

## AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE E EFICÁCIA DA ATUAÇÃO DO NASF A PARTIR DA ÓPTICA DO USUÁRIO

Beatriz Reis Raspante Bitencourt<sup>1</sup>  
Bruno Jésus Chaves de Oliveira<sup>2</sup>  
Lucio Flavio Sleutjes<sup>3</sup>  
Deyliane Aparecida de Almeida Pereira<sup>4</sup>  
Kelly Aparecida do Nascimento<sup>5</sup>  
Ana Lígia de Souza Pereira<sup>6</sup>  
Laudinei de Carvalho Gomes<sup>7</sup>  
[laudineic.gomes@hotmail.com](mailto:laudineic.gomes@hotmail.com)

Área temática: Ciências da Saúde

### RESUMO

O Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF) é estruturado a partir de uma equipe interdisciplinar, que tem por função coadjuvar na assistência direcionada aos pacientes usuários da atenção primária em saúde. Os parâmetros de avaliação desse serviço são realizados principalmente pelo usuário, que detém condições de mensurar a qualidade do serviço prestado. Diante disso, este estudo teve por objetivo avaliar a eficácia e efetividade dos serviços oferecidos pelo NASF a partir da óptica dos usuários. Trata-se de um estudo com abordagem quantitativa descritiva. Foram pesquisados até o momento 18 usuários do NASF. Percebe-se na análise dos dados que o NASF propõe um serviço de grande relevância no processo de saúde e doença dos usuários assistidos. Observou-se também que o nível de entendimento, satisfação e confiabilidade quanto aos serviços prestados pelos profissionais apresentam ótimos índices. Porém, a satisfação legitimada do usuário é considerada ainda uma meta a ser alcançada.

**PALAVRAS-CHAVE:** Atenção Primária à Saúde; Atenção integral à saúde; Políticas públicas de saúde; Serviços de saúde; Saúde da família.

---

1 Acadêmica do 10º período do curso de Enfermagem da UNIVÉRTIX.

2 Acadêmico do 10º período do curso de Enfermagem da UNIVÉRTIX.

3 Graduado em Fisioterapia, Mestre em Motricidade, Doutor em Cinesiologia. Professor e Diretor Geral da Faculdade Vértice – UNIVÉRTIX.

4 Licenciada e Bacharel em Educação Física - UFV. Mestre em Educação Física UFV. Doutoranda em Ciência da Nutrição – UFV. Professora da Faculdade Vértice – UNIVÉRTIX – Matipó

5 Licenciada e Bacharel em Educação Física – UNEC. Graduada em Pedagogia – UNEC. Mestre em Meio Ambiente e Sustentabilidade - UNEC. Professora e Coordenadora de Pesquisa e Extensão da Faculdade Vértice – UNIVÉRTIX – Matipó.

6 Graduada em Enfermagem. Mestre em Gestão Integrada do Território - UNIVALE. Professora do curso de Enfermagem da Faculdade Vértice – UNIVÉRTIX

7 Graduado em Enfermagem. Mestrando em Políticas Públicas e Desenvolvimento Local. Professor do curso de Enfermagem da Faculdade Vértice – UNIVÉRTIX.

## 1. INTRODUÇÃO

Por meio da Portaria nº 154, de 24 de janeiro de 2008 (BRASIL, 2010), foi criado o Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF) que se constitui de uma equipe com diferentes profissionais que atuam como apoio às Equipes da Estratégia Saúde da Família (ESF) e Equipes de Atenção Básica (EAB). Esse apoio se dá com a agregação na resolução de problemas de saúde enfrentados pela comunidade conforme as demandas, tornando assim ações mais abrangentes (BRASIL, 2014). O NASF fundamenta-se de uma negociação e análise da gestão com as equipes de saúde da família, buscando um acordo nas ações conjuntas a serem empregadas (BRASIL, 2010), ou seja, o usuário terá acesso somente com o comum acordo entre as partes, e a ESF estará ou não compartilhando os cuidados ao usuário de acordo com suas necessidades.

Uma das características do NASF é ser dividido em três modalidades conforme a Portaria nº 3.124/2012 (BRASIL, 2010), a saber: o NASF 1, 2 e 3. Essas modalidades se diferem quanto à carga horária e ao número de ESF e equipe de atenção básica que o apoiam (BRASIL, 2014). Além disso, o NASF é composto por profissionais que devem trabalhar de forma interligada e interdisciplinar, incluindo, a saber: farmacêuticos; nutricionistas; assistentes sociais; profissional de Educação Física; psicólogos; terapeutas ocupacionais; fisioterapeuta; médicos obstetras, homeopatas, pediatras, psiquiatras, geriatras, do trabalho, e acupunturistas; profissionais graduados e/ou especialista na área da saúde (BRASIL, 2014).

Segundo Acirole e Oliveira (2017), os diferentes modelos de atuação do NASF é um aspecto importante na definição dos resultados a serem alcançados e essas diferenças são decorrentes da complexidade da atenção básica.

Através da problematização acerca do processo saúde/doença procura-se aumentar a capacidade de resolução das ESF, porém um dos desafios é a grande demanda da atenção secundária, que pode levá-lo a assumir o papel que não lhe cabe, como de outros níveis de atenção à saúde (LIMA, 2013).

O NASF tem como base metodológica o apoio matricial, que implica como uma forma de gestão em saúde que tem como objetivo a clínica ampliada com integração de diversos profissionais que devem obter habilidades e competências que visem um conceito em saúde com integralidade, humanização e co-gestão (VASCONCELOS *et al.*, 2014). As ações do NASF devem ter como forma principal o

trabalho em equipe de forma colaborativa, que analisa e intervém nos problemas e necessidades coletivas e individuais no âmbito da saúde, e assim produzir ações mais abrangentes (BRASIL, 2014).

O NASF, por se tratar de um modelo matricial, trabalha com o processo de compartilhamento de saberes e responsabilidades, e o enfermeiro exerce um papel gerencial no âmbito da saúde, diretamente voltado a um conjunto de ações organizacionais e coordenativas se encaixando como um profissional ativo no papel de articulador nos planejamentos e ações no que tange os serviços básicos de saúde (VASCONCELOS *et al.*, 2014).

Este estudo justificou-se pela necessidade da avaliação a partir da óptica do usuário sobre os serviços prestados pelo NASF, a fim de mensurar sua eficácia e efetividade, vislumbrando entender a qualidade da assistência prestada e os impactos na saúde dos usuários atendidos. Diante do exposto, a questão eixo do estudo assim se definiu: como é a avaliação do usuário sobre a efetividade e eficácia dos serviços prestados pelo NASF?

Nessa perspectiva, o estudo teve por objetivo avaliar a eficácia e efetividade dos serviços oferecidos pelo NASF a partir da óptica dos usuários.

O estudo tornou-se relevante por promover uma análise com relevância social aplicada no que tange a necessidade constante da população em compreender sua autoria enquanto corresponsáveis nos determinantes de sua saúde. Sendo assim, faz-se necessário estudar possíveis contribuições e desafios, propondo, quando aos desafios, caminhos que possam coadjuvar para a inter-relação das ações relacionadas ao NASF.

## 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação do NASF promove uma fortificação das ESF e aprimora um novo olhar sobre a atenção à saúde, dirigindo-a a uma equipe multidisciplinar e interdisciplinar, propondo-se quebrar o paradigma contemporâneo, e superar a lógica vigente, reconstruindo uma rede articulada às ESF (ANJOS *et al.*, 2013).

Entretanto segundo Aciole e Oliveira (2017), os NASF apresentam diferentes modelos e formas de atuação, advindos de uma complexidade da atenção básica e da falta de compreensão sobre a atuação do NASF pelas equipes e gestores, repercutindo na diversidade para sua atuação. A dissemelhança nas práticas do

NASF acaba dificultando a partilha entre as equipes, sendo que os princípios que o correlaciona, estão a integralidade e a interdisciplinaridade.

O enfermeiro como gestor da ESF é um apoiador matricial que desenvolve seu papel em conjunto com outros profissionais da saúde de forma ativa. E tem como função edificar um trabalho em torno de práticas de cuidados e de gerencia, usando de ferramenta a educação permanente em saúde com os diversos atores como os usuários e profissionais atuantes. O trabalho matricial constrói e compartilha saberes de acordo com a política do SUS, e o enfermeiro é o profissional que desempenha de forma ativa o perfil de articulador e oferecedor da retaguarda assistencial (VASCONCELOS *et al.*, 2014).

Com relação a descrição metodológica acerca da atuação dos seus colaboradores, a expectativa é que seja feito um pacto entre equipes do NASF e ESF, estabelecendo estratégias para difundir melhor os serviços prestados aos usuários (ANJOS *et al.*, 2013). A referência do trabalho do NASF é o apoio matricial, que objetiva um resguardo às equipes de modo personalizado e interativo, que envolva troca de saberes, análises, debates e conclavos (CUNHA e CAMPOS, 2011). Julga-se que o entendimento dos profissionais e usuários sobre o trabalho desenvolvido pelo NASF, favorece no entendimento e na contribuição para o aprimoramento dos seus serviços (ACIOLE e OLIVEIRA, 2017).

A participação de novos profissionais dentro da ESF pelo programa do NASF, acrescenta à prestação de serviço oferecida a primeira e aumenta a possibilidade de resolver antigos e atuais problemas que acontecem constantemente dentro da atenção básica (MENDONÇA, 2009).

É notório que nos últimos anos avançamos no quesito saúde e a implementação do NASF sugere repensar a assistência conhecida até o momento. A atenção básica deve constantemente se renovar, na busca pela eficácia nas prestações dos serviços, buscando um diálogo reflexivo juntamente com os profissionais e usuários, e com essa ótica traçar estratégias para o desenvolvimento e aprimoramento das ações realizadas (NASCIMENTO e OLIVEIRA, 2010).

Aciole e Oliveira (2017) relataram que os usuários não reconheciam os serviços do NASF pela sua sigla, porém esses usuários relatam atividades realizadas nas unidades básicas por profissionais do NASF. E essa falta de identificação é esperada sobre a óptica de transdisciplinaridade, especulando que para os usuários o que mais se dá ênfase é na forma de acesso e a qualidade no

cuidado prestado pelos profissionais, deixando para segundo plano o nome dado a esses serviços.

Os serviços prestados são percebidos de acordo com cada indivíduo. Essas percepções representam um olhar para a busca de melhorias dos serviços de saúde prestados. Essa avaliação do serviço primário de saúde é importante na identificação de problemas, além de permitir acompanhamento e intervenções nos serviços, permitindo melhor planejamento e programação da unidade (VIEIRA *et al.*, 2016).

### 3. METODOLOGIA

O estudo se enquadrou na configuração de pesquisa quantitativa descritiva. Segundo Fontelles *et al.* (2009) a pesquisa quantitativa trabalha com variáveis sob forma numérica com rígidos recursos estatísticos para classificá-los e analisá-los, contendo precisão e confiabilidade, sendo mais indicado para o planejamento de ações coletivas. Quanto a descritiva o autor descreve que ela visa observar, registrar e descrever um fenômeno ocorrido na amostra ou população, sem no entanto analisar o mérito do conteúdo.

O estudo está sendo realizado em um município da região da Zona da Mata Mineira, com uma população do último Censo de 2018 de 8.356 habitantes e uma área territorial de 402,739 km<sup>2</sup> (IBGE, 2018). O município possui um número de 3 ESF, alocadas em áreas urbanas e rurais, sendo integrado por 1 distrito e 1 NASF de modalidade 2.

Para realização da pesquisa, o projeto foi submetido ao Comitê de Ética de Pesquisas com Seres Humanos CEP/UNIVÉRTIX, para que então pudessemos de fato iniciar a coleta de dados. Os aspectos éticos foram baseados na Resolução 466/2012 que aprovam as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos (CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE, 2012).

Em consonância, inicialmente, os sujeitos da pesquisa foram apresentados quanto ao objetivo da pesquisa, aspectos éticos, garantia de anonimato acerca de sua participação. Posteriormente, foi solicitado, antes da realização da pesquisa, por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) a assinatura dos participantes para assegurar autorização e participação.

Para início da coleta dos dados, primeiramente, foi encaminhado um termo de autorização ao Secretário Municipal de Saúde do município, requerendo a

autorização para a realização da pesquisa com os usuários do estabelecimento e, logo, a aplicação do questionário aos que aceitaram participar da pesquisa.

Foram incluídos no estudo, usuário com idade maior de 18 anos, que estavam cadastrados no NASF e declararam ter interesse em participar da pesquisa. Foram excluídos na pesquisa, usuários menores de 18 anos de idade, que não estavam cadastrados no NASF e apresentaram incapacidade mental para participar da pesquisa.

A amostra do estudo compôs-se de um grupo de 18 usuários do NASF do município.

Foram coletados os dados empregando um instrumento estruturado compondo-se apenas de questões objetivas que visaram avaliar a experiência do usuário quanto a sua vivência na unidade, como: satisfação frente à atuação da equipe, avaliação do atendimento, nível de informação sobre o atendimento, e atuação dos profissionais e a satisfação quando aos serviços prestados por eles. O questionário foi adaptado de Nóbrega *et al.* (2016).

A coleta de dados foi efetuada no mês de agosto do ano de 2019. Os dados foram analisados por intermédio de estatística descritiva simples mediante exposição do percentual das respostas alcançadas aplicando o *Microsoft Excel®* versão 2013. Nesse âmbito, os dados posteriormente foram tabulados e organizados em forma de tabelas para apresentação dos resultados, incluindo análises descritivas para todas as variáveis apresentadas.

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Trata-se de um estudo que até o momento conta apenas com resultados preliminares. Uma discussão mais abrangente de todos os dados será realizada no trabalho de conclusão de curso finalizado.

De acordo com os dados parciais até o momento foram aplicados 18 questionários aos usuários do NASF.

No questionamento sociodemográfico pode-se evidenciar os dados apresentados na tabela 1:

**Tabela 1:** Situação sociodemográfica dos usuários do NASF entrevistados no município da região da Zona da Mata Mineira, M.G., Brasil

Avaliação das características sociodemográficas	%
<b>Sexo</b>	

Masculino	17
Feminino	83
<b>Cor</b>	
Branca	11
Preta	33
Amarela	11
Parda	45
<b>Estado civil</b>	
Solteiro	39
Casado	22
União estável	17
Divorciado	22
<b>Situação no mercado de trabalho</b>	
<b>Inativo:</b>	
Aposentado	39
Desempregado	33
Auxílio doença	5,5
<b>Ativo:</b>	
Mercado formal	17
Não soube responder	5,5

**Fonte:** próprio autor, 2019

A avaliação da satisfação do usuário nos serviços de saúde é um assunto que vem despertando interesse entre pesquisadores e gestores. Conhecer como os serviços de saúde prestados são avaliados por seus usuários pode contribuir para manter formas de atuação e formular novas propostas de trabalho (SANTOS, 2011).

A tabela 2 apresenta a avaliação dos usuários atendidos pela equipe do NASF.

**Tabela 2:** Avaliação do atendimento prestado pela equipe do NASF do município da região da Zona da Mata Mineira, M.G., Brasil

Avaliação do atendimento prestado pela equipe do NASF	%
<b>Grau de satisfação</b>	
Muito satisfeito	61,0
Satisfeito	39,0

Fonte: próprio autor, 2019

Diante da pesquisa observa-se que os serviços prestados pela equipe do NASF apresentam um ótimo índice de satisfação entre os usuários atendidos. Segundo Tahan (2011), a avaliação dos usuários, é um importante instrumento para qualificação e aprimoramento dos serviços de saúde. De acordo com a tabela 2, 61% dos usuários afirmaram estar muito satisfeitos e 39% satisfeitos. Cruz (2008), reforça que a partir do momento que são atendidos os desejos e necessidades do

usuário, suas percepções em relação ao serviço são positivas, uma vez que os resultados e objetivos foram alcançados.

A tabela 3 apresenta a avaliação do grau de satisfação dos usuários do trabalho desenvolvido pela equipe do NASF

**Tabela 3:** Avaliação do grau de satisfação do trabalho desenvolvido pela equipe do NASF do município da região da Zona da Mata Mineira, M.G., Brasil

Avaliação do grau de satisfação das ações desenvolvidas pela equipe	%
<b>Grau de satisfação</b>	
Muito satisfeito	89,0
Satisfeito	11,0

**Fonte:** próprio autor, 2019

A partir dos dados expressos na tabela 3, verificamos que os usuários estão muito satisfeitos em relação ao trabalho realizado pelo NASF. Estudo semelhante, embora com variáveis um pouco diferentes, realizado por Mendonça (2009) justifica os dados encontrados nesta pesquisa, o autor, atribui o reconhecimento dos pacientes pelo trabalho realizado pela equipe do NASF, quando as ações condizem com efetividade e eficácia a partir das necessidades dos pacientes. Além disso, para os autores, a equipe do NASF apresenta sua essência quando compartilha das demandas vivenciadas pela ESF, haja vista, que a atenção primária, apresenta uma clientela que necessita de acompanhamento constante.

Em relação a avaliação dos entrevistados quanto ao grau de segurança e confiança na equipe do NASF, 100% relataram que sentem segurança na equipe.

Nóbrega *et al* (2016), em seu estudo quanto à satisfação dos usuários em relação às ações do NASF na sua comunidade, observaram que 91% dos usuários estão satisfeitos com os serviços de saúde recebidos, o que se repete neste estudo. De acordo com os autores, pacientes satisfeitos são mais leais com os profissionais e ficam mais susceptíveis a cooperar com o tratamento proposto, ainda em acordo com os autores, a atuação compartilhada e planejada pela equipe do NASF garante reestruturação do serviço, atendendo melhor a demanda local.

Entende-se também que há uma grande relevância na questão da compreensão do usuário, referente a como ele pode estar avaliando e reclamando sobre o atendimento prestado, levando assim a uma prestação de serviço de melhor qualidade e melhor entendimento do usuário sobre o trabalho desenvolvido.

A tabela 5 e 6 nos trouxe resultados da pesquisa quanto ao entendimento sobre as ações desenvolvidas pelos profissionais e quanto ao esclarecimento dos usuários sobre onde estar reclamando caso não seja bem atendido.

**Tabela 5:** Avaliação de entendimento do usuário sobre o trabalho desenvolvido pela equipe do NASF do município da região da Zona da Mata Mineira, M.G., Brasil

Avaliação do grau de entendimento do usuário sobre o trabalho desenvolvido pela equipe	%
<b>Grau de segurança</b>	
Sim	89,0
Não	11,0

**Fonte:** próprio autor, 2019

Observamos que os usuários sentem segurança na assistência realizada pelos profissionais que atuam no NASF. Em acordo com Rezende (2011), é possível compreender a importância da equipe do NASF, pois, as ações são realizadas integradas a ESF, principalmente quando os usuários percebem nessa equipe a atuação com ênfase nas necessidades discutidas pelos pacientes.

**Tabela 6:** Avaliação sobre compreensão do usuário sobre onde reclamar do trabalho desenvolvido pela equipe do NASF do município da região da Zona da Mata Mineira, M.G., Brasil

Avaliação sobre compreensão do usuário sobre onde reclamar do trabalho desenvolvido	%
<b>Compreensão sobre onde reclamar</b>	
Sim	89,0
Não	11,0

**Fonte:** próprio autor, 2019

Em acordo com a análise a partir dos meios que podem reclamar sobre a atuação da equipe do NASF, observamos que os usuários (89%) sabem onde realizar esse procedimento. Para Aciole e Oliveira (2017) os usuários de serviços de saúde vinculados ao setor público, conhecem os direitos que possuem quando não estão satisfeitos em relação ao atendimento de suas necessidades, ainda em acordo com os autores, a percepção dos pacientes é mensurada pelo quanto estes estão usufruindo dos serviços, pois, a demanda é associada não apenas pela necessidade dos pacientes, também, pode estar associada pela qualidade dos serviços prestados.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Apesar do pouco tempo da existência do NASF e a escassez de estudos relacionados a óptica dos usuários sobre os serviços desenvolvidos,

compreendemos a importância da avaliação do usuários, afim de modificar e qualificar os serviços de acordo com as necessidades do sujeito assistido.

Diante aos resultados preliminares do estudo analisou-se que apesar de pouco conhecido pelo nome, o NASF propõem um serviço de grande relevância no processo de saúde e doença dos usuários assistidos, o que é demonstrado pelo nível de satisfação exposto mediante os resultados da pesquisa. Observamos que o nível de entendimento, satisfação e confiabilidade quanto aos serviços prestados pelos profissionais apresentam ótimos índices de acordo com os dados colhidos dos pesquisados, evidenciando assim, a efetividade e eficácia dessa política pública de saúde.

Observou-se ainda que, os dados obtidos foram de extrema relevância, podendo ser implantado a avaliação como rotina nos diversos serviços prestados, promovendo o aperfeiçoamento e a qualidade no atendimento, gerando assim um diálogo entre equipe e usuário obtendo uma sincronia entre sujeitos protagonistas. A satisfação do usuário é considerada ainda uma meta a ser alcançada pelos serviços, devendo, portanto, ser pesquisada visando aperfeiçoamento no sistema de serviços de saúde.

## REFERÊNCIAS

ACIOLE, G. G; OLIVEIRA, D. K. S. Percepções de usuários e profissionais da saúde da família sobre o Núcleo de Apoio à Saúde da Família. **Saúde debate**, Rio de Janeiro, v. 41, n. 115, p. 1090-1101, out-dez 2017.

ANJOS, K. F. *et al.* Perspectivas e desafios do núcleo de apoio à saúde da família quanto às práticas em saúde. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 37, n. 99, p. 672-680, out.dez. 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EMPRESAS DE PESQUISA (ABEP). **Critérios de Classificação Econômica Brasil (CCEB)**, 2016. Disponível em: <http://www.abep.org/novo/Content.aspx?ContentID=301> Acesso em: 31 mar. 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde Departamento de Atenção Básica. **Caderno de atenção básica**. Diretrizes do NASF: Núcleo de apoio a saúde da família. Brasília: Ministério da Saúde, 2010.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde Departamento de Atenção Básica. **Caderno de atenção básica**: Ferramentas para a gestão e para o trabalho cotidiano. Brasília: Ministério da saúde, 2014. Disponível em: [file:///C:/Users/USER/Documents/artigos%20pesquisados/caderno\\_39%20nasf%202014.pdf](file:///C:/Users/USER/Documents/artigos%20pesquisados/caderno_39%20nasf%202014.pdf). Acesso em: 20.fev.2019.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução Nº 466, de 12 de dezembro de 2012. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/2012/Reso466.pdf>>. Acesso em: 18.mar.2019.

CUNHA, G. T; CAMPOS, G. W. S. Apoio Matricial e Atenção Primária em Saúde. **Saúde Soc**, São Paulo, v.20, n.4, p.961-970, 2011.

CRUZ, W.B.S. **Análise dos níveis de satisfação dos usuários de um hospital privado**. 2008. 118p. dissertação, Mestrado em Enfermagem. Escola de Enfermagem, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008.

FONTELLES, M.J; SIMÕES, M.G; FARIAS, S.H; FONTELLES, R.G.S. **Metodologia da pesquisa científica**: diretrizes para a elaboração de um protocolo de pesquisa. Belém, 2009.

LIMA, F. L. C. O núcleo de apoio à saúde da família e alguns dos seus desafios. **Revista Saúde e Desenvolvimento**, São Paulo, v.3, n.2, p.119, jan./jun. 2013.

NASCIMENTO, D.D.G; OLIVEIRA, M.A.C. Reflexões sobre as competências profissionais para o processo de trabalho nos Núcleos de Apoio à Saúde da Família. **O mundo da saúde**, São Paulo, v. 34, n.1, p. 92-96, 2010.

NÓBREGA, Jane Suely de Melo *et al.* Avaliação da satisfação dos usuários em relação às ações do Núcleo de Apoio à Saúde da Família num município brasileiro de médio porte. **Revista Ciência Plural**, v. 2, n. 1, p. 69-88, 30 ago. 2016.

REZENDE, Ana Maria Bartels. **Ação educativa na atenção básica à saúde de pessoas com diabetes mellitus e hipertensão arterial**: avaliação e qualificação de estratégias com ênfase na educação profissional. 2011. 220 f. Tese (Doutorado) - Curso de Pós Graduação em Nutrição em Saúde Pública, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011.

SANTOS, Ellen Tahan. **Estratégia Saúde da Família**: Satisfação de usuários. Dissertação apresentada a Faculdade de filosofia, ciências e letras de Ribeirão Preto, 2011, Universidade de São Paulo.

VASCONCELOS, E.R. Desvelando as funções do enfermeiro no apoio a estratégia saúde da família. **Revista de enfermagem UFPE on line**, Recife, p. 2069-2075, jul. 2014.

VIEIRA, A.S.T *et al.* Percepção dos usuários de serviços de saúde da atenção básica no estado do Pará. **Rev. Bras. Pesq. Saúde**, Vitória, p. 58-64, jul.set. 2016.