



University of
Texas Libraries



e-revist@s



Centro Unversitário Santo Agostinho

revistafsa

www4.fsnet.com.br/revista

Rev. FSA, Teresina, v. 20, n. 10, art. 11, p. 217-233, out. 2023

ISSN Impresso: 1806-6356 ISSN Eletrônico: 2317-2983

<http://dx.doi.org/10.12819/2023.20.10.11>

DOAJ DIRECTORY OF
OPEN ACCESS
JOURNALS

WZB
Wissenschaftszentrum Berlin
für Sozialforschung



Satisfação dos Usuários em Relação aos Serviços de Atenção Primária à Saúde

Users Satisfaction in Relation to Primary Health Care Services

Sheila Dias da Silva

Mestrado em Odontologia Saúde Coletiva Faculdade São Leopoldo Mandic

sheila.dalia@gmail.com

Flávia Martão Flório

Doutora em Cariologia pela Universidade Federal de Campinas

Professora da Faculdade São Leopoldo Mandic

flavia.florio@slmandic.edu.br

Luciane Zanin

Doutora e Cariologia pela Universidade Federal de Campinas

Professora da Faculdade São Leopoldo Mandic

luciane.souza@slmandic.edu.br

Endereço: Sheila Dias da Silva

Rua José Rocha Junqueira, nº 13 – Swift – Campinas – SP., Brasil.

Endereço: Flávia Martão Flório

Rua José Rocha Junqueira, nº 13 – Swift – Campinas – SP., Brasil.

Endereço: Luciane Zanin

Rua José Rocha Junqueira, nº 13 – Swift – Campinas – SP., Brasil.

Editor-Chefe: Dr. Tonny Kerley de Alencar Rodrigues

Artigo recebido em 14/08/2023. Última versão recebida em 30/08/2023. Aprovado em 31/08/2023.

Avaliado pelo sistema Triple Review: a) Desk Review pelo Editor-Chefe; e b) Double Blind Review (avaliação cega por dois avaliadores da área).

Revisão: Gramatical, Normativa e de Formatação

RESUMO

O objetivo foi avaliar a satisfação dos usuários em relação aos serviços de Atenção Primária à Saúde no município de Contagem-MG. Trata-se de um estudo transversal, observacional quantitativo que avaliou uma amostra probabilística de 451 usuários de 12 equipes de saúde da família. Os dados foram coletados de fevereiro a junho de 2022, por meio de questionário autorresponsivo contendo 5 questões relativas ao perfil dos usuários (nome, sexo, idade, estado civil), 11 questões sobre a satisfação com o atendimento, com respostas em uma escala do tipo Likert de 5 pontos, 2 questões de múltipla escolha, 1 questão aberta para registrar sugestões dos usuários. Os resultados mostraram que 80,3% procuraram a UBS para consulta médica; 81,8% responderam que tiveram a necessidade atendida; 72,1% acharam bom ou muito bom o acesso à consulta não agendada, muito boa a cordialidade pela recepção dos profissionais; 66,3% consideraram muito boa ou boa a atenção dada às queixas; e 81,6% dos usuários tiveram o acolhimento feito pela equipe de saúde como muito bom. O agendamento de consulta na unidade foi ponto de menor satisfação (28%), seguido pelo tempo de espera na unidade de saúde (16%) dos usuários; maior rapidez na marcação de consulta especializada foi o ponto mais sugerido. Concluiu-se que a maioria dos usuários está satisfeita com o atendimento recebido nas unidades do distrito avaliado, contudo, aspectos relacionados com tempo na sala de espera e agendamento tanto na atenção primária quanto nas especialidades são pontos que devem ser melhorados.

Palavras-chave: Atenção Primária à Saúde. Acolhimento. Satisfação do paciente. Acesso aos serviços de saúde. Estratégia Saúde da Família.

ABSTRACT

The objective was to evaluate the satisfaction of users in relation to Primary Health Care services in the municipality of Contagem-MG. This is a cross-sectional, quantitative observational study that evaluated a probabilistic sample of 451 users from 12 family health teams. Data were collected from February to June 2022 through a self-response questionnaire containing 5 questions related to the users' profile (name, gender, age, marital status, education), 11 questions about satisfaction with the service, with answers on a scale 5-point Likert type, 2 multiple-choice questions, 1 open question to record user suggestions. The results showed that 80.3% sought the UBS for a medical appointment; 81.8% responded that their needs were met; 72.1% thought the access to unscheduled appointments was good or very good, the friendliness of the reception and professionals was very good; 66.3% considered the attention given to complaints very good or good; and 81.6% of users were welcomed by the health team as very good. Scheduling an appointment at the unit was the point of least satisfaction (28%), followed by the waiting time at the health unit (16%) of users; faster scheduling of specialized appointments was a point that was most suggested. It was concluded that most users are satisfied with the care received in the units of the evaluated district, however, aspects related to time in the waiting room and scheduling both in primary care and in specialties are points that must be improved.

Keywords: Primary Health Care. Reception. Patient satisfaction. Access to Health Services. Family Health Strategy.

1 INTRODUÇÃO

A Política Nacional de Humanização (PNH) evidencia o acolhimento como uma estratégia de melhoria de acesso à saúde no Brasil (BRASIL, 2010). Sua implementação pode influenciar positivamente no padrão de utilização dos serviços por parte dos indivíduos. Além disso, quando os usuários da atenção básica são acolhidos de forma adequada, eles ficam mais satisfeitos com os serviços prestados, pois se sentem valorizados e compreendidos em suas necessidades (FEITOSA *et al.*, 2021).

Ademais, o acolhimento também se faz presente nas relações de cuidado entre profissionais da saúde e usuários, na escuta qualificada, na construção de vínculos, identificando necessidades, sejam essas individuais ou coletivas, e funcionando como mecanismo de facilitação do acesso (MEDEIROS *et al.*, 2010).

A Estratégia Saúde da Família (ESF) é um modelo de reorganização da Atenção Primária à Saúde (APS) que tem se destacado no Brasil e em outros países por garantir o acesso e possibilitar o acolhimento ao usuário do Sistema Único de Saúde (SUS), priorizando o estabelecimento do vínculo, a continuidade do cuidado, a integralidade da atenção, a responsabilização, a humanização, a equidade e a participação social (MACINKO; MENDONÇA, 2018; GOMES *et al.*, 2020).

A ampliação da (ESF) no Brasil é um processo que vem ocorrendo de forma gradual, com a expansão do número de equipes e o aumento da cobertura populacional (TASCA *et al.*, 2020). Entretanto, embora essa ampliação tenha trazido importantes melhorias no acesso dos usuários e na qualidade dos serviços prestados, uma grande parte da população ainda enfrenta dificuldades de acesso e relata insatisfação com alguns serviços ofertados na rede pública de saúde (CARVALHO *et al.*, 2018; OLIVEIRA *et al.*, 2022).

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Influências na Satisfação do Usuário

Diversos estudos vêm sendo realizados no Brasil com o intuito de avaliar de que forma os usuários se sentem satisfeitos com os serviços prestados, o agendamento de consultas e o acolhimento, com objetivo de reorientar as políticas e incentivar os gestores e as equipes a melhorar a qualidade dos serviços de saúde oferecidos aos cidadãos do território

(ANDREÃO; FLÓRIO; ZANIN, 2022; LUCENA *et al.*, 2018; MARTINS; PASSOS, 2021; MELO *et al.*, 2021; OLIVEIRA *et al.*, 2022; VIEIRA *et al.*, 2021).

A satisfação do usuário do SUS é um processo dinâmico e influenciado por diversos aspectos que envolvem fatores de percepção do estado de saúde e da doença, crenças individuais e características sociodemográficas. Dessa maneira, o grau de satisfação do usuário está diretamente relacionado com o cenário em que o acolhimento e o atendimento à saúde acontecem e contribuem para que os profissionais da equipe, juntamente com a gestão, possam refletir e melhorar suas práticas (FERREIRA; NEVES, ROSA, 2022; LIRA *et al.*, 2018).

2.2 A Importância da Avaliação dos Serviços de Saúde

A utilização de práticas avaliativas é essencial para a programação de ações e tomada de decisões nos serviços de saúde, permitindo uma análise crítica e sistemática dos fatores que afetam a satisfação do usuário (ANDREÃO; FLORIO; ZANIN, 2022). A avaliação da satisfação do usuário é um indicador importante para alcançar metas efetivas, sendo especialmente relevante no processo de acolhimento, garantindo uma melhor organização das agendas e facilitando o acesso aos serviços de saúde (ANDREÃO; FLORIO; ZANIN, 2022).

A falta de uma análise crítica dos fatores que influenciam a satisfação do usuário pode levar à descrença nos resultados da (APS) e nos serviços públicos de saúde em geral (COUTINHO; BARBIERI; SANTOS, 2015; MOROSINI; FONSECA; LIMA, 2018). Por outro lado, a avaliação da satisfação do usuário possibilita a participação ativa na gestão do sistema de saúde, dando voz às suas necessidades e expectativas (ANDREÃO; FLORIO; ZANIN, 2022). Isso contribui para a construção de uma relação mais transparente, participativa entre os usuários e o sistema de saúde (COUTINHO; BARBIERI; SANTOS, 2015; MOROSINI; FONSECA; LIMA, 2018).

Sendo assim, o objetivo desta pesquisa foi avaliar a satisfação dos usuários em relação aos serviços de APS em um Distrito Sanitário; do município de Contagem-MG.

3 METODOLOGIA

O estudo, transversal observacional quantitativo, foi conduzido de acordo com os preceitos determinados pela Resolução nº 466/2012 para estudo com seres humanos, do

Conselho Nacional de Saúde e do Ministério da Saúde, submetido à apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade São Leopoldo Mandic, CAAE: 53841321.0.0000.5374.

Este estudo foi desenvolvido no município de Contagem, em Minas Gerais, que pertence à Região Metropolitana de Belo Horizonte e é considerado o terceiro município mais populoso do estado, reunindo 673.849 habitantes, segundo estimativa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística de 2021 (IBGE,2023).

Contagem encontra-se dividido em (oito) Distritos Sanitários: Industrial, Eldorado, Riacho, Petrolândia, Sede, Vargem das Flores, Ressaca e Nacional. O presente estudo foi desenvolvido no Distrito Petrolândia, que tem uma população de 46.643 habitantes e possui 100% de cobertura da ESF. O distrito é composto por 9 Unidades de Saúde com 12 equipes de Saúde da Família (eSF), 1 Farmácia Distrital, 4 salas de vacinas, 1 posto de coleta laboratorial e 1 Unidade de Pronto Atendimento (UPA).

Foram convidados a participar do estudo: usuários de 9 Unidades da Saúde da Família cobertas por 12 eSF, sendo 3.532 o número total de atendimentos mensal dessas unidades. O cálculo amostral foi realizado, utilizando a média mensal de atendimentos de cada unidade. Como parâmetros, foi empregada uma proporção esperada de 80% de satisfação e nível de confiança de 95% (LUCENA *et al.*, 2018). A amostra mínima calculada foi de 451 usuários distribuídos de forma proporcional, de acordo com os atendimentos realizados em cada unidade avaliada. Os dados foram coletados no período de fevereiro a junho de 2022.

Os usuários foram abordados pela pesquisadora na sala de espera, ou após o atendimento médico ou de enfermagem, em que era explicado o objetivo da pesquisa e, após o aceite, era assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Os voluntários responderam a todas as perguntas sem interferência da pesquisadora, que somente fez a leitura das questões aos usuários que expressaram dificuldade de leitura.

Foram incluídos todos os usuários maiores de 18 anos; e excluídos aqueles que estavam passando pelo atendimento pela primeira vez na referida unidade e que apresentaram algum tipo de dificuldade cognitiva que impedia a compreensão das perguntas do questionário proposto.

Para a avaliação da satisfação dos usuários, foram utilizados dois instrumentos autorresponsivos, o primeiro instrumento proposto por Kloetzel *et al.*, (1998), contendo 5 questões relacionadas com o perfil dos usuários (nome, sexo, idade, estado civil, escolaridade); 11 questões sobre a satisfação com o atendimento, contendo respostas dispostas em uma escala do tipo Likert de 5 pontos, sendo “A – muito bom”, “B – bom”, “C – regular”,

“D –ruim”, “E – muito ruim” (quanto mais próximo de “A”, maior a satisfação do usuário e quanto mais próximo de “E” menor é o grau de satisfação do usuário).

O segundo instrumento foi proposto por Bandeira; Pitta; e Mercier; (2000), contendo duas questões de múltipla escolha, que foram utilizadas para avaliar o motivo de ida à unidade de saúde e se teve a sua necessidade atendida. Além disso, foi acrescentada pela pesquisadora uma questão aberta, para registrar observações ou sugestões dos usuários que não foram contempladas nos questionários. Os usuários foram abordados na sala de espera, ou após o atendimento médico ou de enfermagem, em que era explicado o objetivo da pesquisa e, após o aceite, era assinado o TCLE. Em casos de dificuldade de leitura ou da falta dos óculos, as perguntas do questionário eram lidas pela pesquisadora.

Foram realizadas análises descritivas dos dados. Para as variáveis categóricas, foram construídos gráficos e tabelas de distribuição de frequências (absolutas e relativas). Já as idades foram descritas com média, desvio-padrão, mediana, valor mínimo e máximo. Todas as análises foram realizadas no programa R Core Team (2022). As satisfações dos usuários foram agrupadas em Muito bom/ Bom; Regular; Muito ruim/ Ruim.

4 RESULTADOS DISCUSSÕES

Foram abordados 790 usuários das 9 Unidades Básicas de Saúde (UBS) pesquisadas. Esses usuários já haviam passado anteriormente por atendimentos nas unidades de referência; 337 usuários recusaram participar da pesquisa, e 2 foram excluídos por apresentarem dificuldade cognitiva, sendo a amostra mínima alcançada de $n = 451$.

Na Tabela 1 abaixo, pode-se observar que 78,5% da amostra é do sexo feminino, com idade média de 45,5 anos, variando de 18 a 88 anos. A maioria da população atendida é casada (56,1%) e possui ensino médio completo (43%). Nota-se ainda que a maioria dos usuários procurara a unidade para consulta médica (80,3%), e 81,8% responderam que tiveram a necessidade atendida no mesmo dia.

Tabela 1 – Análise descritiva do perfil dos usuários da Atenção Primária à Saúde respondentes (n=451)

Variável	Categoria	Frequência	Porcentagem
Sexo	Feminino	354	78,5%
	Masculino	97	21,5%
Estado civil	Solteiro/ divorciado	177	39,2%
	Casado	253	56,1%
	Viúvo	21	4,7%
Escolaridade	Não estudou/Fundamental I incompleto	39	8,6%
	Fundamental I completo	90	20%
	Fundamental II completo	90	20%
	Médio incompleto	28	6,2%
	Médio completo	201	44,6%
	Pós-graduação	31	6,9%
Motivo da ida Unidade	Consulta médica	362	80,3%
	Consulta de enfermagem	23	5,1%
	Vacinação	7	1,6%
	Renovação de receita	22	4,9%
	Curativo	2	0,4%
	Avaliação de hipertensão ou diabetes	4	0,9%
	Agendamento de consulta	21	4,7%
	Odontológica	10	2,2%
Teve a necessidade atendida	Sim	369	81,8%
	Não	27	6,0%
	Parcialmente	54	12,0%
	Não respondeu	1	0,2%
Variável		Média (desvio-padrão)	Mediana (mínimo; máximo)
Idade		45,5 (14,6)	45,0 (18,0; 88;0)

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

Na Tabela 2, em que foram apresentados os dados da satisfação dos usuários com os serviços prestados, pode-se observar que 72,1% acharam bom ou muito bom o acesso à consulta não agendada, 77,4% julgaram muito boa a cordialidade pela recepção, e 80,7%, por parte dos profissionais de saúde, 66,3% consideraram muito boa ou boa a atenção dada às queixas e 81,6% dos usuários admitiram o acolhimento feito pela equipe como muito bom. O agendamento de consulta na unidade foi o ponto de menor satisfação, com 28% dos usuários que consideraram muito ruim/ruim, seguido pelo tempo na sala de espera.

Tabela 2 – Análise descritiva das respostas dos usuários da Atenção Primária à Saúde ao questionário de satisfação com o atendimento (n=451)

Variável	Categoria	Frequência	Porcentagem
Grau de satisfação com a facilidade de acesso à consulta (demanda espontânea)	Muito bom/Bom	325	72,1%
	Regular	82	18,2%
	Muito ruim/Ruim	44	9,7%
Grau de satisfação quanto ao tempo dispendido na sala de espera	Muito bom/Bom	242	53,6%
	Regular	137	30,4%
	Muito ruim/Ruim	72	16%
Grau de satisfação em relação à cordialidade por parte da recepção	Muito bom/Bom	349	77,4%
	Regular	70	15,5%
	Muito ruim/Ruim	32	7,1%
Grau de satisfação em relação à cordialidade dos profissionais	Muito bom/Bom	364	80,7%
	Regular	65	14,4%
	Muito ruim/Ruim	22	4,9%
Grau de satisfação com a atenção dada as queixas	Muito bom/Bom	299	66,3%
	Regular	105	23,3%
	Muito ruim/Ruim	47	10,4%
Grau de satisfação em relação ao exame clínico	Muito bom/Bom	328	72,8%
	Regular	84	18,6%
	Muito ruim/Ruim	39	8,6%
Grau de satisfação em relação à confiança despertada pelo médico	Muito bom/Bom	380	84,3%
	Regular	56	12,4%
	Muito ruim/Ruim	15	3,3%
Como avalia o acolhimento feito pela equipe	Muito bom/Bom	368	81,6%
	Regular	64	14,2%
	Muito ruim/Ruim	19	4,2%
Como avalia as explicações do médico com respeito à doença	Muito bom/Bom	368	81,6%
	Regular	55	12,2%
	Muito ruim/Ruim	28	6,2%
Grau de satisfação com o agendamento de consultas	Muito bom/Bom	239	53%
	Regular	82	18,2%
	Muito ruim/Ruim	130	28,8%
Avaliação geral da consulta	Muito bom/Bom	352	78,1%
	Regular	69	15,3%
	Muito ruim/Ruim	30	6,6%

Fonte: Elaborado pela autora (2023).

Na Tabela 3, foram apresentadas as sugestões de melhorias dadas pelos usuários. Embora a maior parte dos usuários não tenha respondido a essa questão (64,7%), as sugestões abordaram questões referentes à maior rapidez no agendamento de consultas especializadas

(8,2%), aumentar a quantidade de profissionais médicos nas equipes (7,8%), ofertar mais educação continuada aos profissionais de saúde (7,1%), bem como o desejo de maior agilidade no atendimento (5,3%).

Tabela 3 – Análise descritiva das sugestões de melhorias dadas pelos usuários da Atenção Primária à Saúde (n=451)

Sugestão	Frequência	Porcentagem
Maior rapidez no agendamento de consultas especializadas	37	8,2%
Maior quantidade de profissionais médicos	35	7,8%
Mais educação dos profissionais	32	7,1%
Maior rapidez no atendimento	24	5,3%
Melhor estrutura física	9	2,0%
Mais informações	9	2,0%
Maior rapidez no resultado de exames	7	1,6%
Maior rapidez para agendamento de exames	4	0,9%
Localização (posto mais perto)	2	0,4%
Não respondeu	292	64,7%

Fonte: Elaborado pela autora (2022).

O nível de satisfação dos usuários com os serviços disponibilizados nas unidades de saúde do Distrito Sanitário foi considerado satisfatório na maioria dos itens avaliados, e os pontos de menor satisfação foram os relacionados com o tempo dispendido na sala de espera além do agendamento de consultas na unidade.

O perfil dos usuários da atenção básica do distrito estudado está de acordo com a literatura, que mostra uma predominância de mulheres com ensino médio completo como usuárias da APS. Isso ocorre principalmente devido ao fato de que as mulheres, por razões culturais, biológicas ou sociais, costumam buscar mais os serviços de saúde do que os homens (BRANDÃO; GIOVANELLA; CAMPOS, 2019; MORAIS *et al.*, 2020; PINHEIRO *et al.*, 2020).

Segundo a Comissão Nacional sobre Determinantes Sociais da Saúde (CNDSS), o nível de instrução influencia a percepção dos problemas de saúde, a capacidade de entendimento das informações sobre saúde, a adoção de estilos de vida saudáveis, o consumo e a utilização dos serviços de saúde, bem como a adesão aos procedimentos terapêuticos (CNDSS, 2008).

Esta pesquisa revelou que no Distrito Petrolândia do município de Contagem, a maioria dos usuários procurou a UBS em busca de consultas médicas, mostrando que a

assistência em saúde na visão do usuário ainda está muito voltada ao médico (RODRIGUES; IBANHES, 2019). No entanto, é fundamental que os serviços de saúde priorizem a implementação do modelo de atendimento multiprofissional com o objetivo de promover uma abordagem integral do paciente, considerando não apenas suas necessidades físicas, mas também psicológicas, sociais e culturais. Isso possibilita um melhor entendimento das condições de saúde do paciente, bem como o desenvolvimento de um plano de cuidado mais completo e efetivo (SANTOS *et al.*, 2018).

Em relação à satisfação relatada pelos usuários, que aguardavam pelo acolhimento, a maior parte avaliou como bom ou muito bom o acesso à consulta não agendada, gerada pelo acolhimento. A atenção primária deve configurar-se como porta de entrada preferencial para os serviços de saúde, por ter o potencial para atender à maioria dos problemas e necessidades de saúde da população (RODRIGUES *et al.*, 2018). Entre os atributos da atenção primária está o acesso de primeiro contato que é dividido em acessibilidade e utilização (STARFIELD, 2002). A acessibilidade é um elemento estrutural fundamental na atenção à saúde, uma vez que é necessário que os serviços de saúde estejam acessíveis aos indivíduos que precisam deles. Isso implica que os serviços de saúde devem estar disponíveis em termos de horário de funcionamento, localização e capacidade de atendimento em consultas programadas ou agendadas (ASSIS; JESUS, 2012).

Os aspectos são importantes para caracterizar o acolhimento ao usuário. O acolhimento é um elemento fundamental na atenção à saúde, pois se trata do primeiro contato que o paciente tem com o serviço de saúde, e podendo influenciar a forma como ele percebe e adere ao tratamento proposto. Além disso, o acolhimento deve estar pautado nas relações de afeto, confiança, escuta, diálogo e proximidade com os profissionais, pois isso contribui para que o paciente se sinta acolhido e ouvido em suas demandas e necessidades (LENZ *et al.*, 2020). Para garantir um acolhimento efetivo, é necessário que os profissionais de saúde estejam preparados para lidar com as necessidades dos pacientes, por meio de treinamentos e capacitações específicas. Também é importante que haja um ambiente acolhedor e humanizado, que transmita segurança e confiança aos pacientes.

Os resultados deste estudo evidenciam que, no distrito avaliado, as unidades de saúde têm garantido a acessibilidade para a maioria da população que teve a sua necessidade atendida no momento do acolhimento da demanda espontânea, uma vez que o usuário consegue ser atendido pela equipe de enfermagem ou médica ou consegue, no mesmo dia, o agendamento de uma consulta o mais breve possível. Estudos da atenção primária no País corroboraram esse resultado, apontando o acesso como a primeira etapa a ser vencida pelo

usuário na busca da satisfação de suas necessidades de saúde (ANDRADE *et al.*, 2019; CHAGAS; VASCONCELLOS, 2013; CHAGAS; VIEIRA *et al.*, 2021).

De acordo com as normativas do Ministério da Saúde, a não garantia da manutenção da APS como porta de entrada de fácil acesso, disponível e resolutiva para o atendimento às necessidades de saúde da população viola o direito do usuário e compromete a assistência adequada, por vezes postergando sua ocorrência, afetando negativamente o diagnóstico e o manejo do problema, resultando na busca do serviço de saúde em outros níveis de atenção (BRASIL, 2017).

No distrito Petrolândia, não existe uma padronização no modelo de acolhimento, cada UBS realiza seu acolhimento de acordo com o funcionamento das equipes.

O menor grau de satisfação dos usuários foi em relação ao agendamento de consultas na unidade que se mostrou coerente com as sugestões relatadas pelos usuários em relação à necessidade de contratação de profissionais para garantir maior rapidez no atendimento. A falta de equilíbrio entre a oferta e a demanda de consultas pode ter um impacto significativo no acesso aos serviços de saúde. Se o número de consultas disponíveis for menor do que a demanda dos pacientes, pode haver uma demora significativa para conseguir um agendamento, o que pode afetar a qualidade do atendimento e a satisfação do usuário (MORI *et al.*, 2020).

Para enfrentar esse problema, é necessário que o município em questão avalie a sua capacidade instalada e identifique as possíveis lacunas na oferta de serviços. É importante considerar a alocação de recursos humanos e materiais bem como as políticas e estratégias de gestão adotadas pelas unidades de saúde.

Durante a aplicação do instrumento, em uma das questões, o usuário foi convidado a trazer sugestões por meio de uma questão aberta para falar livremente sobre o que poderia ser melhorado na unidade de saúde. Embora tenha sido dada essa oportunidade de fala, a maioria dos usuários não deu sugestões de melhorias no serviço, demonstrando até um certo conformismo por parte da população com os serviços de saúde do município.

Entre os que responderam, é possível verificar que muitos problemas apontados pelos usuários são semelhantes a outro estudo que traz a contratação de mais médicos, e a necessidade de melhorar o acesso às consultas especializadas como fatores a serem melhorados (ANDREÃO; FLÓRIO; ZANIN, 2022; BRANDÃO, 2011; GOMIDE *et al.*, 2018). Apesar de a maioria das variáveis estudadas terem sido avaliadas de forma positiva pelos usuários, é fundamental que a opinião e a percepção desses sejam levadas em consideração na avaliação dos serviços de saúde. Dessa forma, é necessário que a gestão dos

serviços de saúde esteja atenta aos aspectos que foram apontados como negativos pelos usuários e adote medidas para corrigi-los. Além disso, é importante que os gestores dos serviços de saúde promovam capacitação e treinamento dos profissionais de saúde, visando melhorar as habilidades de comunicação e o atendimento dos usuários.

É essencial considerar que a satisfação relatada pelos usuários pode ter sido influenciada pelo receio de julgar mal os serviços de saúde dos quais eles dependem. Essa preocupação pode ter levado alguns usuários a não relatarem totalmente suas insatisfações ou problemas encontrados durante o atendimento. Além disso, é possível que alguns usuários tenham respondido de forma mais positiva por gratidão por terem conseguido atendimento ou por não quererem causar problemas para os profissionais de saúde (ARRUDA; BOSI, 2017).

No entanto, a importância deste estudo não pode ser subestimada, pois, além de fornecer uma visão geral sobre a satisfação dos usuários com os serviços de saúde locais, também permite que os profissionais da equipe e a gestão possa refletir sobre suas práticas e buscar soluções para melhorar a organização dos serviços e o atendimento aos usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para a organização dos serviços de saúde, é fundamental que a visão do usuário seja valorizada. Os resultados deste estudo indicaram uma avaliação positiva das unidades avaliadas no Distrito Sanitário do município de Contagem, especialmente em relação à satisfação dos usuários com o atendimento na APS, que foi destacado na maioria das entrevistas.

O acolhimento mostrou-se fundamental na atenção à saúde, pois é o primeiro contato que o paciente tem com o serviço. A qualidade do acolhimento pode influenciar a percepção do paciente em relação ao tratamento e à adesão ao cuidado proposto. Portanto, é essencial investir em treinamentos e capacitações específicas para os profissionais de saúde, além de proporcionar um ambiente acolhedor e humanizado.

Embora a maioria dos usuários não tenha apresentado sugestões de melhoria, é importante que a gestão dos serviços de saúde leve em consideração as opiniões e as percepções dos usuários. No entanto, é importante destacar que ainda existem fragilidades nos serviços de APS que precisam ser aprimoradas, como a organização na oferta de consultas na atenção básica, sendo primordial fortalecer a articulação entre os diferentes níveis de atenção à saúde, buscando garantir a continuidade e integralidade do cuidado.

É relevante ressaltar que a satisfação relatada pelos usuários pode ser influenciada por diversos fatores, como o receio de julgar mal os serviços de saúde ou a gratidão por terem conseguido atendimento. Portanto, é fundamental continuar aperfeiçoando os métodos de avaliação para obter uma visão mais precisa e abrangente da satisfação dos usuários.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, L. A. F. *et al.* Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde segundo o nível de satisfação dos idosos. **Rev. Gaucha Enferm.**, Porto Alegre, v. 40, p. e20180389, 2019. DOI: <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180389>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rngen/a/vYQjK9J4WvJ5NqTVtHSXWhq/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 15 fev. 2023.

ANDREÃO, M. R. D.; FLÓRIO, F. M.; ZANIN, L. Avaliação da Satisfação de Usuários em Relação ao Acolhimento na Atenção Primária. **Rev. FSA**, Teresina, v. 19, n. 9, art. 19, p. 372-388, set. 2022. Disponível em: <http://www4.unifsa.com.br/revista/index.php/fsa/article/view/2583/491493486>. Acesso em: 15 fev. 2023.

ARRUDA, C. A. M.; BOSI, M. L. M. Satisfação de usuários da atenção primária à saúde: um estudo qualitativo no Nordeste do Brasil. **Interface**, Botucatu, v. 21, n. 61, p. 321-32, abr./jun. 2017. DOI: <https://doi.org/10.1590/1807-57622015.0479>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/9HzyNz7Hbnw7v7WwdF8hWNx/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 10 fev. 2023.

ASSIS, M. M. A.; JESUS, W. L. A. Acesso aos serviços de saúde: abordagens, conceitos, políticas e modelo de análise. **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 11, p. 2865-75, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232012001100002>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/QLYL8v4VLzqP6s5fpR8mLgP/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 10 fev. 2023.

BANDEIRA, M.; PITTA, A. M. F.; MERCIER, C. Escala de Avaliação das satisfações dos usuários em serviços de saúde mental: SATIS-BR. **Jornal Brasileiro de Psiquiatria**, Rio de Janeiro, v. 49, n. 8, p. 293-3000, 2000. Disponível em: <https://www.ufsj.edu.br/portal2-repositorio/File/lapsam/Artigos%20digitalizados/Escala%20de%20avaliacao%20da%20satisfacao%20dos%20usuarios%20em%20servicos%20de%20saude%20mental%20SATIS-BR.PDF>. Acesso em: 10 fev. 2023.

BRANDÃO, A. L. R. S. **Avaliação da atenção primária pela perspectiva dos usuários: adaptação do instrumento EUROPEP para grandes centros urbanos brasileiros – uma aplicação na comunidade de Manguinhos**. 2011. 227 f. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) – Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2011.

BRANDÃO, A. L. R. S.; GIOVANELLA, L.; CAMPOS, C. E. A. Avaliação da atenção básica pela perspectiva dos usuários: adaptação do instrumento EUROPEP para grandes centros urbanos brasileiros. **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 1, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/Q6nnJvR4fXrsmmJGHFzcRWG/abstract/?lang=pt#>. Acesso em: 4 mar. 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **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, 2017. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html. Acesso em: 10 nov. 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Coordenação de Acompanhamento e Avaliação. **Avaliação na Atenção Básica em Saúde: caminhos da institucionalização**. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2005.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **HumanizaSUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS**. 4. ed. 4. reimp. Brasília: Ministério da Saúde, 2010. (Série B. Textos Básicos de Saúde).

CARVALHO, B. R. *et al.* Avaliação do acesso às unidades de atenção primária em municípios brasileiros de pequeno porte. **Cad. Saúde Colet.**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 4, p. 462-469, 2018. DOI: <https://doi.org/10.1590/1414-462X201800040471>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cadsc/a/QtyvTFHnXvGQDzqw6MdTd5f/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 10 fev. 2023.

CHAGAS, H. M. A, VASCONCELLOS, M. P. C. Quando a porta de entrada não resolve: análise das unidades de saúde da família no município de Rio Branco, Acre. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v. 22, n. 2, p. 377-388, 2013. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0104-12902013000200010>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/yrQTxbvNWCfMwypfNb87sgS/?lang=pt>. Acesso em: 5 mar. 2023.

COMISSÃO NACIONAL SOBRE DETERMINANTES SOCIAIS DA SAÚDE – CNDSS. **As causas sociais das iniquidades em saúde no Brasil**. Relatório Final. Brasília, DF, abr. 2008. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/causas_sociais_iniquidades.pdf. Acesso em: 5 mar. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE SECRETÁRIOS DE SAÚDE – CONASS. **Sistema Único de Saúde**. Brasília: CONASS; 2011. (Coleção Para Entender a Gestão do SUS 2011, 1).

COUTINHO, L. R. P.; BARBIERI, A. R.; SANTOS, M. L. M. Acolhimento na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa. **Saúde Debate**, Rio de Janeiro, v. 39, n. 105, p. 514-524, 2015. DOI: <https://doi.org/10.1590/0103-110420151050002018>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/p6vvLB8N6CbmlZFF4SXdxXS/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 5 mar. 2023.

FEITOSA, M. V. N. *et al.* Práticas e saberes do acolhimento na atenção primária à saúde: uma revisão integrativa. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, [s. l.], v. 13, n. 3, 2021. DOI: <https://doi.org/10.25248/reas.e5308.2021>. Disponível em: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/5308>. Acesso em: 5 mar. 2023.

FERREIRA, L. R.; NEVES, V. R.; ROSA, A. S. Desafios na avaliação da atenção básica a partir de um programa de melhoria da qualidade. **Escola Ana Neri – EAN**, [s. l.], v. 26, p. 1-10, 2022. DOI: <https://doi.org/10.1590/2177-9465-EAN-2021-0287p>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ean/a/Q7DwqDXrsp9bgTMfMcMBpfJ/?format=pdf&lang=pt> Acesso em: 3 jan. 2023.

GOMES, C. B. S; GUTIÉRREZ, A. C. S D. Política Nacional de Atenção Básica de 2017: análise da composição das equipes e cobertura nacional da Saúde da Família. **Ciência & Saúde Coletiva [online]**. v. 25, n. 4 [Acessado 4 agosto 2023], pp. 1327-1338. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1413-81232020254.31512019>>. ISSN 1678-4561]

GOMIDE, M. F. *et al.* A satisfação do usuário com a atenção primária à saúde: uma análise do acesso e acolhimento. **Interface – Comunicação, Saúde, Educação**, Botucatu, v. 22, n. 65, p. 387-398, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/XyT8fzQD4hHzxCRBSKTVWCWP/abstract/?lang=pt> Acesso em: 7 jan. 2022.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Minas Gerais. Contagem - Panorama - IBGE – Cidades**. Rio de Janeiro, 2023. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/contagem/panorama>. Acesso em: 13 mar. 2023.

KLOETZEL, K. *et al.* Controle de qualidade em atenção primária à saúde. I – A satisfação do usuário. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 3, p. 623-628, jul./set. 1998. Disponível em: <https://www.scielosp.org/pdf/csp/1998.v14n3/263-268>. Acesso em: 13 mar. 2023.

LENZ, T. C. *et al.* Acolhimento na Estratégia Saúde da Família: perspectivas das pessoas com deficiência no contexto rural. **Revista de Enfermagem da UFSM**, Santa Maria, v. 11, p. 1-21, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufsm.br/reufsm/article/view/44155/pdf>. Acesso em: 13 mar. 2023.

LIRA, L. B. S. *et al.* Acesso, acolhimento e Estratégia Saúde da Família: satisfação do usuário. **Rev. Enferm, UFPE online.**, Recife, v. 12, n. 9, p. 2334-40, 2018. DOI: <https://doi.org/10.5205/1981-8963-v12i9a234878p2334-2340-2018>. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/view/234878>. Acesso em: 13 mar. 2023.

LUCENA, L. N. *et al.* Avaliação da satisfação do usuário com o acolhimento na Estratégia da Saúde da Família no Recife (PE). **Revista Ciência Plural**, [s. l.], v.4, n.2, p.21-37, 2018. DOI: <https://doi.org/10.5205/1981-8963-v12i9a234878p2334-2340-2018>. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/view/234878>. Acesso em: 13 mar. 2023.

MACINKO, J; MENDONÇA, C. S. Estratégia Saúde da Família, um forte modelo de Atenção Primária à Saúde que traz resultados. **Saúde em Debate**, v. 42, p. 18-37, 2018.

MARTINS, B. E. P.; PASSOS, C. S. Desafios à prática do acolhimento na atenção primária em saúde no Brasil. **REVISE - Revista Integrativa em Inovações Tecnológicas nas Ciências da Saúde**, [s. l.], v. 2, n. fluxo contínuo, 2021. DOI: <https://doi.org/10.46635/revise.v2ifluxocontinuo.1710>. Disponível em: <https://www3.ufrb.edu.br/seer/index.php/revise/article/view/1710>. Acesso em: 7 mar. 2023.

MEDEIROS, F. A. *et al.* Acolhimento em uma Unidade Básica de Saúde: a satisfação do usuário em foco. **Revista de Salud Pública**, [s. l.], v. 12, n. 3, p. 402-413, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.org/pdf/rsap/2010.v12n3/402-413/pt> Acesso em: 5 fev. 2023.

MELO, D. S. *et al.* O direito à saúde no território: o olhar dos usuários para Atenção Primária à Saúde. **Ciênc. Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 10, pp. 4569-4578, out. 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/1413-812320212610.10722021>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/WvVHKFvcdd8Mck7ZvSYThVk/?lang=pt>. Acesso em: 15 mar. 2023.

MORAIS, I. C. O. *et al.* A percepção do usuário em relação à qualidade do atendimento na atenção primária à saúde. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**, [s. l.], n. 50, p. e3465, jun. 2020. DOI: <https://doi.org/10.25248/reas.e3465.2020>. Disponível em: <https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/3465>. Acesso em: 18 fev. 2023.

MORI, N. L. R. *et al.* Resolução, acesso e tempo de espera para especialidades em diferentes modelos de atenção. **Revista de Saúde Pública**, [s. l.], v. 54, p. 1-10, 2020. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rsp/article/view/166068> Acesso em: 28 mar. 2023.

MOROSINI, M. V. G. C.; FONSECA, A. F.; LIMA, L. D. Política Nacional de Atenção Básica 2017: retrocessos e riscos para o Sistema Único de Saúde. **Saúde Debate**, Rio de Janeiro, v. 42, n. 116, p. 11-24, jan./mar. 2018. DOI: <https://doi.org/10.1590/0103-1104201811601>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/7PPB5Bj8W46G3s95GFctzJx/?lang=pt>. Acesso em: 7 mar. 2023.

OLIVEIRA, A. C. D. *et al.* A percepção do usuário idoso sobre o acesso e a qualidade da Atenção Primária à Saúde. **Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 44, p. 2363, 2022. DOI: [10.5712/rbmfc17\(44\)2363](https://doi.org/10.5712/rbmfc17(44)2363). Disponível em: <https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/2363>. Acesso em: 25 mar. 2023.

PINHEIRO, D. S. *et al.* Perfil dos usuários, cuidadores e ações de enfermagem na atenção domiciliar do SUS: um estudo descritivo. **Research, Society and Development**, [s. l.], v. 9, n. 8, e01985294, 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v9i8.5294>. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/download/5294/4330/24110>. Acesso em: 25 mar. 2023.

RODRIGUES, J. B.; IBANHES, L. C. Caminhos e contornos: o acolhimento na atenção básica em São Bernardo do Campo-SP. **BIS. Boletim do Instituto de Saúde**, São Paulo, v. 20, n. 1, p. 67–73, 2019. DOI: 10.52753/bis.2019.v20.34551. Disponível em: <https://periodicos.saude.sp.gov.br/bis/article/view/34551>. Acesso em: 18 mar. 2023.

RODRIGUES, K. Z. *et al.* Grau de satisfação entre os usuários de uma unidade básica de saúde no estado do Paraná, Brasil. **Scientia Medica**, [s. l.], v. 28, n. 4, p. 1-10, 2018. Disponível em: <https://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/scientiamedica/article/view/32253/17563> Acesso em: 5 mar. 2023.

STARFIELD, B. **Atenção Primária: equilíbrio entre necessidade de saúde, serviços e tecnologia**. Brasília: Ministério da Saúde, 2002.

TASCA R *et al.* Recomendações para o fortalecimento da atenção primária à saúde no Brasil [Recommendations to strengthen primary health care in Brazil/Recomendaciones para el fortalecimiento de la atención primaria de salud en Brasil]. **Rev Panam Salud Publica**. 2020 Jan 6;44: e4. Portuguese. doi: 10.26633/RPSP.2020.4. PMID: 31911800; PMCID: PMC6943881.

VIEIRA, N. F. C. *et al.* Fatores presentes na satisfação dos usuários na Atenção Básica. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, Botucatu, v. 25, 2021. DOI: <https://doi.org/10.1590/interface.200516>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/TWW4KNqKgzC94czgy6TnZqQ/?lang=pt>. Acesso em: 17 mar. 2023.

Como Referenciar este Artigo, conforme ABNT:

SILVA, S. D; FLÓRIO, F. M; ZANIM, L. Satisfação dos Usuários em Relação aos Serviços de Atenção Primária à Saúde. **Rev. FSA**, Teresina, v. 20, n. 10, art. 11, p. 217-233, out. 2023.

Contribuição dos Autores	S. D. Silva	F. M. Flório	L. Zanim
1) concepção e planejamento.	X	X	X
2) análise e interpretação dos dados.	X		X
3) elaboração do rascunho ou na revisão crítica do conteúdo.	X	X	
4) participação na aprovação da versão final do manuscrito.	X	X	X