



---

## A QUALIDADE DA ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

---

### QUALITY OF PRIMARY HEALTH CARE: AN INTEGRATIVE REVIEW

---

<sup>1</sup>André Luiz de Jesus Morais, <sup>2</sup>Paulo Henrique Santana Feitosa Sousa, <sup>3</sup>Thaynara Fontes Almeida, <sup>4</sup>Daniella Chistina Valença, <sup>5</sup>Bruna Aparecida Gomes Basso, <sup>6</sup>Christianne de Jesus Santos, <sup>7</sup>Tereza Monique Côrtes Gomes.

---

<sup>1</sup>Enfermeiro. Especialista em Saúde Ocupacional. Mestre em Saúde e Ambiente. Docente no Centro Universitário Estácio de Sergipe. Enfermeiro em Nossa Senhora do Socorro. Aracaju/SE, Brasil. E-mail: enfermeiro.andre@hotmail.com

<sup>2</sup>Enfermeiro. Especialista em Saúde Mental e Atenção Psicossocial, Emergência e Unidade de Terapia Intensiva. Docente na Faculdade de Aracaju e Preceptor no Centro Universitário Estácio de Sergipe. Aracaju/SE, Brasil.

<sup>3</sup>Enfermeira. Especialista em Atenção Hospitalar à Saúde e Auditoria no Setor de Enfermagem. Aracaju/SE, Brasil.

<sup>4</sup>Médica fonoaudióloga. Servidora Pública da Universidade do Estado do Pará. Belém/PA, Brasil.

<sup>5</sup>Fisioterapeuta. Servidora pública da Universidade Federal do Amazonas. Manaus/AM, Brasil.

<sup>6</sup>Bióloga, Biomédica e Enfermeira. Especialista em Processamento e Controle de Qualidade em Carne, Leite, Ovos e Pescado pela UFLA/MG. Docente Concursada pela Secretaria de Estado da Educação. Aracaju/SE, Brasil.

<sup>7</sup>Acadêmica de Enfermagem do Centro universitário Estácio de Sergipe. Aracaju/SE, Brasil.

Recebido em 28/06/2020. Aprovado em 18/10/2020

## **RESUMO**

Entende-se que a qualidade da Atenção Primária em Saúde depende do funcionamento pleno dos seus atributos e do cumprimento de suas funções essenciais, torna-se imprescindível que os profissionais e gestores entendam a importância e invistam nesse nível de atenção, assumindo a responsabilidade sanitária e realizando ações de acordo com as necessidades da população. **Objetivo:** Analisar nas produções científicas nacionais a qualidade da Atenção Primária em Saúde na visão dos usuários. **Metodologia:** Estudo de revisão bibliográfica de natureza quantitativa e análise descritiva, onde foram utilizadas publicações das bases de dados eletrônicas nacionais. O levantamento bibliográfico teve início em agosto de 2019 por meio das bases de dados eletrônicas, Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde, Biblioteca Virtual em Saúde, Bibliografia Brasileira de Enfermagem e Manuais do Ministério da Saúde, publicados entre os anos de 2014 a 2019. **Resultados e Discussão:** No estudo apresentado foram encontrados um total de 170 artigos, dos quais analisaram-se 12 artigos que atenderam aos critérios de inclusão previamente estabelecidos. Embora o sistema seja frágil, ele oferece serviços de qualidade tanto no quesito administrativo quanto no investimento em profissionais mais capacitados. **Conclusão:** Faz-se necessário conhecer as barreiras enfrentadas pelos usuários do sistema para que através desse indicador de qualidade sejam tomadas medidas de planejamento e organização para reestruturar os serviços de saúde e conseqüentemente alcançar a satisfação dos usuários.

**Descritores:** Atenção primária em saúde. Usuários. Enfermeiros. Qualidade da assistência à saúde.

## **ABSTRACT**

It is understood that the quality of Primary Health Care depends on the full functioning of its attributes and the fulfillment of its essential functions, it is essential that professionals and managers understand the importance and invest in this level of care, assuming responsibility health and carrying out actions according to the needs of the population. **Objective:** To analyze in national scientific productions the quality of Primary Health Care in the view of users. **Methodology:** Study of bibliographic review of quantitative nature and descriptive analysis, where publications of national electronic databases were used. The bibliographic survey started in August 2019 through the electronic databases, Latin American and Caribbean Literature in Health Sciences, Virtual Health Library, Brazilian Nursing Bibliography and Ministry of Health Manuals, published between the years of 2014 to 2019. **Results and Discussion:** In the study presented, a total of 170 articles were found, of which 12 articles that met the previously established inclusion criteria were analyzed. Although the system is fragile, it offers quality services both in terms of administration and investment in more qualified professionals. **Conclusion:** It is necessary to know the barriers faced by users of the system so that through this quality indicator, planning and organization measures are taken to restructure health services and consequently achieve user satisfaction.

**Descriptors:** Primary health care. Users. Nurses. Quality of health care.

## **INTRODUÇÃO**

O Sistema Único de Saúde (SUS) foi criado com a Constituição Federal do Brasil em 1988 e regulamentado em 1990 pela lei nº 8.080 trazendo em seu arcabouço os princípios e diretrizes que favorecem o desenvolvimento das Políticas de Saúde, sendo esses: a universalidade, integralidade, equidade, descentralização, regionalização, hierarquização, participação da comunidade e capacidade de resolução dos serviços em todos os níveis de assistência (BRASIL, 2011).

A Atenção à Saúde (AB), no Brasil, caracteriza-se por um conjunto de ações de saúde no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação e a manutenção da saúde (MASOCHINI; FARIAS; SOUSA, 2018).

Em consonância com os princípios norteadores do SUS, a AB, vem se consolidando como eixo estruturante do sistema (SILVA; MOTTA, 2015). É considerada a principal porta de entrada para os usuários, ofertando serviços próximos ao local de moradia, sendo capaz de resolver a maioria dos problemas de saúde de uma dada população (CAMPOS *et al.*, 2014).

Os termos “Atenção Básica” e “Atenção Primária em Saúde” são considerados pela Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), como termos equivalentes. Sendo responsáveis por ordenar as Redes de Atenção à Saúde (RAS) e coordenar o cuidado, promovendo a integração das ações e serviços de saúde, a fim de prestar uma assistência contínua, integral, qualificada e humanizada consolidando os princípios do SUS (BRASIL, 2012).

Ao procurar os serviços de saúde, o usuário espera que o seu problema seja solucionado e que as ações lhes tragam benefícios (PROTASIO *et al.*, 2017). Por isso satisfação do usuário é um dos fatores fundamentais para avaliar a qualidade dos serviços de saúde, permitindo aperfeiçoar os processos de organização e planejamento (ARRUDA; BOSI, 2017).

Visto que, a satisfação proporciona não somente contentamento ao usuário, mas também ao profissional que não terá seu plano de tratamento rejeitado. Analisar o grau de satisfação dos usuários, é item indispensável para qualificar e discriminar os serviços que estão sendo prestados para os indivíduos na Atenção Básica (AB). (MORAES; CAMPOS; BRANDÃO, 2014).

**A qualidade da atenção primária em saúde: uma revisão integrativa| MORAIS, A. L. J.; SOUSA, P. H. S. F.; ALMEIDA, T. F.; VALENÇA, D. C.; BASSO, B. A. G.; SANTOS, C. J.; GOMES, T. M. C.**

Brasil (2017) a Atenção Básica (AB) é composta por uma equipe multiprofissional, que objetiva promover, reduzir e prevenir os agravos de uma população adscrita. Dessa forma o SUS preconizou a implantação PNAB para regulamentar, implantar e operacionalizar responsabilidades sanitárias desse nível de atenção.

Equipes multiprofissionais, responsáveis por territórios específicos e populações definidas como primeiro contato com o sistema, representam uma das inovações mais significativas na de Atenção Primária à Saúde (APS) desde Alma Ata (FACCHINI; TOMAS; DILELIO, 2018).

Todas as equipes que atuam na Atenção Básica deverão garantir a oferta de todas as ações e procedimentos do Padrão Essencial e recomenda-se que também realizarem ações e serviços do Padrão Ampliado, considerando as necessidades e demandas de saúde das populações em cada localidade (BRASIL, 2015).

O estudo considera-se de ampla relevância, pois possibilitou identificar os problemas que comprometem a qualidade do serviço em saúde, através da visão dos usuários quanto a assistência prestada nesse nível de atenção, já que a Atenção Básica (AB) é considerada a principal porta de entrada e o contato preferencial dos usuários as RAS, e por ser o serviço localizado mais próximo da residência.

Diante dos fatos supracitados esse estudo objetivou analisar nas produções científicas nacionais a qualidade da atenção primária em saúde na visão dos usuários.

## **METODOLOGIA**

Trata-se de um estudo de revisão bibliográfica de natureza quantitativa e análise descritiva sobre a qualidade da atenção primária em saúde, com qualidade da assistência à saúde, e enfermeiros que permite sintetizar as publicações sem a interferência das pesquisadoras com cruzamento dos descritores por meio do operador booleano *AND*.

Para a primeira etapa do estudo estabeleceu-se as seguintes questões norteadoras: Quais fatores que impactam na qualidade da Atenção Primária em Saúde? Como os usuários classificam qualidade em saúde?

A pesquisa foi realizada no período de agosto a outubro do ano de 2019. Foram utilizadas publicações das bases de dados eletrônicos nacionais como Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Literatura Latino-Americana em Ciências da Saúde e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Bibliografia Brasileira de Enfermagem

**A qualidade da atenção primária em saúde: uma revisão integrativa | MORAIS, A. L. J.; SOUSA, P. H. S. F.; ALMEIDA, T. F.; VALENÇA, D. C.; BASSO, B. A. G.; SANTOS, C. J.; GOMES, T. M. C.**

(BDENF), e Manuais do Ministério da Saúde. A pesquisa utilizou os indexadores validados pelos Descritores em Ciências da Saúde (DECS): atenção primária em saúde, usuários, enfermeiros e qualidade da assistência à saúde, e o operador booleano *AND*, que foi utilizado para cruzar os indexadores, além de ampliar a pesquisa bibliográfica.

Como critérios de inclusão foram utilizados os artigos científicos disponibilizados na íntegra, de forma on-line, gratuitos e publicados entre os anos de 2014 e 2019. Desse modo, os artigos internacionais, os nacionais não disponíveis, os que não continham em seus títulos, resumos ou textos os descritores específicos do presente estudo e que não respondiam ao objetivo, foram excluídos da pesquisa.

Sucessivamente efetuou-se uma leitura exploratória e analítica, com finalidade de extrair e agrupar as informações contidas nos artigos para assim tornar possível, responder as questões norteadoras desse estudo. Foi elaborado um quadro sintético que agrupa dados relevantes para o objetivo da pesquisa. A amostra final do estudo foi organizada disponibilizando os artigos em ordem decrescente de publicação. Com o intuito de facilitar a compreensão e a análise fora construído um instrumento de forma sistematizada e disponibilizadas no quadro 2.

Com a finalidade de acoplar artigos científicos sobre a temática escolhida, proporcionando sintetizar e analisar os estudos baseados em evidências que contribuíram para o conhecimento e explanação do tema.

Por se tratar de uma revisão bibliográfica, os dados obtidos seguiram princípios éticos, previstos na lei nº 12.853, que dispõe em seu Art. 1º. Essa Lei regula os direitos autorais, entendendo-se sob esta denominação os direitos de autor e os que lhe são conexos.

## **RESULTADOS**

Somou-se um total de 170 artigos foram encontrados nas bases de dados pesquisadas. Desses, 12 foram selecionados de acordo com os critérios de inclusão. Foi realizada uma análise detalhada dos artigos selecionados de acordo com o cruzamento dos descritores, base de dados, artigos encontrados e artigos selecionados (Quadro 1).

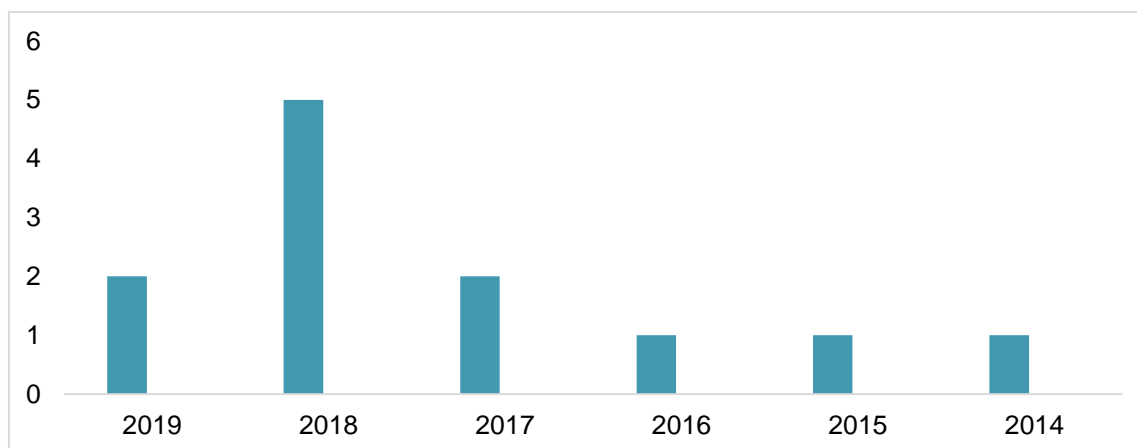
**Quadro 1** - Processo de seleção dos artigos após filtro e leitura integral do estudo. Aracaju/SE, 2019.

CRUZAMENTO DO OPERADOR BOLEANO E DESCRITORES	BASE DE DADOS	ARTIGOS ENCONTRADOS	ARTIGOS SELECIONADOS
Atenção primária em saúde <i>and</i> qualidade da assistência à saúde	LILACS	105	5
Atenção primária em saúde <i>and</i> qualidade da assistência à saúde <i>and</i> usuários	BDEFN	20	4
Atenção primária em saúde <i>and</i> qualidade da assistência à saúde <i>and</i> enfermeiros	BVS	45	3
<b>Total</b>		<b>170</b>	<b>12</b>

Fonte: Elaborado pelos autores.

Identificou-se um predomínio de publicações no ano de 2018, o que demonstra a lacuna de conhecimento acerca da temática (Figura 1).

**Figura 1** - Distribuição dos artigos de acordo com o ano de publicação. Aracaju/SE, 2019.



Fonte: Elaborado pelos autores.

**A qualidade da atenção primária em saúde: uma revisão integrativa| MORAIS, A. L. J.; SOUSA, P. H. S. F.; ALMEIDA, T. F.; VALENÇA, D. C.; BASSO, B. A. G.; SANTOS, C. J.; GOMES, T. M. C.**

Para possibilitar a apresentação da revisão integrativa construiu-se o quadro 2, de acordo com os eixos temáticos mais relevantes.

**Quadro 2** - Apresentação dos artigos selecionados e analisados, publicados no período de 2014 a 2019. Aracaju/SE, 2019.

TÍTULO	AUTOR/ANO	TIPO DO ESTUDO	OBJETIVO	CONCLUSÃO
Fatores associados à avaliação da qualidade da atenção primária à saúde por idosos residentes na região metropolitana de belo horizonte, minas gerais, 2010	AUGUSTO <i>et al.</i> , 2019	Estudo transversal	Analisar os fatores associados à percepção da qualidade dos serviços de Atenção Primária à Saúde (APS) por idosos.	Piores condições de saúde e maior uso dos serviços estão associados à percepção mais negativa dos atributos da APS entre idosos.
Avaliação do grau de implantação dos atributos da atenção primária à saúde como indicador da qualidade da assistência prestada às crianças	SILVA, G.S; ALVES, C.R.L., 2019	Estudo transversal em um município de médio porte de Minas Gerais, Brasil.	Avaliar o grau de implantação dos atributos da atenção primária à saúde (APS) como indicador da qualidade da assistência prestada às crianças	Os serviços da área rural foram melhor avaliados do que os da área urbana, embora os atributos da APS não estejam devidamente implantados no município como um todo, indicando que a qualidade da assistência à criança se encontra aquém da necessária.
Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde: perspectiva de profissionais	MASOCHINI, R.G; FARIAS, S.N; SOUSA, A.I., 2018	Estudo avaliativo, quantitativo e delineamento transversal	Avaliar os atributos da atenção primária à saúde na visão de profissionais de saúde	Os profissionais de saúde avaliaram os atributos longitudinalidade, coordenação e integralidade como satisfatórios. O único atributo insatisfatório foi o acesso de primeiro contato e este constituiu uma barreira a ser transposta na busca de atender às necessidades dos usuários.
Qualidade da atenção primária à saúde no brasil e associação com o programa mais médicos	RECH <i>et al.</i> , 2018	Estudo transversal	Avaliar a qualidade da atenção primária à saúde (APS) no Brasil e sua associação com o Programa Mais Médicos (PMM).	O tipo de médico não influenciou o grau de orientação aos atributos da APS (Escore Geral) no Brasil. O PMM associou-se a maiores Escores de Acesso em regiões de maior vulnerabilidade socioeconômica. Com a análise multinível, identificamos que o fortalecimento da APS também pode ser alcançado ao reforçar papéis fundamentais dos médicos que trabalham na

**A qualidade da atenção primária em saúde: uma revisão integrativa | MORAIS, A. L. J.; SOUSA, P. H. S. F.; ALMEIDA, T. F.; VALENÇA, D. C.; BASSO, B. A. G.; SANTOS, C. J.; GOMES, T. M. C.**

				APS (como as visitas domiciliares) e aprimorar o acesso das populações de maior vulnerabilidade socioeconômica e de pessoas mais jovens ou sem doenças crônicas.
Fluxos assistenciais e a integralidade da assistência à saúde de ribeirinhos	QUEIROZ, M.K.S.; RODRIGUES, I.L.A.; NOGUEIRA, L.M.V.; SILVA, I.F.S., 2018	Pesquisa qualitativa utilizando o método da pesquisa-ação e a técnica do grupo focal com 30 participantes entre usuários do serviço e profissionais de saúde da Ilha.	Verificar se a organização da atenção em saúde vigente na Ilha do Combú atende ao princípio da integralidade da assistência à saúde de sua população; identificar possíveis lacunas nos fluxos assistenciais que inviabilizam e interferem na continuidade do tratamento aos ribeirinhos.	Observou-se que aspectos referentes à qualidade dos serviços de saúde e os aspectos geográficos são fatores intervenientes no contexto da atenção ao princípio da integralidade, condicionado pelas características locais/regionais.
Percepção dos usuários sobre o cuidado prestado por equipes participantes do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica no Brasil	ABREU <i>et al.</i> , 2018	Estudo transversal	Analisar a percepção dos usuários sobre o cuidado prestado por equipes participantes do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB) no Brasil.	A maioria dos usuários avaliou positivamente o atendimento, contudo existe percepção de problemas no cuidado conforme os atributos recomendados.
Qualidade da atenção primária à saúde no Brasil: avanços, desafios e perspectivas	FACCHINI, L.A.; TOMAS, E.; DILÉLIO, A.S., 2018	Ensaio	Reúne avanços, problemas e propostas sobre a qualidade da Atenção Básica no Brasil, com ênfase na integralidade do cuidado, expressa na completude das ações de saúde.	Programas de educação permanente, institucionalização de práticas de monitoramento e avaliação em equipes locais e a realização de 'mutirões de qualidade' estimulam a melhoria sistêmica da qualidade da ESF no Brasil, contribuindo para a redução das desigualdades em saúde.
Satisfação de usuários da atenção primária à saúde: um estudo qualitativo no Nordeste do Brasil	ARRUDA, C.A.M.; BOSI, M.L.M., 2017	Estudo qualitativo	Este estudo focaliza a satisfação do usuário relacionada à qualidade do cuidado na atenção primária da rede pública de serviços, no município de Fortaleza, Nordeste do Brasil	Destacaram-se relatos que acentuam a importância da dimensão relacional, notadamente, o acolhimento, com relatos que se polarizam. Reafirmase a relevância do enfoque qualitativo em estudos sobre a



**A qualidade da atenção primária em saúde: uma revisão integrativa| MORAIS, A. L. J.; SOUSA, P. H. S. F.; ALMEIDA, T. F.; VALENÇA, D. C.; BASSO, B. A. G.; SANTOS, C. J.; GOMES, T. M. C.**

				satisfação dos usuários, nas avaliações em saúde.
Avaliação dos atributos da atenção primária por profissionais de saúde	SANTOS <i>et al.</i> , 2017	Estudo quantitativo e transversal	Avaliar a presença e a extensão dos atributos da Atenção Primária à Saúde apresentados por profissionais da saúde.	O Escore Médio Geral estimado resultou em 7,2. Portanto, os profissionais estão orientados quanto aos atributos da atenção primária devido ao alto escore geral, necessitando de atenção especial no atributo acessibilidade.
Qualidade da atenção básica: avaliação das equipes de saúde da família	MOREIRA, K.S., VIEIRA, M.A., COSTA, S.M., 2016	Abordagem quantitativa, desenho transversal e analítico	Analisar a qualidade da Atenção Básica pelas Equipes de Saúde da Família	Observou-se que equipes mais bem classificadas têm maiores médias de médicos e dentistas ( $p < 0,05$ ) e que o menor cadastro de pessoas com agravos/doenças não representou melhor qualidade da Atenção Básica. Nota-se, também, que a avaliação de serviços a partir da equipe é importante para a gestão em saúde.
Influência de fatores estruturais e organizacionais no desempenho da atenção primária à saúde em belo horizonte, minas gerais, brasil, na avaliação de gestores e enfermeiros	TURCI, M.A.; COSTA, M.F.L; MACINKO, J., 2015	Pesquisa qualitativa através do o questionário PCATool	Avaliar o desempenho da atenção primária à saúde (APS) em Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil, utilizando o questionário PCATool entre enfermeiros das equipes de saúde da família e gerentes.	Os resultados revelaram a importância de fatores estruturais (sistemas logísticos adequados, formação da equipe em saúde da família) e organizacionais (médico em tempo integral, número de equipes da Estratégia Saúde da Família por unidades básicas de saúde) na performance da APS e na melhoria da qualidade.
Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde sob a perspectiva do idoso	ARAÚJO <i>et al.</i> , 2014	Estudo transversal	Avaliar a qualidade do cuidado na Atenção Primária à Saúde (APS) ofertado à pessoa idosa segundo a sua perspectiva	Evidenciou-se margem para melhoria do cuidado ao idoso, sendo prioritário ampliar o foco na família, o horário de funcionamento das Unidades Básicas de Saúde (UBS) e a diversidade na prevenção de doenças e agravos.

**Fonte:** Elaborado pelos autores.

Após delimitação e interpretação dos dados, pôde-se evidenciar as temáticas para a discussão.

## **DISCUSSÃO**

### **Fatores que impactam na qualidade da Atenção Primária à Saúde**

Entre os principais atributos responsáveis pela qualidade dos serviços da Atenção Básica (AB) está o modo organizacional das Equipes de Saúde da Família (ESF). Porém, apesar dessa importância, muitas UBS ainda não possuem profissionais suficientes e nem estrutura adequada, sendo necessárias melhorias, reformas e ampliação.

Melhorias no espaço físico continuam necessárias, mas é preciso uma política complexa e integrada para ampliar e qualificar os equipamentos clínicos, de apoio e de tecnologia de informação e comunicação. O lançamento do Programa Mais Médico (PMM) marcou avanço importante no da carência histórica de profissionais em número e formação adequada para atender com qualidade às necessidades de saúde da população (FACCHINI; TOMASI; DILÉLIO, 2018; TURCI; LIMA-COSTA; MACINKO, 2015).

Além da situação estrutural, a presença de equipe multiprofissional e seu grau de especialização são fatores essenciais para garantia do nível de qualidade do serviço prestado (FACCHINI; TOMASI; DILÉLIO, 2018). Equipes com maior número de profissionais que possuem formação voltada à saúde da família apresentam melhor desempenho no processo de trabalho e na promoção da integralidade do cuidado.

A gestão deve respaldar-se no resgate da relação interpessoal entre profissional e usuários dos serviços, na remuneração, qualificação e capacitação adequadas, na qualificação dos gestores e de profissionais, no que se refere à pactuação das metas e dos parâmetros de qualidade (MOREIRA; VIEIRA; COSTA, 2016; TURCI; LIMA-COSTA; MACINKO, 2015; SILVA; ALVES, 2019).

Entretanto, Rech *et al.* (2018) e Santos *et al.*, (2017) não encontraram associação entre a falta de especialização na área e prejuízo na qualidade do serviço prestado. Turci, Lima-Costa e Macinko (2015) associaram esse fator à intensa troca de conhecimentos que ocorre nas equipes multiprofissionais e ao menor isolamento dos mesmos durante prestação da assistência no nível primário. Trata-se de uma estratégia para organizar os Sistemas de Saúde, visando o acesso universal e sua maior efetividade.

Vale ressaltar que a presença de uma rede especializada articulada às UBS, possibilitando troca de opiniões, contribui para a coordenação. A adequada capacitação dos profissionais para essa função de gestão também é imprescindível.

Com relação a acessibilidade dos usuários, um dos motivos destacados com empecilho, são as barreiras geográficas para a acessibilidade dos usuários aos serviços de saúde, fragilizando a promoção da integralidade e incentivando-os a buscar assistência em outros níveis de cuidado (ARAÚJO *et al.*, 2014; MOREIRA; VIEIRA; COSTA, 2016; SANTOS *et al.*, 2017). Percebe-se a falta de modelos conceituais e dimensões de análise até a construção de indicadores, padronização de instrumentos e comparação dos resultados, para que as equipes coordenem esse acesso a níveis de maior complexidade (FACCHINI; TOMASI; DILELIO, 2018).

Contudo, as ações das equipes de saúde geralmente são planejadas de forma centralizada e pouco participativa. Existem também dificuldades em proporcionar acesso adequado aos usuários da AB. É importante que o planejamento seja enriquecido com o olhar crítico dos atores sociais partícipes da saúde coletiva, gestores, comunidade e profissionais da área. Isso garante a interlocução científica e profissional (MOREIRA; VIEIRA; COSTA, 2016).

O horário de funcionamento das UBS na maioria, das vezes, não corresponde ao necessário e interfere na qualidade da assistência fornecida, deixando a população desassistida por um longo período, sobretudo os usuários que trabalham durante o dia ( RECH *et al.*, 2018; SANTOS *et al.*, 2017).

Segundo Araújo *et al.* (2014) é dever da gestão organizar o processo de trabalho dos profissionais da APS promovendo o maior acesso possível e a continuidade da assistência principalmente em municípios mais distantes, carentes e nas periferias de grandes centros. A obrigatoriedade do atendimento de 3.000 usuários por território pode prejudicar os indicadores de qualidade do serviço, principalmente quando associada ao despreparo da equipe (RECH *et al.*, 2018). Aumentando assim, incidência de agravos de saúde e o reaparecimento de doenças até então são consideradas erradicadas (FACCHINI; TOMASI; DILELIO, 2018).

Um serviço de qualidade engloba elementos que vão desde a facilidade do acesso até a resolutividade dos problemas da população abrangida. Nesse sentido, o acolhimento é fator primordial, pois reflete o modo como os usuários são recebidos e como o profissional assume seu papel de acolher (QUEIROZ *et al.*, 2018). O

**A qualidade da atenção primária em saúde: uma revisão integrativa| MORAIS, A. L. J.; SOUSA, P. H. S. F.; ALMEIDA, T. F.; VALENÇA, D. C.; BASSO, B. A. G.; SANTOS, C. J.; GOMES, T. M. C.**

investimento em equipes que não alcançam um padrão de qualidade aceitável é de extrema importância para que se atinja uma assistência qualificada (MOREIRA; VIEIRA; COSTA, 2016).

### **Percepção dos usuários relacionada a qualidade da Atenção Primária à Saúde**

Abreu *et al.* (2018) evidenciaram uma avaliação positiva com o atendimento recebido na APS pelos usuários. Embora, a avaliação tenha sido positiva foi possível observar a percepção desses usuários a respeito dos problemas atrelados a assistência fornecida (MASOCHINI; FARIAS; SOUSA, 2018).

A predominância de unidades lotadas e a baixa oferta de atendimentos são uns dos fatores que mais desqualificam a visão do usuário sobre o serviço, além de interferir na assistência e poder ocasionar o agravamento de doenças (QUEIROZ *et al.*, 2018).

De acordo com Arruda e Bosi (2017) muitos usuários citam a necessidade de atendimento por profissionais capacitados, com habilidades, agilidade, pontualidade e paciência para ouvir e solucionar os problemas retratados por eles.

Porém muitos ainda relacionam esse tipo de atendimento ao serviço prestado exclusivamente pelo médico, demonstrando uma visão centrada na cultura da medicina curativa e fazendo com que a avaliação positiva do serviço muitas vezes esteja atrelada apenas a presença desse profissional. Médicos e enfermeiros atuam e compõem as equipes de saúde da família como dentistas e agentes de saúde eles são, em sua maioria (TURCI *et al.*, 2015).

Segundo Arruda e Bosi (2017) e Queiroz *et al.* (2018) os usuários costumam não considerar apenas as competências técnicas dos profissionais ao avaliar a qualidade do serviço da APS, levando em consideração também a atenção recebida e a construção de vínculo com os mesmos. Outro elemento que enseja satisfação aos usuários é a resolutividade das suas necessidades, muitas vezes prejudicada pela falta de especialidades, dificuldades na referência e contra referência e pela burocracia para acessá-las.

Facchini, Tomasi e Dilélio (2018) identificaram que outros fatores como o interesse dos profissionais por outras necessidades de saúde dos usuários. A oferta de escuta qualificada sem hora marcada e o esclarecimento de dúvidas após a consulta também impactam na visão dos usuários sobre a assistência recebida na APS.

Entender a percepção dos usuários sobre a assistência prestada pela atenção primária pode esclarecer questões que merecem maior atenção por parte dos gestores, para que se alcance um serviço cada vez mais adequado e resolutivo frente às necessidades de seus usuários (SILVA; ALVES, 2019).

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Embora o sistema de saúde brasileiro seja frágil, ele oferece serviços de qualidade tanto no quesito administrativo quanto no investimento em profissionais mais capacitados. Faz-se necessário conhecer as barreiras enfrentadas pelos usuários do sistema para que através desse indicador de qualidade sejam tomadas medidas de planejamento e organização para reestruturar os serviços de saúde e consequentemente alcançar a satisfação dos usuários.

Sabe-se que a Atenção Primária em Saúde possui ações vitais para oferecer uma assistência integral e de qualidade a população. Constatou-se que os usuários ressaltaram a necessidade de ampliar o acesso, ter estrutura física adequada, reorganização do funcionamento das unidades de saúde e do processo de trabalho da equipe multiprofissional.

Uma das principais intervenções para que se alcance maior qualidade nesse serviço é o funcionamento. Atualmente, algumas UBS já funcionam com um horário diferenciado após o encerramento das atividades laborais da população, bem como, a ampliação da clínica com foco na família, a prática de uma assistência permeada pela escuta, acolhimento e diálogo, além da presença de profissionais capacitados capazes de atender as necessidades do cliente, tirando o foco da medicina curativa e ampliando a multidisciplinaridade.

Por fim, ressalta-se que essa pesquisa teve como obstáculo o quantitativo reduzido de artigos que ressaltassem a visão dos usuários quanto à qualidade da Atenção Básica. As informações aqui geradas incentivam a realização de pesquisas que abordem como objetivo o papel fundamental da Atenção Básica na visão dos usuários, possibilitando a ampliação do acesso de qualidade e o fortalecimento desse nível de atenção no Brasil.

**A qualidade da atenção primária em saúde: uma revisão integrativa** | MORAIS, A. L. J.; SOUSA, P. H. S. F.; ALMEIDA, T. F.; VALENÇA, D. C.; BASSO, B. A. G.; SANTOS, C. J.; GOMES, T. M. C.

## REFERÊNCIAS

ABREU, D. M. X. *et al.* Percepção dos usuários sobre o cuidado prestado por equipes participantes do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade de Atenção Básica no Brasil. **Epidemiologia e serviços de saúde**, v. 27, n.3, p. 1-10, 2018.

ARAÚJO, L. U. A. *et al.* Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde sob a perspectiva do idoso. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio Grande do Norte, v.19, n.8, p. 3521-3532, 2014.

ARRUDA, C. A. M; BOSI, M. L. M. Satisfação de usuários da atenção primária à saúde: um estudo qualitativo no Nordeste do Brasil. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 21, n. 61, p. 321-332, 2017.

AUGUSTO, D. K. *et al.* Fatores associados à avaliação da qualidade da atenção primária À saúde por idosos residentes na região metropolitana de Belo Horizonte, Minas Gerais, 2010. **Epidemiologia e serviços de saúde**, v. 28, n.1, p. 1-12, 2019.

BRASIL. Lei nº 12.853/13. **Presidência da República Casa Civil**. Brasília, 14 de ago. 2013. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2013/lei/l12853.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2013/lei/l12853.htm)> Acesso em: 13 out. 2020.

BRASIL, Ministério da Saúde. **Curso de Auto aprendizado em Redes de Atenção à Saúde no Sistema Único de Saúde**. Brasília, 2012.

BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. **PORTARIA Nº 2.436, DE 21 DE SETEMBRO DE 2017**. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2017.

BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. **SUS - A saúde no Brasil**. Subsecretaria de Assuntos Administrativos. – Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2011.

CAMPOS, R. T. O. *et al.* Avaliação da qualidade do acesso na atenção primária de uma grande cidade brasileira na perspectiva dos usuários. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 38, p. 252-264, out., 2014.

FACCHINI, L. A.; TOMASI, E.; DILÉLIO, A. S. Qualidade da atenção primária à saúde no Brasil: avanços, desafios e perspectivas. **Saúde em Debate**, v. 42, n. especial, p.208-223, set., 2018.

HARZHEIM, E. *et al.* Avaliação dos usuários crianças e adultos quanto ao grau de orientação para Atenção Primária à Saúde na cidade do Rio de Janeiro, Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.21, n.5, 2016.

**A qualidade da atenção primária em saúde: uma revisão integrativa** | **MORAIS, A. L. J.; SOUSA, P. H. S. F.; ALMEIDA, T. F.; VALENÇA, D. C.; BASSO, B. A. G.; SANTOS, C. J.; GOMES, T. M. C.**

MASOCCHINI, R. G.; FARIAS, S. N.; SOUSA, A. I. Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde: perspectiva de profissionais. **Revista Mineira de Enfermagem**, v. 22, p. 1-6, 2018.

MORAES, V. D; CAMPOS, C. E. A; BRANDÃO, A. L. Estudo sobre dimensões da avaliação da Estratégia Saúde da Família pela perspectiva do usuário. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 1, p. 127-146, mar., 2014.

MOREIRA, K. S.; VIEIRA, M. A.; COSTA, S. M. Qualidade da Atenção Básica: avaliação das equipes de saúde da família. **Saúde em Debate**, v. 40, n. 111, p. 117-127, out-dez., 2016.

PROTASIO, A. P. L. *et al.* Satisfação do usuário da Atenção Básica em Saúde por regiões do Brasil: 1º ciclo de avaliação externa do PMAQ-AB. **Ciências saúde coletiva**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 6, p. 1829-1844, jun., 2017.

QUEIROZ, M. K. S. *et al.* Fluxos assistenciais e a integralidade da assistência à saúde de ribeirinhos. **Revista de enfermagem a UERJ**, v. 26, p. 1-6, 2018.

RECH, M. R. A. *et al.* Qualidade da atenção primária à saúde no Brasil e associação com o programa mais médicos. **Revista Panamerica de Saúde Pública**, v.42, 2018.

SANTOS, N. A. *et al.* Avaliação dos atributos da atenção primária por profissionais de saúde. **Revista APS**, v.20, n.3, p.339-348, jul./set., 2017.

SILVA, G. S.; ALVES, C. R. L. Avaliação do grau de implantação dos atributos da atenção primária à saúde como indicador da qualidade da assistência prestada às crianças. **Caderno de Saúde Pública**, v.35, n.2, 2019.

SILVA, T. R.; MOTTA, R. F. A percepção dos usuários sobre a política de saúde na atenção básica. **Mudanças-Psicologia da Saúde**, v. 23, n. 2, p. 17-25, 2015.

TURCI, M. A.; LIMA-COSTA, M. F.; MACINKO, J. Influência de fatores estruturais e organizacionais no desempenho da atenção primária à saúde em Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil, na avaliação de gestores e enfermeiros. **Caderno de saúde pública**, v. 31, n.9, p.1941-1952, set., 2015.