 18.226 mil habitantes e são 08 Equipes de Estratégica de Saúde da Família, atendendo em 14 Postos de Saúde e Unidades Básicas de Saúde, sendo 04 na zona urbana e 10 na zona rural, obedecendo a um cronograma de trabalho distribuídos em suas microáreas, temos ainda 06 unidades de apoio.

### **2.2 Unidades de Pronto-Atendimento (UPA)**

Com a criação da portaria 1.020 de 13 de maio de 2009, a rede de urgência e emergência funciona 24hs p/ dia e ajuda a desafogar as grandes emergências com um atendimento rápido de qualidade e humanizado, com estrutura de complexidade intermediária entre as Unidades Básicas de Saúde e a rede hospitalar. Em conjunto a esses serviços, as Upas devem compor uma rede organizada de atenção às urgências, com pactos e fluxos previamente definidos, com vistas a garantir o acolhimento aos pacientes.

No município de Picuí não há UPA, mas este ano, de acordo com a publicação da Portaria nº 1.173 de 05 de junho de 2012 no Diário Oficial da União, Picuí junto com outros municípios foram selecionados pelo programa de aceleração do crescimento (PAC-2) e contemplados com Unidades de Pronto Atendimento (UPA-24 h) a serem instalados.

### **2.3 Centro de Especialidade Odontológica (CEO)**

O centro de Especialidade Odontológica (CEO) credenciado passa a receber recursos do Ministério de Saúde, de acordo com o que está definido pela portaria nº 599 de 23 de março de 2006.

Em Picuí, o CEO, realizado em parceria com o Governo Federal, é uma unidade de referência que oferece o que há de melhor em saúde bucal, com a média de 5.179 procedimentos/ano. O CEO oferece as seguintes especialidades: Diagnóstico bucal (Detecção do Câncer de boca), Periodontia (doenças ligadas a gengivas), Cirurgias geral como extração de sisos, Endodontia (tratamento de canal). A unidade ainda possui um laboratório de próteses que confecciona mais de 1.000 próteses ao ano. Informação do CEO de Picuí-PB.

## **3. METODOLOGIA**

### **3.1 CARACTERIZAÇÃO DO LOCAL**

O Município de Picuí possui uma população de 18.226 habitantes, ela se encontra a 240 km da Capital João Pessoa, percorrendo a BR 230, situa-se na meso-região da Borborema, na micro-região do Serido Oriental Paraibano, com uma área de 666 km<sup>2</sup>, a uma altitude de 439m acima do nível do mar, com Latitude – S 6°31'19" e longitude- WGr.36°20'14"

### **3.2 QUESTIONÁRIO**

A natureza do estudo foi realizada no município de Picuí, onde foram aplicados trinta questionários com perguntas prontas aleatoriamente a usuários de saúde, sobre Programa Saúde da Família-PSF, UPA, CEO. A pesquisa foi realizada em maio de 2012. A fim de facilitar a análise dos dados foi utilizada a Escala de Likert. Cada item, em forma de sentença, contou com 05(cinco) opções de resposta:

- CT – Concordo Totalmente  
 C - Concordo  
 NTOF - Não tenho opinião formada;  
 D - Discordo;  
 DT – Discordo Totalmente

O processamento de dados realizou-se com o auxílio dos Microsoft Office Excel 2007, para a elaboração de tabelas de frequência e elaboração de gráficos.

#### 4. ANÁLISE DE DADOS

Dentre os 30 usuários entrevistados (53,33%) do sexo feminino e (46,67%) e do sexo masculino e de faixa etária de 31 a 40 anos (36,67%) e ainda foi constatado que Ensino Secundário e (40%) e casados são (50%).

##### 4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Tabela 1 – Distribuição Percentual das Variáveis Consideradas No Perfil Dos Entrevistados de Picuí -PB

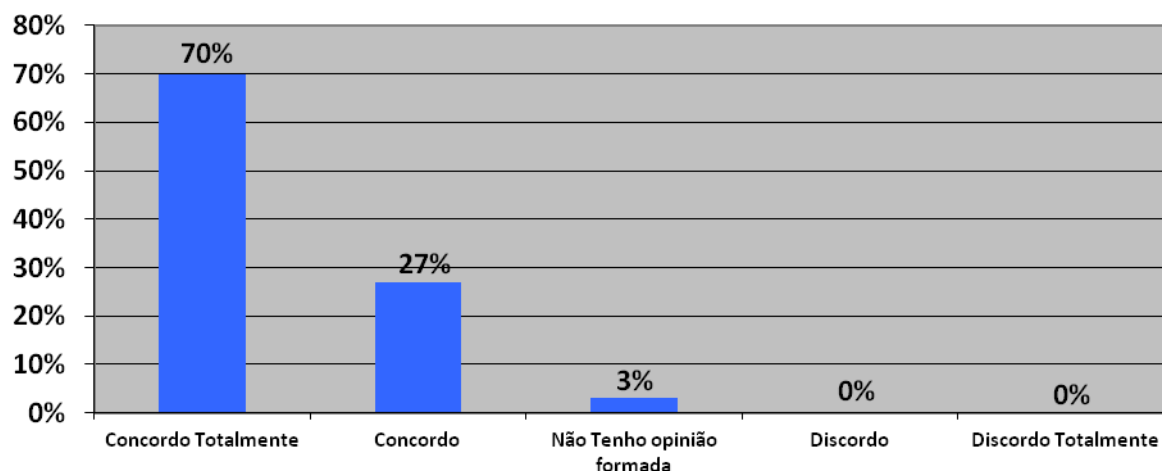
Variável	n°	%	Variável	n°	%
<b>Sexo</b>			<b>Formação Acadêmica</b>		
F	16	53,33	Ensino Secundário	12	40,00
M	14	46,67	Ensino Médio	10	33,33
Total	30	100,00	Superior	08	26,67
			Mestrado	-	0,00
			Doutorado	-	0,00
			Total	30	100,00
<b>Idade</b>			<b>Estado Civil</b>		
Menos de 18 anos	04	13,33	Casado	15	50,00
18 a 30 anos	06	20,00	Solteiro	11	36,67
De 31 a 40 anos	11	36,67	Viúvo	3	10,00
De 41 a 50 anos	05	16,67	Relacionamento Estável	01	3,33
De 51 a 60 anos	03	10,00	Total	30	100,00
Mais de 60 anos	01	3,33			
Total	30	100,00			

## 4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo apresentamos a análise dos resultados obtidos com a aplicação do questionário.

### Questão 1 - Tenho conhecimentos sobre o Programa Saúde da Família

Na questão do Gráfico 1, procurou-se analisar, o conhecimentos dos usuários no que se refere ao Programa de Saúde da Família- PSF diante de uma escala de grau de concordância relacionado ao assunto. Observa-se que concordam totalmente (70%) e concordam (27%) que tem conhecimento. Isso mostra que o trabalho que vem desenvolvendo na cidade de Picuí é bem divulgado e participante.

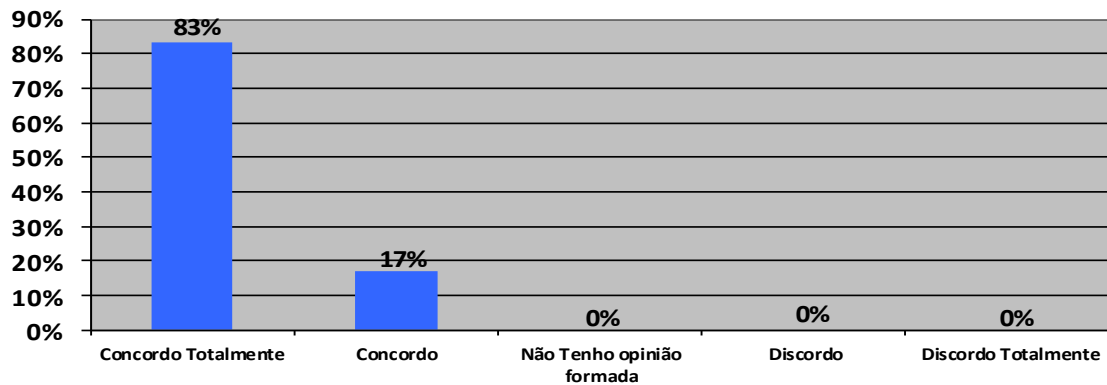


**Gráfico 1**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

### Questão 2 - O Programa Saúde da Família é importante para toda a população

No Gráfico 2 observa-se ao questionar sobre a importância do PSF para a população, (83%) dos usuários pesquisados aleatoriamente concordam totalmente que é importante esse programa, (17%) também concordam.

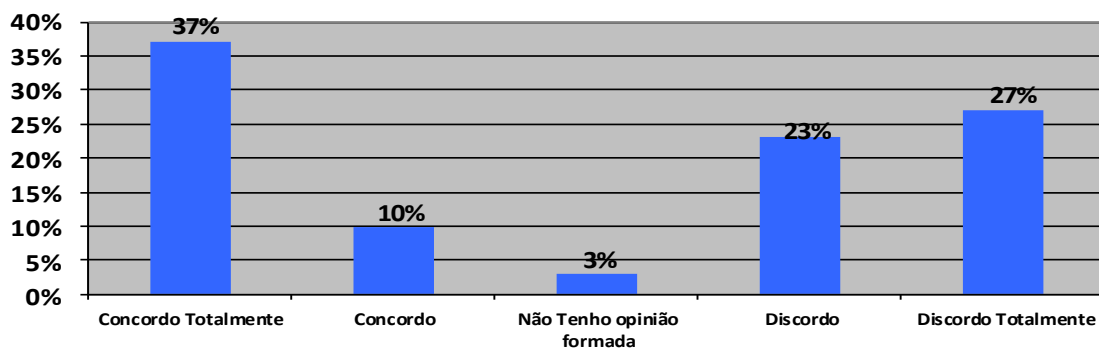


**Gráfico 2**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

### **Questão 3- O Programa Saúde da Família só é importante para as famílias carentes**

Já no Gráfico 3, observam-se os resultados referentes à questão lançada, no que foi perguntado se o PSF só é importante para as famílias carentes. Foram um total de 37% concorda totalmente com essa afirmação, 10% concorda, e 23% discordam e 27% discorda totalmente, e 3% não tem opinião formada.



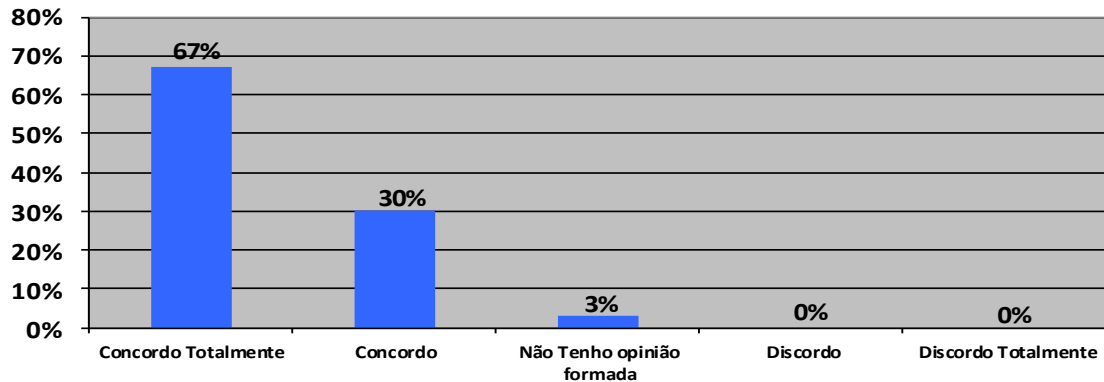
**Gráfico 03**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012



#### Questão 4 - O PSF promove ações de prevenção básica de saúde

No Gráfico 4, ao questionar sobre o PSF sobre a promoção de ações de prevenção a saúde básica dos referidos usuários, os mesmos mostraram bem positivista, 97% dos usuários concordam e concordam totalmente que estão bem assistidos com tais ações, 3% alegou não ter opinião formada.

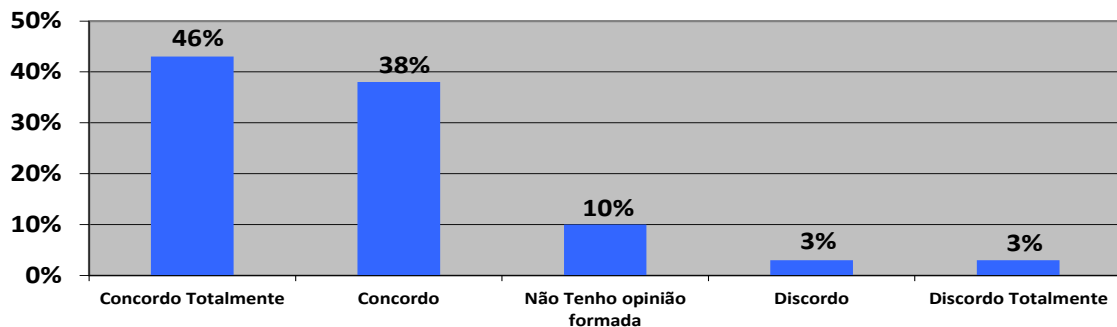


**Gráfico 4**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

#### Questão 5 - Sempre tenho interesse de conhecer o que o PSF oferece

Conforme se observa no Gráfico 5, foi questionado sobre o interesse em sempre conhecer o que o PSF oferece, 84% concorda e concorda totalmente que sempre tem interesse em conhecer, 10% não tem opinião formada e 06% discorda e discorda totalmente nesse interesse.



**Gráfico 5**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

### Questão 6 - Não Tenho interesse de conhecer o PSF porque não preciso dos serviços.

Apontados no Gráfico 6, uma aversão à questão anterior, perguntamos se não tem interesse de conhecer o PSF pelo motivo de não precisar do serviço, quase por unanimidade 76% discordaram e discordaram totalmente de tais afirmações, podemos perceber que mesmo sabendo da situação que ocorre no sistema único de saúde do nosso país, a população ainda sabe a importância e a necessidade de se ter tais serviços, apenas 24% dos pesquisados concorda e concordaram totalmente dessa afirmativa.

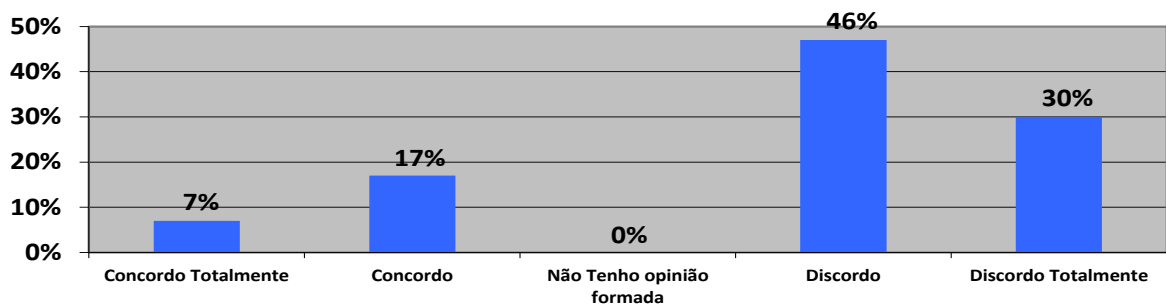


Gráfico 6

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

### Questão 7 - O PSF tem um atendimento humanizado com multiprofissionais que atendem a população

Ao observar o Gráfico 7, referente ao atendimento humanizado dos multiprofissionais que atendem a população dessa referida unidade, podemos perceber que um total de 77% concorda e concorda totalmente que existe um atendimento diferenciado, com humanização e cidadania, 20% não tem opinião formada sobre esse indagação e um total de 3% desses discorda sobre esse atendimento.

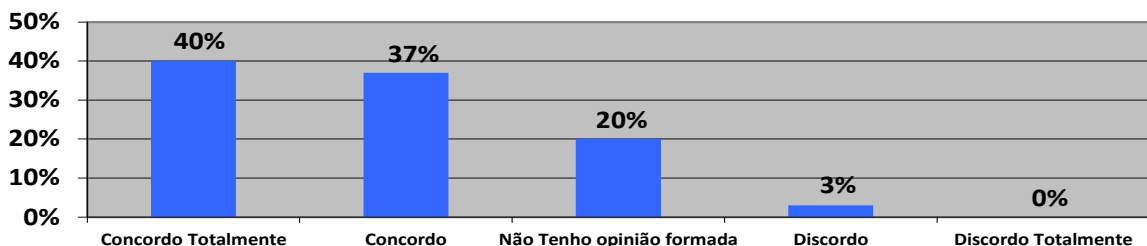
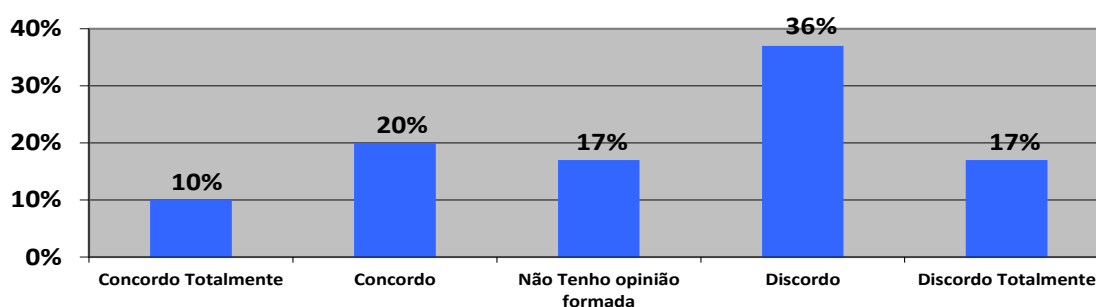


Gráfico 7

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

### Questão 8 - As cidades implantam o PSF por insistência da comunidade

Ao questionar no Gráfico 8, em relação à implantação do PSF nas cidades, 36% discordam, 17% discordam totalmente, eles as cidades não implantam o PSF por insistência da comunidade. Uma parcela de 17% não tem opinião formada sobre tal assunto. Já 20% concordam com essa afirmação e 10% concordam totalmente, que a implantação desses PSF nas cidades se deu pela insistência da comunidade pela referida necessidade de uma melhor assistência à saúde.

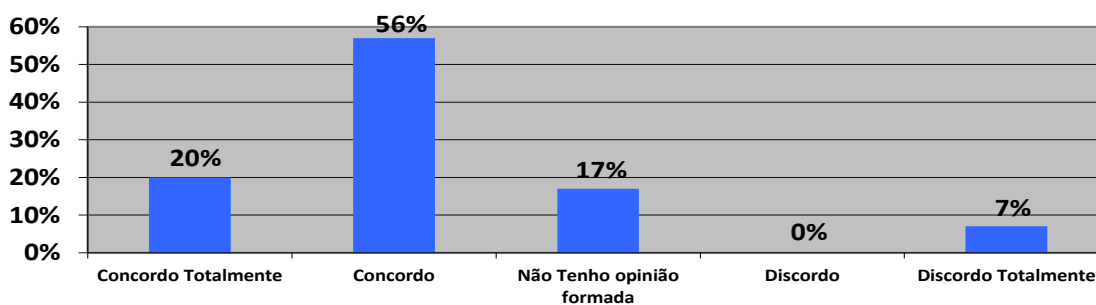


**Gráfico 8**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

### Questão 9 - As cidades implantam o PSF por necessidade de achar uma solução para os graves problemas de saúde locais

Ao questionar no Gráfico 9, em relação à implantação do PSF nas cidades, 0% discordam, 7% discordam totalmente, eles as cidades não implantam o PSF por insistência da comunidade. Uma parcela de 17% não tem opinião formada sobre tal assunto. Já 56% concordam com essa afirmação e 20% concordam totalmente.

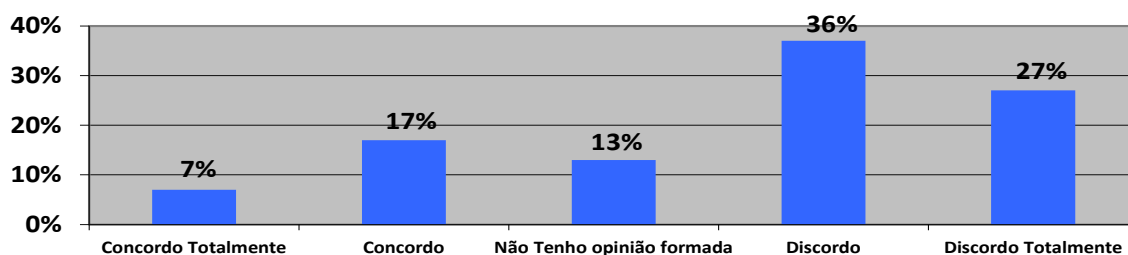


**Gráfico 9**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

### Questão 10 - As cidades implantam o PSF por influencia de algum médico da rede pública

Ao questionar no Gráfico10, em relação à implantação do PSF nas cidades por influencia de médicos, 36% discorda 27% discorda totalmente, uma parcela de 13% não tem opinião formada sobre tal assunto. Já 17% concordam com essa afirmação e 7% concordam totalmente, que a implantação desses PSF nas cidades se deu pela insistência da comunidade pela referida necessidade de uma melhor assistência à saúde.

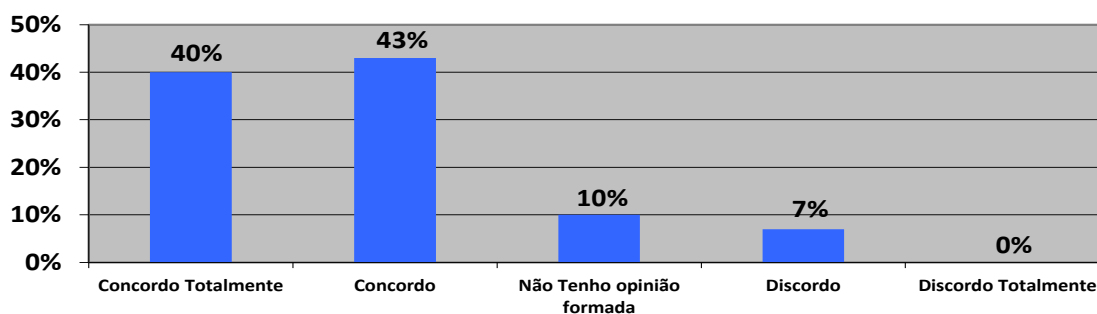


**Gráfico 10**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

### Questão 11- As cidades implantam o PSF por estímulo do Ministério da Saúde

Ao questionar no Gráfico11, em relação à implantação do PSF nas cidades, 83% concorda e concorda totalmente, uma parcela de 10% não tem opinião formada sobre tal assunto. Já 7% discorda.

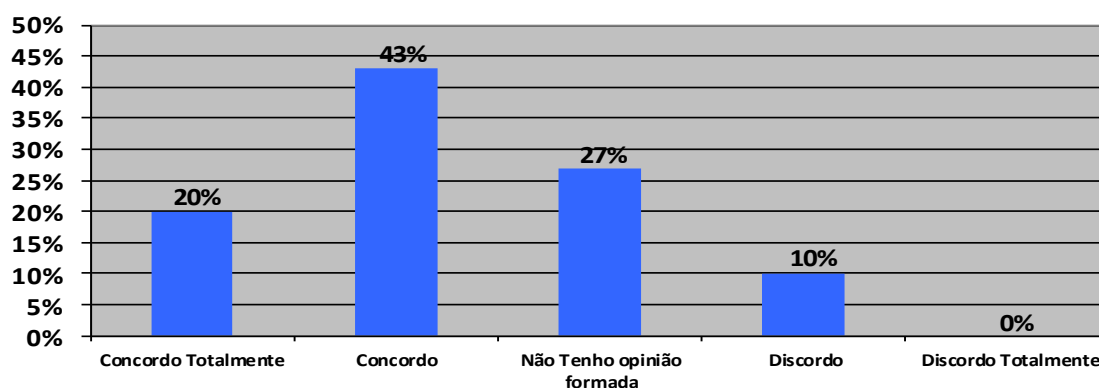


**Gráfico 11**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

### Questão 12 - As cidades implantam o PSF por estímulo do Secretário Estadual de Saúde

Os usuários também foram questionados no Gráfico 12 quanto às cidades que implantam o PSF por estímulo do Secretário Estadual de Saúde, e os resultados foram que concorda totalmente e concorda 63% uma parcela de Não tenho opinião formada 27% e já 10% discorda

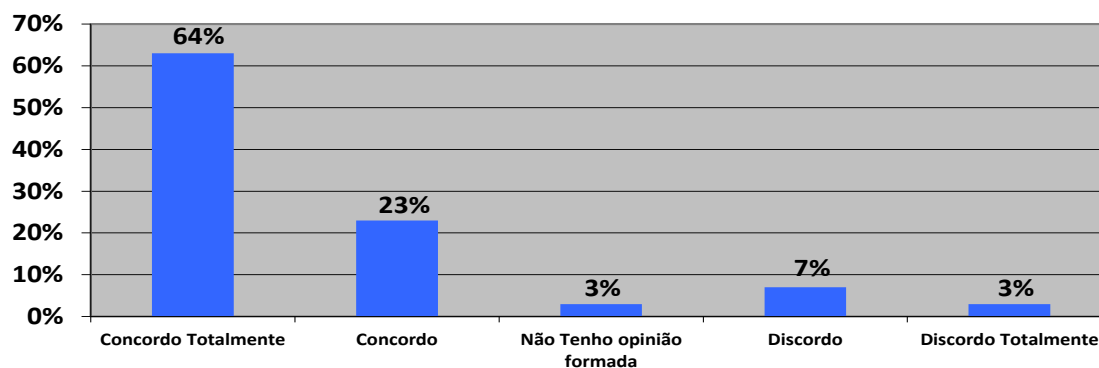


**Gráfico 12**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

### Questão 13- O sucesso do programa depende dos profissionais envolvidos

Ao questionar no Gráfico 13 quanto o sucesso do Programa se depende dos Profissionais envolvidos, observa-se que concorda totalmente e concorda é de 87% um ponto de vista satisfatório já com 3% Não tem opinião formada e 10% discorda totalmente e discorda.

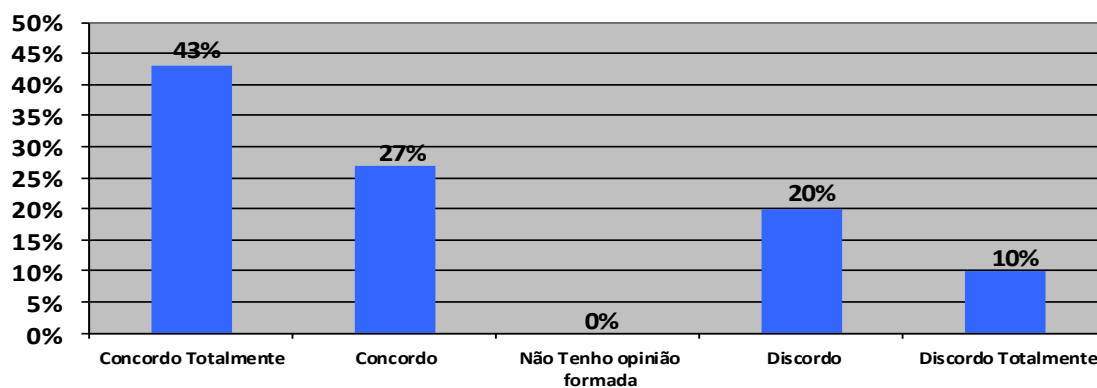


**Gráfico 13**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012

### Questão 14 - O sucesso do Programa depende da vontade política

No que diz o Gráfico 14 quanto ao questionamento ao sucesso do Programa depende da vontade política concorda totalmente e concorda foram 80% e já 30% discordam totalmente e discorda

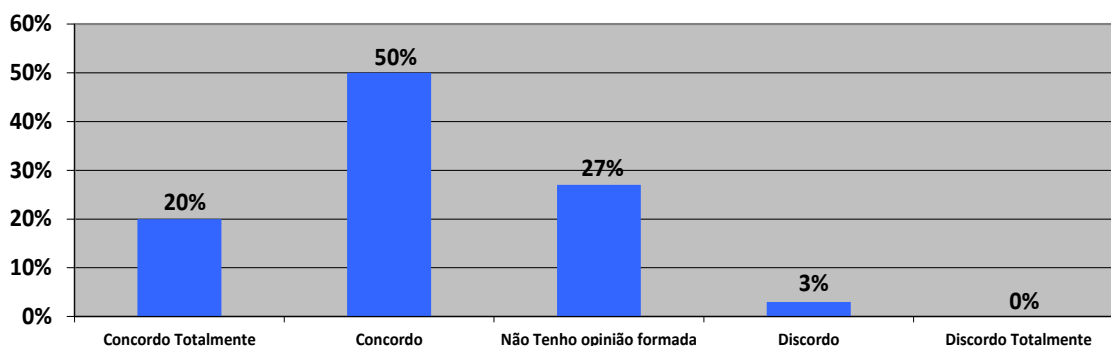


**Gráfico 14**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

### Questão 15- A gestão municipal de saúde estabelece estratégias de implantação de Unidades de Saúde considerando critérios de equidade na perspectiva do acesso universal.

No questionamento do Gráfico 15 diante do resultado quanto a Gestão Municipal de Saúde estabelece estratégias de implantação de Unidades de Saúde considerando critérios de equidade na perspectiva do acesso universal onde concorda totalmente e concorda 70% enquanto 27% não tem opinião formada e 3% discorda.

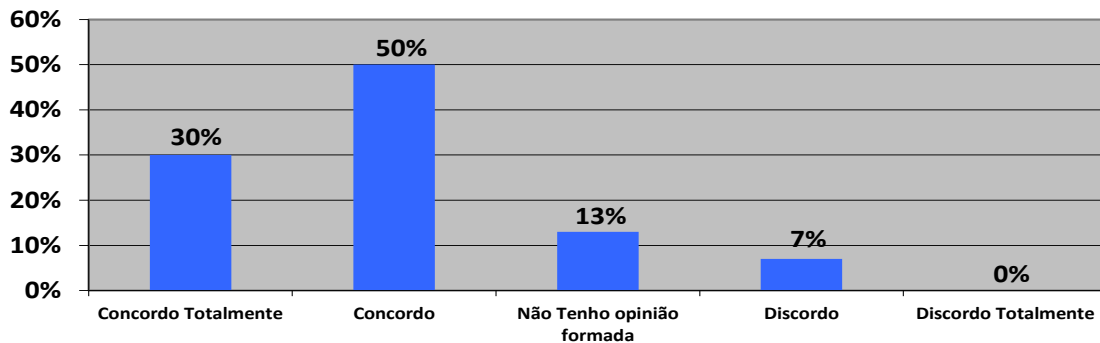


**Gráfico 15**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

**Questão 16 - As unidades de saúde estabelece relação democrática e dialógica com as equipes**

No questionário ao Gráfico 16 sobre as unidades de saúde estabelece relação democrática e dialógica com as equipes, foram que concorda totalmente e concorda 80% e já 13 % Não tem opinião formada e 7% discorda

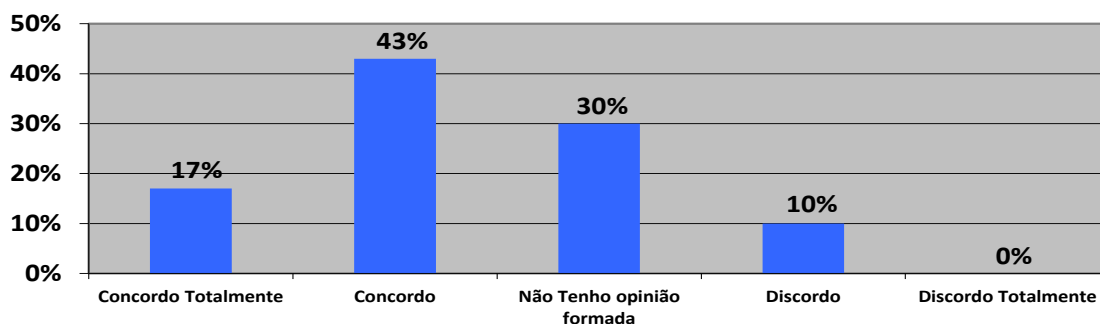


**Gráfico 16**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

**Questão 17- As UPAs, PSF e CEO considerando suas infraestrutura física e equipamentos, está adequada para atender as ações de saúde e o acolhimento dos usuários**

No gráfico 17 ao questionar sobre As UPAs , PSF e CEO com relação a suas infraestrutura física e equipamentos está adequada para atender as ações de saúde e o acolhimento dos usuários , concorda totalmente e concorda 60% mais já 30% Não tem opinião formada e 10% discorda

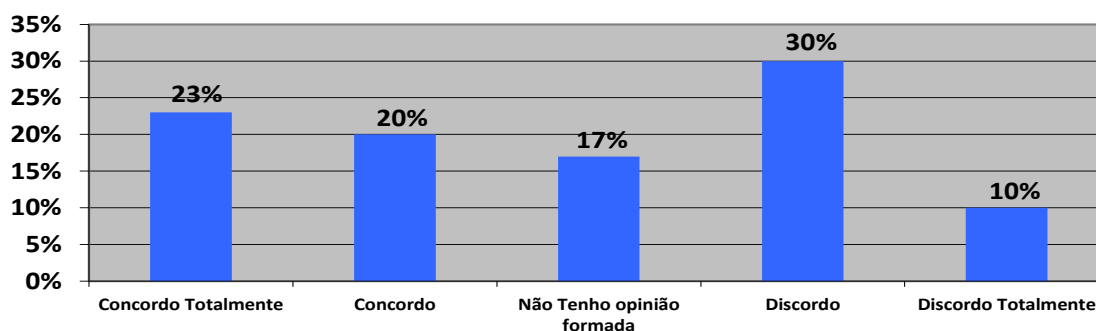


**Gráfico 17**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

**Questão 18- A Unidade de Saúde dispõe de linha telefônica, equipamentos de informática com acesso à internet, aos quais os profissionais têm livre acesso**

Em relação ao Gráfico 18 foi questionado A respeito se a Unidade de Saúde dispõe de linha telefônica, equipamentos de informática com acesso à internet, aos quais os profissionais têm livre acesso, vejo que 43% concordam totalmente e concorda, já não tendo opinião formada 17% e discorda e discorda totalmente 40%

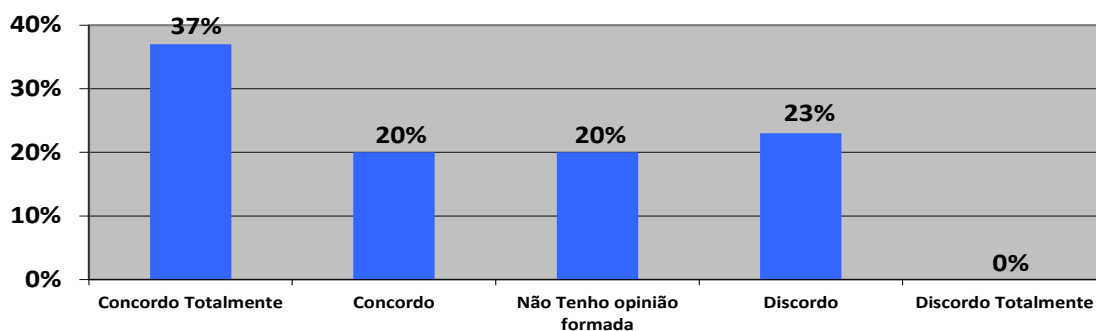


**Gráfico 18**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

**Questão 19 - A UBS está adequada para atendimento de pessoas com deficiência, analfabeto e idoso.**

Com relação a esse questionamento o Gráfico 19 a respeito A UBS está adequada para atendimento de pessoas com deficiência, analfabeto e idoso os entrevistados dos que concorda totalmente e concorda 57% e já 20% Não tem opinião formada e 23% discorda



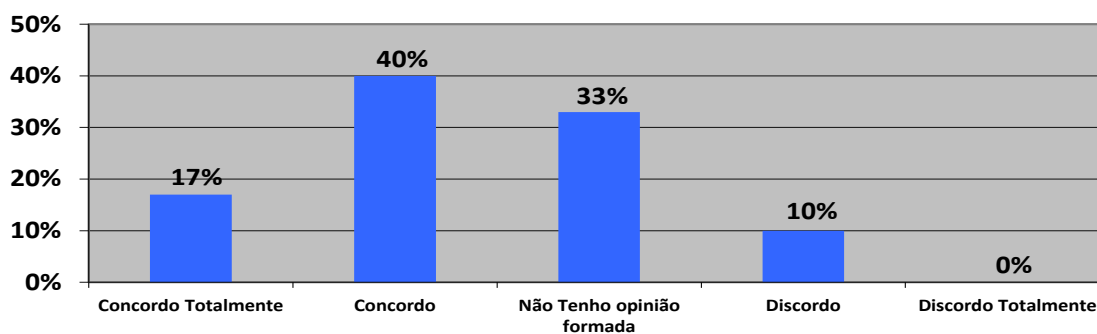
**Gráfico 19**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.



### Questão 20 - Tenho conhecimento dos serviços oferecidos pela UPAs

Ao levantar a questão no Gráfico 20 se Tenho conhecimento dos serviços oferecidos pela UPAs 57% concorda totalmente e concordaram mais já 33% Não tem opinião formada e 10% discorda

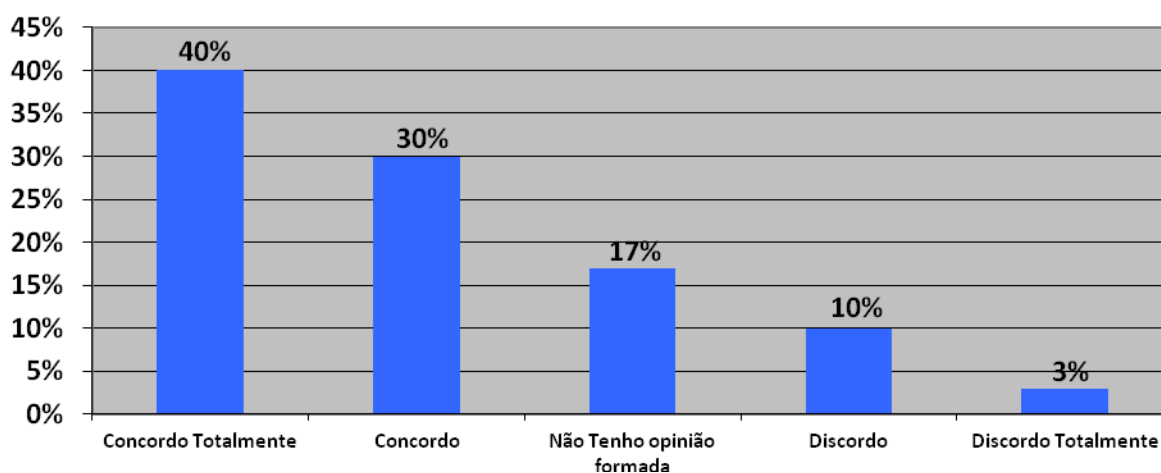


**Gráfico 20**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

### Questão 21 - Tenho conhecimento dos serviços oferecidos pelo CEO.

No Gráfico 21, a questão era ao conhecimento dos Serviços oferecidos pelo CEO Então 70% dos usuários disseram que concorda totalmente e concorda, mais 17% não tem o conhecimento e 13% discorda e discorda totalmente.

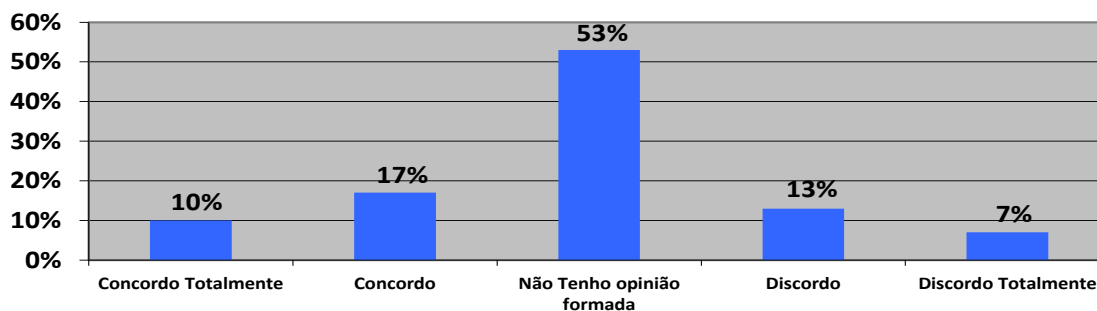


**Gráfico 21**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

**Questão 22 - As UPA's é responsável pelos atendimentos de urgências e emergências médicas e odontológicas.**

No Gráfico 22, a pergunta em questão era a UPA é responsável pelos atendimentos de urgências e emergências médicas e odontológicas , 27% concorda totalmente e concorda , percebemos que 53% não tem opinião formada e já 20% discorda e discorda totalmente

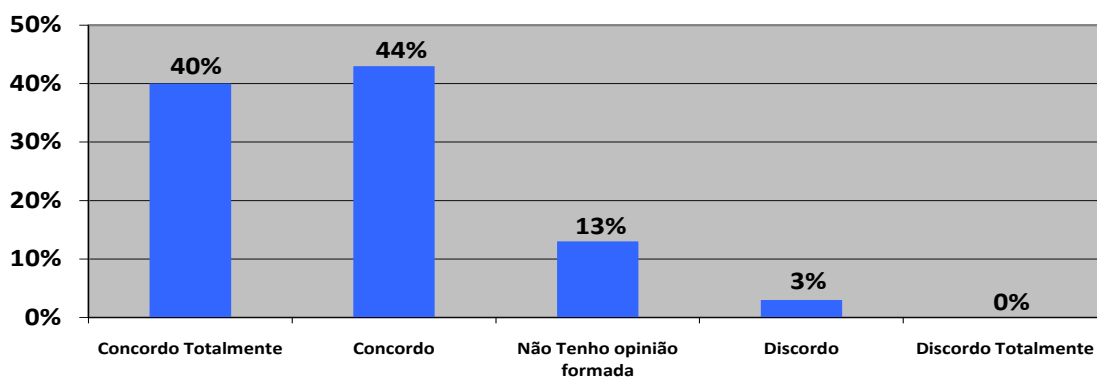


**Gráfico 22**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

**Questão 23 - Considero importante a ação do governo em descentralizar os serviços de saúde**

No Gráfico 23 , em questão é Considero importante a ação do governo em descentralizar os serviços de saúde , no conhecimento do usuários 84% concorda totalmente e concorda , já 13% não tem opinião formada e 3% discorda

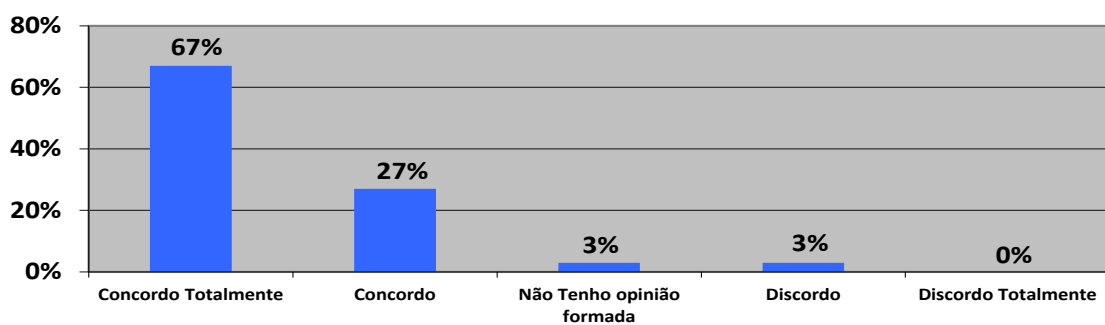


**Gráfico 23**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

### Questão 24- Considero importante a criação de uma unidade específicas para tratamento de saúde bucal

Na ultima questão no Gráfico 24 , vejamos que o usuário quando ao questionar como eles Considera importante a criação de uma unidade específicas para tratamento de saúde bucal , quase unanime o resultado com 94% ao concordar totalmente e concordar contra 3% que não tem opinião formada e 3% discorda



**Gráfico 24**

Fonte: Pesquisa do autor, 2012.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O resultado do estudo mostram que os participantes da entrevista é da cidade de Picuí-PB, onde existe a população é de 18.226 mil habitantes, para realização deste questionário foi entrevistados 30 usuários com 24 perguntas onde foi analisado desde questões da estrutura das unidades de saúde, até questões relacionadas ao processo de trabalho desenvolvidos pela equipes de saúde da família e de saúde bucal, como também o serviços de Unidade de Pronto Atendimento UPAs. O programa de Saúde Bucal desenvolveu ações como: procedimento Clínico, primeiro consulta odontológica, escovação supervisionada, aplicação coletiva de flúor e palestras educativas em todas as Unidades Básicas de Saúde como também nas escolas existentes na área de abrangência das Equipes de Saúde da Família e Saúde Bucal, com objetivo de promover uma saúde bucal de qualidade a população. Diante disto o município tem feito o possível para garantir aos nossos munícipes um direito de ter uma saúde de qualidade, mas sabemos que muito ainda precisa ser feito. Assim, o município de Picuí articula estratégias que visam atender as perspectivas da população, priorizando a qualidade e integralidade dos serviços prestados. Conclui-se que a maior parte dos usuários mostrou-se satisfeita com o serviços de saúde municipal de Picuí-PB, o questionário mostra que Picuí esta no caminho certo para o amadurecimento do Sistema Único de Saúde - SUS. Daí a importância da avaliação junto à população o estudo e utilizando as informações coletadas para ver onde deve ser melhorada a qualidade de vida de quem oferece e de quem recebe os serviços.

### ***ABSTRACT***

The Public Health program was established by the Federal Government to provide better quality care service to the people, by intervening on the risk factors to which the population is exposed; by providing comprehensive, continuous and quality care; and conducting educational activities and health promotion. Thus, this paper evaluates the knowledge of the population about the Family Health Program (PSFs), emergency care units (PSUs) and the Dental Specialty Center (CEO). The methodology was quantitative research, where a questionnaire with closed community health service in the city of Picuí-PB was applied questions. The results obtained in this study demonstrate their satisfaction regarding several aspects of care offered in our county Picuí-PB.

**Keywords:** Family Health Program, PSUs and CEO.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção á Saúde, Departamento de Atenção Básica. **Caderno de atenção domiciliar** / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção da Saúde, Departamento de Atenção Básica,. Brasília: Ministério da Saúde 2012. 2 v.;il.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Subsecretaria de Planejamento e **Orçamento. Plano Nacional de Saúde-PNS 2012-2015** / Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Subsecretaria de Planejamento e Orçamento. - Brasília: Ministério da Saúde, 2012. 112p.:il,-(Série B. Textos Básicos de Saúde)

BRASIL. Ministério da Saúde. **Revista Brasileira Saúde da Família**, n. 29, Brasília, ano 12, maio /ago. 2011. Disponível em: <[http://dab.saude.gov.br/portaldab/biblioteca.php?conteudo=publicacoes/revista\\_saude\\_familia29](http://dab.saude.gov.br/portaldab/biblioteca.php?conteudo=publicacoes/revista_saude_familia29)>. Acesso em: 1 julho 2012.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Revista Brasileira Saúde da Família**, n. 31, Brasília, ano 12, jan. /abril. 2012. Disponível em: <[http://dab.saude.gov.br/portaldab/biblioteca.php?conteudo=publicacoes/revista\\_saude\\_familia31](http://dab.saude.gov.br/portaldab/biblioteca.php?conteudo=publicacoes/revista_saude_familia31)>. Acesso em: 01 julho 2012.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PICUI. **Relatório de Gestão**, Secretaria Municipal de Saúde Picui, 2012, p. 2 a 195, 2012.

**ANEXO A**



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA  
PROGRAMA NACIONAL DE FORMAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO  
PÚBLICA - PNAP  
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

**ANALISE DO CONHECIMENTO DA COMUNIDADE QUANTO AOS  
PROGRAMAS DE SAÚDE PÚBLICA DO GOVERNO FEDERAL NO ESTADO DA  
PARAIBA**

Prezados

Este estudo faz parte da disciplina do Seminário Temático que tem o objetivo de analisar o conhecimento da População quanto aos programas de saúde pública do Governo Federal no Estado da Paraíba.

**Sua contribuição será de fundamental importância.**

**PARTE 1 – CARACTERIZAÇÃO PESSOAL**

**1. Sexo:**

F  M

**2. Idade:**

Menor de 18 anos

18 a 30 anos

De 31 a 40 anos

De 41 a 50 anos

De 51 a 60 anos

Mais de 60 anos

**3. Cidade onde reside:**

Cidade: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_



**PARTE 2 – FORMAÇÃO ACADÊMICA E ATUAÇÃO PROFISSIONAL**

**1. Formação acadêmica:**

Ensino Secundário

Ensino Médio

Superior

Mestrado

Doutorado

**2. Estado Civil**

**Casado**

**Solteiro**

**Viúvo**

**Relacionamento estável :**

Atribua um grau de concordância segundo a escala apresentada abaixo.

CT- Concordo Totalmente    C- Concordo    NTOF- Não tenho opinião formada

D- Discordo    DT -Discordo totalmente

	GRAU DE CONCORDANCIA				
	CT	C	NTOF	D	DT
1. Tenho conhecimento sobre o Programa Saúde da Família					
2. O programa Saúde da Família é importante para toda a população					
3. O programa Saúde da Família só é importante para as famílias carentes					
4. O Programa Saúde da Família promove ações de prevenção básicas de saúde					
5. Sempre tenho interesse de conhecer o que o Programa Saúde da Família oferece					
6. Não tenho interesse de conhecer o Programa Saúde da Família porque não preciso dos serviços.					
7. O programa saúde da					

familiar tem um atendimento humanizado com multi profissionais que atendem a população					
8. As cidades implantam o Programa Saúde da Família por insistência da comunidade					
9. As cidades implantam o Programa Saúde da Família por necessidade de achar uma solução para os graves problemas de saúde locais,					
10. As cidades implantam o Programa Saúde da Família por influência de algum médico da rede pública					
11. As cidades implantam o Programa Saúde da Família por estímulo do Ministério da Saúde,					
12. As cidades implantam o Programa Saúde da Família por estímulo da Secretaria Estadual de Saúde					
13. O sucesso do programa depende dos profissionais envolvidos					
14. O sucesso do programa depende da vontade política					
15. A gestão municipal de saúde estabelece estratégias de implantação de Unidades de Saúde considerando critérios de equidade na perspectiva do acesso universal.					
16. As unidades de saúde estabelece relação democrática e dialógica com as equipes.					
17. As UPAs,PSF e CEO considerando sua infraestrutura física e equipamentos, está adequada para atender as ações de saúde e o acolhimento dos usuários.					
18. A Unidade de Saúde dispõe de linha telefônica,					

equipamentos de informática com acesso à internet, aos quais os profissionais têm livre acesso.					
19. A Unidade Básica de Saúde está adequada para atendimento de pessoas com deficiência, analfabetos e idosos.					
20. Tenho conhecimento dos serviços oferecidos pela Unidade de Pronto Atendimento UPA'S					
21. Tenho conhecimento dos serviços oferecidos pelo Centro de Especialidade Odontológica CEO's					
22. As UPA's é responsável pelos atendimentos de urgências e emergências médicas e odontológicas					
23. Considero importante a ação do governo em descentralizar os serviços de saúde					
24. Considero importante a criação de uma unidade específicas para tratamento de saúde bucal					

Obrigada pela colaboração