

**A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE
BRASILEIRA: UMA REVISÃO DE ESCOPO**

**THE USER EXPERIENCE IN PRIMARY BRAZILIAN HEALTH CARE: A SCOPE
REVIEW**

**LA EXPERIENCIA DEL USUARIO EN ATENCIÓN MÉDICA BRASILEÑA
PRIMARIA: UNA REVISIÓN DE ALCANCE**

 <https://doi.org/10.56238/arev7n7-102>

Data de submissão: 08/06/2025

Data de publicação: 08/07/2025

Gabriela Santana de Moraes

Enfermeira - Universidade Federal de Sergipe

Av. Governador Marcelo Déda, 13, Centro, Lagarto - SE, CEP: 49400-000

E-mail: gs6170969@gmail.com

Emilly Reis Menezes

Enfermeira - Universidade Federal de Sergipe.

Av. Governador Marcelo Déda, 13, Centro, Lagarto - SE, CEP: 49400-000

E-mail: Emillyrmenezess@gmail.com

Adriana Paula Jordão Isabella

Doutora em Biofotônica

Universidade Nove de Julho (UNINOVE)

Rua Adolfo Pinto, 109, Barra Funda, São Paulo - SP, CEP: 01156-050

E-mail: apji@uninove.br

Paulo Celso Pardi

Doutor em Ciências (Morfologia) pela Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP)

Centro Universitário de Excelência Eniac

Rua Força Pública, 89, Centro Guarulhos Cep 07012-030

E-mail: drpaulopardi@gmail.com contato

Cristina Braga

Doutora em Ciências da Saúde pelo Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual de S. Paulo (IAMSPE)

Instituto de Assistência Médica ao Servidor Público Estadual de S. Paulo

Av Ibirapuera, 981, Indianópolis, São Paulo - SP, CEP: 04029-000

E-mail: bragacristina351@gmail.com.br

Eduardo Filoni

Doutor em Ciências

Universidade Cruzeiro do Sul

Av. Salgado Filho, 100, Centro, Guarulhos - SP, CEP: 07115-000

E-mail: edufiloni@hotmail.com.br

Alfredo Ribeiro Filho
Mestre em Farmácia Uniban
Universidade Nove de Julho.
Rua Tagipuru 109 CEP: 01156-000
E-mail: arfmm@uol.com.br

Meire Luci da Silva
Doutora em Engenharia Biomedica - UMC
Universidade Estadual Paulista (UNESP)
Av. Hygino Muzzi Filho, 737 - Mirante
Marília/SP - CEP 17.525-900
E-mail: meire.silva@unesp.br

Lais da Conceição Carvalho
Especialista em Reabilitação nas Unidades de Emergência e Urgência - Universidade Federal de
São Paulo (UNIFESP)
Rua Cesário Galeno, 448 - Tatuapé, São Paulo - SP, CEP: 03071-000
E-mail: laiscarvalho17@hotmail.com

Mônica Ribeiro Ventura
Doutora em Biofotônica Aplicada à Ciências da Saúde pela Universidade Nove de Julho
(UNINOVE).
Rua Padre Vieira, 62 apto 213, Canindé, São Paulo -SP, CEP: 03030-000
E-mail: venturamr63@gmail.com

Aloísio Olímpio
Especialista em Saúde Coletiva pela Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de
Campinas (UNICAMP) – Membro fundador da SOBECA
Universidade Estadual de Campinas (UNICAMP)
Cidade Universitária Zeferino Vaz, Barão Geraldo, Campinas - SP
E-mail: aloisio6@unicamp.br

Leandro Ribeiro da Conceição
Mestre em Farmácia
Universidade São Judas Tadeu, Rua Taquari, 546, São Paulo - SP.
E-mail: lefasp@gmail.com

Carlos Alberto Ocon
Doutor em Ciências da Saúde em Medicina
Universidade Nove de Julho (UNINOVE)
Rua Adolfo Pinto, 109, Barra Funda, São Paulo - SP, CEP: 01156-050
E-mail: cocion@uni9.pro.br

Márcio Fernandes da Cunha
Mestre em Ciências da Saúde
Universidade Cruzeiro do Sul
São Miguel, Av. Dr Ussiel Cirilo, 111 a 213 – Vila Jacuí – São Paulo CEP 08060-070.
E-mail: marciofdc@terra.com.br

Hertaline Menezes do Nascimento Rocha
Docente do Departamento de enfermagem da Universidade Federal de Sergipe
Doutora em ciências da saúde
Av. Governador Marcelo Déda, 13, Centro, Lagarto - SE, CEP: 49400-000.
E-mail: hertaline@hotmail.com

RESUMO

Introdução: A Atenção Primária à Saúde (APS) é conhecida como a porta de entrada preferencial do sistema de saúde, sendo fundamental para a promoção da saúde e prevenção de doenças. Entre seus atributos estão o acesso de primeiro contato, a longitudinalidade, a integralidade e a coordenação do cuidado **Objetivo:** O presente artigo visa contribuir o entendimento sobre a experiência dos usuários na atenção primária à saúde no Brasil. **Metodologia:** Para este estudo foram utilizados mecanismos de estudos através das bases de dados, como a PubMed e a CINAHL, focando em estudos publicados nos anos de 2018 a 2023. **Resultados:** Os resultados desta revisão de escopo incluem estudos que avaliaram a experiência e a satisfação dos pacientes com o serviço prestado na APS, publicados entre 2018 e 2023. Todos os estudos incluídos foram transversais e realizados exclusivamente no Brasil. No total, 10 estudos foram incluídos nessa revisão. **Discussão:** Com base nos resultados dos estudos analisados, a satisfação dos usuários na APS é um tema complexo, influenciado por múltiplos fatores que se inter-relacionam. A avaliação dessa satisfação é crucial para o planejamento e a melhoria contínua dos serviços de saúde. **Considerações Finais:** Sendo assim apesar da satisfação dos usuários com o programa, há muitas ineficiências na resolução dos problemas.

Palavras-chave: Satisfação do Usuário. Atenção Primária. Saúde no Brasil. Revisão de escopo.

ABSTRACT

Introduction: Primary Health Care (PHC) is recognized as the preferred entry point to the health system, and it's fundamental for health promotion and disease prevention. Its attributes include first-contact access, longitudinality, comprehensiveness, and care coordination. **Objective:** This article aims to contribute to the understanding of user experience in primary health care in Brazil. **Methodology:** For this study, research mechanisms were used through databases such as PubMed and CINAHL, focusing on studies published from 2018 to 2023. **Results:** The results of this scoping review include studies that evaluated patient experience and satisfaction with services provided in PHC, published between 2018 and 2023. All included studies were cross-sectional and conducted exclusively in Brazil. A total of 10 studies were included in this review. **Discussion:** Based on the results of the analyzed studies, user satisfaction in PHC is a complex topic, influenced by multiple interrelated factors. Evaluating this satisfaction is crucial for the planning and continuous improvement of health services. **Final Considerations:** Therefore, despite user satisfaction with the program, there are many inefficiencies in problem resolution.

Keywords: User Satisfaction. Primary Health Care. Health in Brazil. Scoping Review.

RESUMEN

Introducción: la atención primaria de salud (PHC) se conoce como la puerta de entrada preferencial al sistema de salud, siendo fundamental para la promoción de la salud y la prevención de enfermedades. Entre sus atributos se encuentran el primer acceso de contacto, la longitudinalidad, la integralidad y la coordinación de la atención **Objetivo:** este artículo tiene como objetivo contribuir con la comprensión de la experiencia de los usuarios en la atención primaria de salud en Brasil. **Metodología:** para este estudio, los mecanismos de estudio se utilizaron a través de las bases de datos, como PubMed y CINAHL, centrándose en los estudios publicados de 2018 a 2023. **Resultados:** los

resultados de esta revisión del alcance incluyen estudios que evaluaron la experiencia y la satisfacción de los pacientes con el servicio prestado en APS, publicado entre 2018 y 2023. Todos los estudios fueron transversales y realizados exclusivamente en Brazil. En total, se han incluido 10 estudios en esta revisión. **Discusión:** Basado en los resultados de los estudios analizados, la satisfacción de los usuarios en PHC es un tema complejo, influenciado por múltiples factores que se interrelacionan. La evaluación de esta satisfacción es crucial para la planificación y la mejora continua de los servicios de salud. **Consideraciones finales:** por lo tanto, a pesar de la satisfacción de los usuarios con el programa, hay muchas ineficiencias en la resolución de problemas.

Palabras clave: Satisfacción del usuario. Atención primaria. Salud en Brasil. Revisión del alcance.

1 INTRODUÇÃO

A Atenção Primária à Saúde (APS) é conhecida como a porta de entrada preferencial do sistema de saúde, sendo fundamental para a promoção da saúde e prevenção de doenças. Entre seus atributos estão o acesso de primeiro contato, a longitudinalidade, a integralidade e a coordenação do cuidado (Oliveira; Pereira, 2013). Esses atributos são fundamentais para garantir um cuidado contínuo, centrado no paciente e integrado com os demais níveis de atenção.

O acesso de primeiro contato garante que os usuários possam buscar assistência de maneira facilitada (Alves *et al.*, 2020), enquanto a longitudinalidade assegura continuidade do cuidado ao longo do tempo (Starfield *et al.*, 2006); (Baratieri; Marcon, 2011). A integralidade, por sua vez, refere-se à abordagem singular e individualizada do paciente, considerando suas necessidades em múltiplas dimensões (Silva Junior; Mascarenhas, 2004; Lobato *et al.*, 2002), e a coordenação do cuidado busca integrar os diversos serviços de saúde para oferecer uma assistência eficaz e resolutiva (Brasil, 2010). Esses elementos não apenas definem a qualidade da APS, mas também moldam a experiência do paciente no sistema de saúde.

Historicamente, a APS no Brasil ganhou relevância com a criação do Sistema Único de Saúde (SUS) e foi consolidada pela Política Nacional de Atenção Básica (PNAB), instituída pela primeira vez em 2006. Nesse contexto, Estratégia de Saúde da Família, adotada como modelo prioritário, tornou-se fundamental para operacionalizar os princípios da APS, assegurando maior capilaridade e cobertura (Brasil, 2006a). Reformulações importantes em 2011 e 2017 trouxeram atualizações que visavam ampliar o acesso e qualificar os serviços prestados (Melo *et al.*, 2018); (Branco, 2018).

Dentro desse contexto, a avaliação da experiência e satisfação do usuário é um aspecto fundamental para garantir que a PNAB e a APS operem conforme seus princípios norteadores, como a centralidade no usuário e a qualidade do cuidado. A satisfação dos usuários está diretamente ligada à qualidade dos serviços prestados e à capacidade da APS em resolver as demandas de saúde da população (Cantalino *et al.*, 2021); (Da Silva; Flório); (Zanin *et al.*, 2023). Além disso, essa avaliação contribui para o fortalecimento da participação social e do controle social no SUS, permitindo que os cidadãos influenciem as políticas públicas de saúde (Medeiros *et al.*, 2020).

Apesar da importância desses temas, há uma lacuna significativa na literatura brasileira em relação à avaliação da experiência e satisfação do paciente na APS. Compreender como esses indicadores têm sido mensurados e analisados é crucial para direcionar melhorias baseadas em evidências. Sendo assim, o objetivo desta revisão de escopo é mapear os estudos que avaliam a experiência e satisfação do paciente na Atenção Primária à Saúde no Brasil.

2 METODOLOGIA

A revisão de escopo foi realizada entre outubro e dezembro de 2024, com o objetivo de identificar estudos relacionados à experiência do paciente na atenção primária à saúde no Sistema Único de Saúde no Brasil. Esta revisão segue os itens preconizados pela ferramenta *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses extension for Scoping Reviews* (PRISMA-ScR).

Trilhou-se o percurso metodológico proposto pelo Joanna Briggs Institute (JBL) para revisões (Peters et al, 2020). As etapas propostas pelo JBL para a elaboração de uma revisão de escopo são: Identificação da questão de pesquisa; Identificação de estudos relevantes; Seleção dos estudos; Análise e extração de dados e Síntese e apresentação dos dados.

2.1 ESTRATÉGIA DE BUSCA

As bases de dados utilizadas foram PubMed, CINAHL, SCOPUS e BVS, considerando estudos publicados entre 2018 e 2023. Não foram analisados estudos não publicados. A estratégia de busca foi construída utilizando os vocabulários controlados *Medical Subject Headings* (MeSH) e Descritores em Ciências da Saúde (DeCS), além de termos não padronizados. A questão norteadora da pesquisa foi: "Qual a experiência do paciente na atenção primária à saúde brasileira?", utilizando o método PCC (População: pacientes do SUS; Conceito: experiência do paciente; Contexto: atenção primária à saúde).

Os descritores utilizados definidos a partir da questão norteadora foram: "Patient Satisfaction"; "Primary Health Care"; "Brazil". Os autores desse estudo destacam que não há descritores sobre "experiência do paciente". Dessa forma, o descritor utilizado na estratégia de busca foi "satisfação do paciente".

2.2 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO

Os critérios de inclusão foram: estudos transversais que avaliem a experiência ou satisfação do paciente com os serviços realizados na atenção primária à saúde, publicados em português, inglês ou espanhol entre 2018 e 2023.

Foram excluídos os ensaios clínicos, estudos longitudinais, revisões sistemáticas, meta-análises, cartas ao editor, resumos de congressos, capítulos de livros, comentários, trabalhos de conclusão de curso, dissertações e teses.

2.3 SELEÇÃO DOS ESTUDOS

O processo de seleção ocorreu em três etapas. Primeiramente, foram eliminadas as duplicidades. Em seguida, realizou-se a seleção com base no título e resumo e, por fim, os textos completos foram lidos para verificar se atendiam aos critérios de inclusão. A triagem foi feita com o auxílio do aplicativo Rayyan, e dois revisores conduziram o processo. Em caso de discordância entre os revisores, consultou-se um terceiro revisor. Também foi realizada a busca manual das referências dos artigos selecionados.

2.4 EXTRAÇÃO DE DADOS

A extração de dados dos estudos foi feita de forma criteriosa, coletando informações como: autor, ano de publicação, número de participantes, local, serviço prestado, instrumentos utilizados para medir experiência e satisfação e resultados principais referentes a experiência e satisfação dos pacientes.

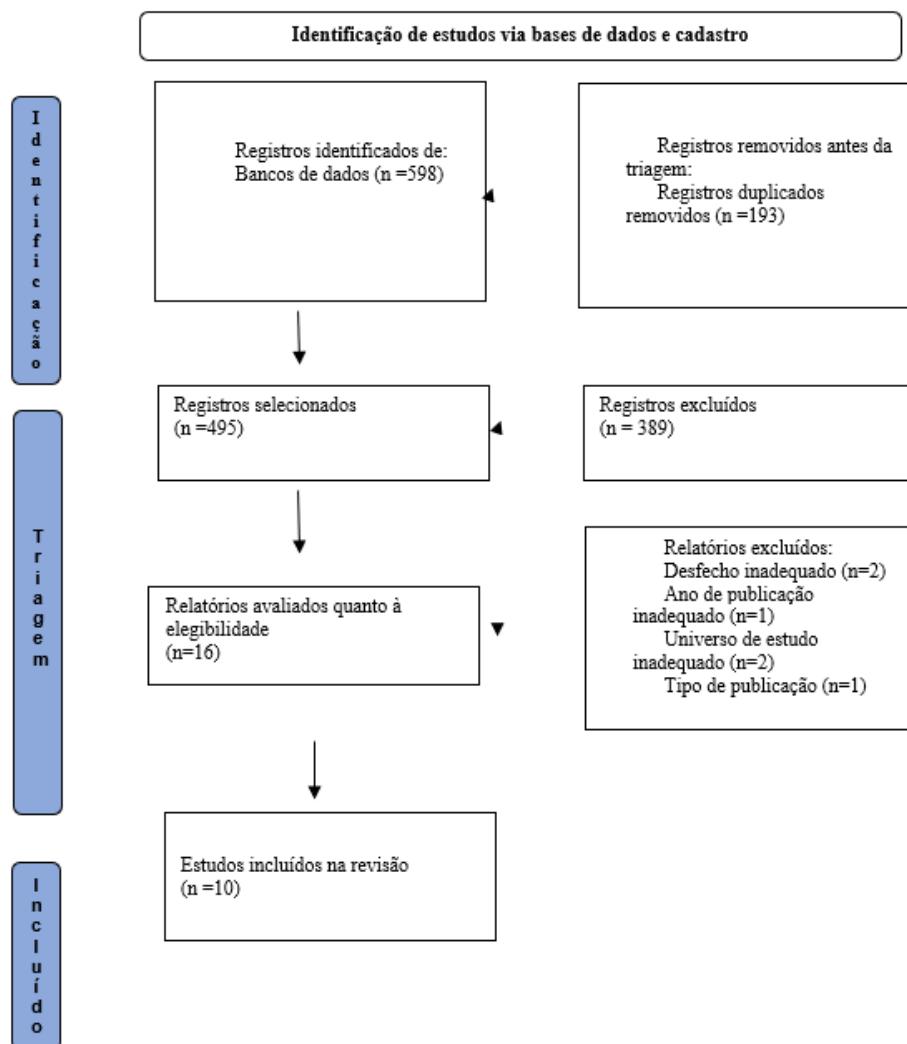
2.5 SÍNTESE DE DADOS

Os dados serão organizados em uma síntese narrativa, estruturada em torno dos métodos de avaliação, características da população-alvo, achados sobre a experiência do paciente e fatores associados à satisfação nos serviços de atenção primária.

3 RESULTADOS

Os resultados desta revisão de escopo incluem estudos que avaliaram a experiência e a satisfação dos pacientes com o serviço prestado na APS, publicados entre 2018 e 2023. Todos os estudos incluídos foram transversais e realizados exclusivamente no Brasil. No total, 10 estudos foram incluídos nessa revisão (Figura 1).

Figura 1. Fluxograma baseado no modelo PRISMA com os resultados da seleção dos artigos.



Fonte: Autores.

Em relação aos participantes, os estudos envolvem um total de 148.413 pacientes adultos e idosos. Os estudos cobriram diversas regiões do Brasil, incluindo a cidade de Bauru (SP), Recife (PE), Maceió (AL), Região Leste do Distrito Federal como as Regiões Administrativas de São Sebastião, Paranoá e Itapoã e Município de médio porte na região Sul do Brasil (Tabela 1).

Tabela 1 - Caracterização dos artigos selecionados segundo objetivos, número de participantes e local.

Autor e ano de publicação	Objetivos	Número de Participantes	Local
Cantalino <i>et al.</i> , 2021	Analisar a satisfação dos usuários em relação ao acesso, à infraestrutura e à qualidade dos serviços na Atenção Primária à Saúde (APS) no Brasil	114.615 usuários vinculados a 30.523 equipes de saúde	5.057 municípios brasileiros

Amorim; Teixeira; Ferla, 2020	Avaliar a satisfação de usuários idosos com os serviços da atenção básica e identificar preditores da organização do cuidado e dos serviços.	18.671 idosos	3.944 municípios brasileiros
Prudêncio; Mamede, 2018	Avaliar o cuidado pré-natal na Atenção Primária à Saúde na percepção da gestante.	377 gestantes	Oito serviços públicos de cuidado pré-natal na cidade de Bauru, São Paulo, Brasil.
Lucena <i>et al.</i> , 2018	Avaliar a satisfação dos usuários acerca do acolhimento na Estratégia Saúde da Família.	297 usuários	ESF nos seis distritos sanitários do município de Recife - Pernambuco
Lira <i>et al.</i> , 2018	Avaliar o grau de satisfação dos usuários em relação ao acesso e ao acolhimento da Estratégia de Saúde da Família.	202 usuários	Unidade de Saúde da Família de Maceió - Alagoas
Furlanetto <i>et al.</i> , 2020	Analizar os fatores associados à satisfação dos usuários da Atenção Primária à Saúde, com foco em questões relacionadas ao atendimento em unidades da Região Leste do Distrito Federal	4.476 usuários dos serviços de APS	Região Leste do Distrito Federal, abrangendo as Regiões Administrativas de São Sebastião, Paranoá e Itapoã
Rech <i>et al.</i> , 2018	Avaliar os fatores contextuais e individuais associados à satisfação com os serviços públicos de emergência no Brasil.	7.027 indivíduos	61 municípios brasileiros
Rêgo <i>et al.</i> , 2022	Analizar a satisfação de pessoas com hipertensão em relação à coordenação do cuidado na Atenção Primária à Saúde.	417 pessoas com hipertensão	Município de médio porte na região Sul do Brasil
Lopes <i>et al.</i> , 2020	Avaliar a satisfação dos usuários com os serviços de saúde relacionados ao manejo da obesidade.	114.615 usuários da atenção primária	24.065 UBS em 4.845 municípios brasileiros
Gonçalves <i>et al.</i> , 2021	Avaliar a influência de fatores contextuais e individuais na insatisfação dos usuários do Sistema Único de Saúde com o atendimento odontológico na Atenção Primária à Saúde.	2.331 indivíduos	61 municípios brasileiros

Fonte: Autores

A análise dos serviços de saúde objeto desta revisão de escopo abrangeu diversas áreas da Atenção Primária à Saúde, com ênfase na Estratégia Saúde da Família, o cuidado pré-natal, acolhimento e acesso nos serviços, além de avaliar o atendimento odontológico e os serviços de emergência. Esses domínios foram avaliados a partir de estudos focados na percepção e satisfação dos usuários, com destaque para os fatores que influenciam diretamente essa avaliação.

Diferentes ferramentas foram empregadas para mensurar a satisfação dos usuários, incluindo escalas de Likert, questionários específicos sobre satisfação e expectativas, além de versões adaptadas

de instrumentos internacionais. Cantalino *et al.* (2021) utilizaram uma abordagem dicotômica para medir a recomendação e a intenção de mudança de equipe, enquanto Amorim, Teixeira e Ferla (2020) aplicaram uma escala Likert para categorizar as respostas de satisfação. Outros estudos, como o de Prudêncio e Mamede (2018), adotaram o instrumento *Patient Expectations and Satisfaction with Prenatal Care* (PESPC) para avaliar a satisfação no contexto do cuidado pré-natal. O questionário de Kloetzel, empregado por Lira *et al.* (2018), foi utilizado para medir o acesso e acolhimento nas Estratégias de Saúde da Família, enquanto Furlanetto *et al.* (2020) optaram por uma abordagem mista, com perguntas abertas, para capturar as percepções dos usuários sobre os serviços.

Além desses, outros estudos utilizaram medidas semelhantes. Rech *et al.* (2018) aplicaram uma escala Likert de 5 opções para avaliar os serviços de emergência no Sistema Único de Saúde. Rêgo *et al.* (2022) utilizaram um instrumento adaptado de Paes (2014) com questões sobre coordenação do cuidado e domínios da Atenção Primária à Saúde, também utilizando uma escala Likert para as respostas. Lopes *et al.* (2020), por sua vez, aplicaram uma categorização simples de percepção dos cuidados, que foram classificados como "muito bom/bom", "regular" ou "ruim/muito ruim".

No contexto da Atenção Primária à Saúde e da Estratégia Saúde da Família, a maioria dos usuários relatou altos níveis de satisfação, com destaque para a facilidade de acesso, o atendimento personalizado e a competência dos profissionais. No entanto, fatores como o tempo de espera e a falta de resolução de problemas em alguns contextos também foram apontados como causas de insatisfação.

Cantalino *et al.* (2021) observaram uma associação significativa entre a proximidade do serviço, a escuta atenta dos profissionais e a boa infraestrutura com altos níveis de satisfação ($p < 0,001$). Amorim, Teixeira e Ferla, (2020) identificaram que fatores como a realização de visitas domiciliares e a disponibilidade de medicamentos foram preditores importantes de satisfação, com 87% dos usuários relatando satisfação com o cuidado recebido.

Em relação ao cuidado pré-natal, os achados revelaram que os principais fatores de satisfação estavam ligados ao cuidado profissional, com uma taxa de 91% de satisfação entre os usuários que receberam um acompanhamento adequado. No entanto, aspectos relacionados à infraestrutura e organização do sistema de saúde mostraram-se críticos, com um índice de satisfação de apenas 53,1% para esses fatores (Prudêncio; Mamede, 2018). No âmbito do acolhimento nas Estratégias de Saúde da Família, 66% dos usuários relataram que se sentiram ouvidos pelas equipes, evidenciando uma grande satisfação com a escuta oferecida. Contudo, as condições físicas das unidades de saúde foram um ponto de insatisfação, com os usuários avaliando negativamente o conforto das instalações (Lucena *et al.*, 2018).

Em termos de acesso e acolhimento, Lira *et al.* (2018) observaram que, embora os usuários estivessem geralmente satisfeitos com o atendimento recebido, o tempo de espera foi identificado como o principal fator de insatisfação. Esse fator também foi associado à insatisfação com os serviços odontológicos, como relatado por Gonçalves *et al.* (2021), que encontraram uma prevalência de insatisfação de 22,3%, especialmente em regiões onde a oferta de serviços odontológicos pelo SUS é mais limitada.

Furlanetto *et al.* (2020) encontraram que os usuários da Estratégia Saúde da Família, embora satisfeitos com a escuta e o acolhimento das equipes, indicaram um nível moderado de insatisfação em relação à continuidade do cuidado e à coordenação entre os diversos níveis de atenção. Além disso, questões relacionadas à infraestrutura e à qualidade das instalações, como o conforto e a privacidade, também foram apontadas como áreas de melhoria. Os achados revelaram que a comunicação efetiva e o atendimento personalizado desempenham um papel crucial na satisfação dos usuários, embora os aspectos organizacionais e logísticos, como a demora no agendamento e a falta de recursos materiais, continuem a gerar insatisfação.

No que se refere aos serviços de emergência, Rech *et al.* (2018) observaram que 48,1% dos usuários demonstraram insatisfação com o atendimento recebido, sendo os longos tempos de espera e a falta de um atendimento adequado os principais fatores de descontentamento. Rêgo *et al.* (2022) destacaram a importância da coordenação do cuidado e da comunicação entre os serviços, observando que a utilização de prontuários médicos e a comunicação com os serviços de referência foram bem avaliadas. No entanto, questões como o agendamento de consultas de retorno e a garantia de atendimento especializado ainda apresentaram lacunas na satisfação dos usuários.

Por fim, Lopes *et al.* (2020) observaram uma percepção positiva geral sobre os cuidados recebidos, com 82,4% dos usuários considerando o atendimento como bom ou muito bom. No entanto, essa percepção variou significativamente de acordo com a região, com níveis mais elevados de satisfação nas regiões Sul e Sudeste e índices mais baixos nas regiões Norte e Nordeste, onde a oferta de serviços é mais limitada.

Tabela 2 - Principais resultados de satisfação do usuário da APS de acordo com o serviço avaliado.

Autor e ano de publicação	Serviço avaliado	Instrumento Utilizado	Principais Resultados
Cantalino et al., 2021	Atenção Primária à Saúde	A satisfação dos usuários foi mensurada através de duas variáveis: "se tivesse a opção, mudaria de equipe ou de serviço de saúde" (sim/não) e "recomendaria este serviço de saúde para um amigo ou familiar" (sim/não).	Proximidade do serviço, atenção à demanda espontânea, escuta e respeito dos profissionais, resolutividade dos serviços e boa infraestrutura relacionados à boa satisfação ($p < 0,001$).
Amorim; Teixeira; Ferla, 2020	Atenção Básica à Saúde, com ênfase na Estratégia Saúde da Família	Escala Likert para avaliar a satisfação com o cuidado recebido. As respostas eram categorizadas em: (a) satisfeito: percepção muito boa, boa e regular; (b) insatisfeito: ruim e muito ruim.	Prevalência de satisfação de 87,0%. Os preditores de satisfação foram: a facilidade para chegar até a unidade de saúde, a realização de visita domiciliar e a disponibilidade de medicamento na unidade; a busca ativa de pacientes, a resolução do problema na unidade, o exame físico realizado e o tempo da consulta.
Prudêncio; Mamede, 2018	Cuidado pré-natal em unidades básicas de saúde e unidades de saúde da família	Versão brasileira do instrumento Patient Expectations and Satisfaction with Prenatal Care (PESPC), que contém 41 itens divididos em dois domínios: expectativas e satisfação.	Observou-se o predomínio de baixa expectativa em 74% das gestantes, enquanto 58,8% relataram alta satisfação com o cuidado pré-natal. Entre os aspectos avaliados, o cuidado profissional apresentou o maior índice de satisfação (91%), ao passo que as características relacionadas ao sistema de saúde registraram o menor nível de satisfação (53,1%).
Lucena et al., 2018	Acolhimento nas Estratégia Saúde da Família	Versão abreviada da Escala de Avaliação da Satisfação dos Usuários com os Serviços de Saúde Mental (SATIS-BR). A média obtida, entre os valores 1 a 5, indica o grau de satisfação dos usuários. ou seja, quanto mais próximo de 1 menor é o grau de satisfação e quanto mais próximo de 5 maior é o grau de satisfação do usuário.	A maioria dos usuários relatou ser escutada pelas equipes da ESF (66%), receber ajuda ao buscar acolhimento (80,2%) e avaliar a acolhida como amigável ou muito amigável (64,6%). Apesar disso, as condições físicas e o conforto dos serviços tiveram o menor escore médio de satisfação (2,96). Em contrapartida, destacaram-se os altos índices de satisfação com a competência (3,81), compreensão (3,81), acolhida (3,82) e ajuda recebida (3,82) das equipes.
Lira et al., 2018	Acesso e acolhimento na Estratégia de Saúde da Família	Questionário de Kloetzel, que consiste em 12 perguntas com respostas do tipo Likert, representadas por figuras de rosto com cinco expressões distintas de satisfação: "A - muito bom", "B - bom", "C - regular", "D - ruim" e "E - muito ruim".	A maioria dos usuários avaliou os serviços como "muito bom" ou "bom", com destaque para a satisfação em relação à forma de agendamento das consultas (59%) e à facilidade de acesso (54,5%). O principal ponto de insatisfação foi o tempo de espera na sala de espera, apontado por 62,4% dos usuários.
Furlanetto et al., 2020	Consultas médicas agendadas e não agendadas, dispensação de medicamentos, vacinação e visitas domiciliares.	Questionário com perguntas abertas e fechadas. Duas perguntas de satisfação direta: 1) Nível geral de satisfação com o atendimento. 2) Chance de recomendar a UBS a amigos e familiares, utilizando escalas Likert de 5 opções.	A maioria dos usuários demonstrou satisfação com os serviços, sendo 54,9% satisfeitos e 23,0% muito satisfeitos. Os menores índices de satisfação foram observados entre usuários que não conseguiram atendimento, não receberam visita domiciliar no último ano, eram do sexo feminino e declararam cor/etnia não branca. Quanto à chance de recomendar a

			UBS, 43,4% consideraram alta e 17,7% muito alta. A menor probabilidade de recomendação esteve relacionada à falta de atendimento e à ausência de visitas domiciliares.
Rech et al., 2018	Serviços públicos de emergência na rede do Sistema Único de Saúde	Escala Likert de 5 opções: muito bom, bom, regular, ruim e muito ruim. As opções foram agrupadas dicotomicamente em 1- muito ruim, ruim e regular; ou 2-bom ou muito bom.	A prevalência de insatisfação foi de 48,1%, sendo associada a fatores como idade acima de 20 anos, escolaridade superior a 16 anos, residência na Região Centro-Oeste, demandas não atendidas, longos tempos de espera e uso do atendimento de emergência em serviços de atenção primária.
Rêgo et al., 2022	Atenção Primária à Saúde, especificamente Estratégias de Saúde da Família com cobertura populacional de 68,01%.	Instrumento adaptado e validado por Paes (2014), contendo questões sobre domínios da APS, incluindo coordenação do cuidado. As respostas utilizam uma escala Likert de 1 a 5 e "não se aplica" e "não sei/não respondeu". A análise ROC definiu o ponto de corte de 3,71 para classificar os resultados como satisfatórios ($\geq 3,72$) ou insatisfatórios ($\leq 3,71$)	Os indicadores de utilização do prontuário médico durante as consultas ($3,88 \pm 1,22$) e discussão sobre os resultados do atendimento nos serviços de referência ($3,98 \pm 1,33$) foram avaliados de forma satisfatória. Por outro lado, a informação sobre o agendamento da consulta de retorno ($3,05 \pm 1,04$) e a garantia de atendimento no serviço de saúde para o qual o paciente foi encaminhado ($3,19 \pm 1,19$) apresentaram resultados insatisfatórios. Indicadores com resultados mistos, como a anotação de queixas e necessidades de saúde durante as consultas ($3,80 \pm 1,24$), entrega de encaminhamento por escrito ($3,78 \pm 1,30$) e retorno com informações por escrito sobre consultas realizadas em outros serviços ($3,72 \pm 1,30$), mostraram satisfação geral, mas insatisfação no grupo com pressão arterial inadequada, sugerindo falhas na comunicação e no registro das informações, além de problemas na entrega dos encaminhamentos e no fluxo de informações entre níveis de atenção.
Lopes et al., 2020	Atenção Primária à Saúde (APS), principalmente através da Estratégia Saúde da Família (ESF).	Na sua opinião, o cuidado que o(a) senhor(a) recebe da equipe de saúde é...". As respostas foram categorizadas como "muito bom/bom", "regular" ou "ruim/muito ruim".	A maioria dos usuários (82,4%) classificou os cuidados recebidos como "bons" ou "muito bons", com maior satisfação nas regiões Sul e Sudeste. Por outro lado, a percepção de qualidade como "ruim" ou "muito ruim" foi significativamente mais alta nas regiões Norte e Nordeste.
Gonçalves et al., 2021	Atendimento odontológico na Atenção Primária à Saúde	Perguntas sobre a avaliação do atendimento odontológico do SUS, com opções de resposta agrupadas em "Muito pobre, pobre e regulares" e "Bom ou muito bom".	A prevalência de insatisfação com os serviços odontológicos do SUS na atenção básica é de 22,3%. A chance de insatisfação é 7 vezes maior para indivíduos com demandas não resolvidas. O tempo de espera superior a 4 horas aumenta a probabilidade de insatisfação em 2,5 vezes. Além disso, o baixo percentual de estabelecimentos odontológicos associados ao SUS eleva essa chance em 2,17 vezes, e morar na região Norte aumenta a chance de insatisfação em 2,07 vezes em comparação com a região Sudeste.

4 DISCUSSÃO

Com base nos resultados dos estudos analisados, a satisfação dos usuários na APS é um tema complexo, influenciado por múltiplos fatores que se inter-relacionam. A avaliação dessa satisfação é crucial para o planejamento e a melhoria contínua dos serviços de saúde (Arruda; Bosi, 2017). De maneira geral, os estudos apontam para uma variação na satisfação, com muitos usuários expressando percepções positivas, enquanto outros relatam insatisfação com determinados aspectos dos serviços.

A satisfação do usuário nos serviços de APS é um tema multifacetado e crucial para a avaliação e aprimoramento contínuo desses serviços. Diversos estudos têm explorado essa temática, revelando uma complexa interação de fatores que influenciam a percepção dos usuários sobre a qualidade da atenção recebida (Lucena *et al.*, 2018). A satisfação do usuário é um indicador da capacidade dos serviços de saúde em atender às necessidades e expectativas da população, refletindo a qualidade do cuidado, o acesso aos serviços e a interação entre profissionais e usuários (Cantalino *et al.*, 2021; Gonçalves *et al.*, 2021; Furlanetto *et al.*, 2020).

Esse conceito não apenas mede indiretamente a qualidade assistencial, mas também influencia a utilização dos serviços e a adesão aos tratamentos, impactando positivamente a saúde dos usuários (Comes *et al.*, 2016; Vieira *et al.*, 2021). Avaliar a satisfação é vital para a gestão e planejamento dos serviços de saúde, identificando áreas de melhoria, direcionando decisões e promovendo controle social (Almeida; Tanaka, 2017; Protasio *et al.*, 2017). A inclusão do usuário como avaliador é fundamental, pois ele é a razão de ser dos serviços de saúde, e sua percepção é crucial para o aprimoramento da atenção (Brasil, 2012; Nunes, 2018).

De maneira geral, os usuários relataram altos níveis de satisfação, especialmente em relação à proximidade dos serviços, atendimento personalizado e competência dos profissionais. Por exemplo, Cantalino *et al.* (2021) observaram que a escuta atenta e a boa infraestrutura estavam significativamente associadas à satisfação dos usuários ($p < 0,001$). Da mesma forma, Amorim, Teixeira e Ferla (2020) identificaram que a realização de visitas domiciliares e a disponibilidade de medicamentos foram determinantes para uma satisfação de 87% dos entrevistados.

Entre os fatores que influenciam a satisfação, destacam-se o acolhimento e a humanização, que envolvem escuta qualificada, construção de vínculos e valorização das diferenças individuais. A escuta qualificada é indispensável para compreender o contexto social e as necessidades do paciente, enquanto o vínculo terapêutico, baseado em confiança e compromisso, promove a adesão ao tratamento. A competência e compreensão da equipe, aliadas à clareza na explicação dos procedimentos, também são determinantes na satisfação (Raimundo; Cadete, 2012; Lucena *et al.*, 2018; Lira *et al.*, 2018; Oliveira; Coriolano-Marinus, 2016).

Outros fatores incluem o acesso facilitado aos serviços, a resolução dos problemas de saúde no nível local, a disponibilidade de medicamentos, a infraestrutura adequada das unidades de saúde e a realização de visitas domiciliares, que fortalecem os vínculos com a comunidade. Aspectos organizacionais, como a gestão eficiente e o respeito aos horários agendados, também impactam positivamente a satisfação (Amorim; Teixeira; Ferla, 2020; Cantalino *et al.*, 2021; Lopes *et al.*, 2020).

Por outro lado, há fatores que geram insatisfação, como o tempo excessivo de espera, dificuldade de acesso a serviços especializados, fragmentação do cuidado, infraestrutura precária e desigualdades regionais e socioeconômicas. A descontinuidade do cuidado e problemas no atendimento odontológico são outras fontes de insatisfação, destacando a necessidade de maior integração e investimento na qualidade dos serviços (Rech *et al.*, 2018; Gonçalves *et al.*, 2021; Lucena *et al.*, 2018; Bousquat; Gomes; Alves, 2012).

Nesse contexto, os aspectos organizacionais e estruturais, como o tempo de espera, a infraestrutura física das unidades e a falta de resolutividade em alguns serviços, emergiram como principais fontes de insatisfação. Isso é consistente com os achados de Lira *et al.* (2018), que relataram que 62,4% dos usuários estavam insatisfeitos com o tempo de espera. Além disso, a infraestrutura deficiente, como instalações inadequadas e falta de privacidade, foi apontada como um ponto crítico em estudos como o de Lucena *et al.* (2018).

No contexto do cuidado pré-natal, os resultados mostraram alta satisfação com o cuidado profissional (91%), porém baixos índices de satisfação (53,1%) em relação às características do sistema de saúde, como infraestrutura e organização (Prudêncio; Mamede, 2018). Esse achado destaca a disparidade entre a qualidade técnica do atendimento e as condições sistêmicas oferecidas, revelando a necessidade de integrar melhorias estruturais à qualidade do cuidado.

Os serviços de emergência apresentaram índices elevados de insatisfação, com 48,1% dos usuários insatisfeitos devido a longos tempos de espera e atendimento inadequado (Rech *et al.*, 2018). Isso sugere a persistência de desafios históricos relacionados à gestão de recursos e fluxos na APS, que impactam negativamente a percepção dos usuários. Ademais, Gonçalves *et al.* (2021) identificaram que, no atendimento odontológico, a prevalência de insatisfação foi de 22,3%, sendo o tempo de espera superior a quatro horas e as demandas não resolvidas os principais fatores associados.

Outro ponto relevante é a disparidade regional nos níveis de satisfação. Lopes *et al.* (2020) destacaram que regiões como o Sul e Sudeste apresentaram maiores índices de satisfação, enquanto o Norte e Nordeste enfrentaram dificuldades devido à menor oferta de serviços. Essa diferença regional evidencia a desigualdade no acesso e na qualidade dos serviços, reforçando a necessidade de políticas públicas que priorizem regiões historicamente menos favorecidas.

No que tange à coordenação do cuidado, Rêgo et al. (2022) demonstraram que a utilização de prontuários médicos e a comunicação eficaz entre os serviços foram bem avaliadas, mas questões como o agendamento de consultas de retorno e a garantia de atendimento especializado ainda apresentam lacunas significativas. Esses resultados reforçam a importância da continuidade do cuidado como pilar da APS e apontam para a necessidade de estratégias integradoras que fortaleçam a comunicação entre níveis de atenção.

Esses achados destacam que a satisfação dos usuários na APS é multifatorial, influenciada por variáveis como competência técnica, acesso, acolhimento, infraestrutura e gestão organizacional. Embora os altos níveis de satisfação em aspectos como atendimento personalizado e escuta ativa dos profissionais sejam encorajadores, os desafios estruturais e organizacionais, como infraestrutura precária e desigualdade regional, revelam um cenário complexo e ainda distante da equidade desejada.

Por isso, há a necessidade de investir em infraestrutura, equipamentos e qualificação profissional, promovendo um ambiente físico adequado, respeito às singularidades e continuidade do cuidado. É necessário, também, ampliar o acesso, valorizar as visitas domiciliares e utilizar a avaliação da satisfação como guia para decisões de gestão. As políticas públicas devem priorizar as necessidades dos usuários, buscando construir um sistema de saúde mais equitativo, justo e resolutivo.

No contexto das políticas públicas, a Estratégia de Saúde da Família, a Política Nacional de Humanização, Política de Atenção Básica e o Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica têm papel essencial na reorientação do modelo de atenção, valorizando a humanização, a escuta qualificada e a participação social, bem como melhoria da infraestrutura, redução os tempos de espera e garantia da resolutividade das demandas. A Ouvidoria do SUS também atua como canal democrático para manifestações dos usuários, promovendo transparência e gestão participativa (Brasil, 2006a; Brasil, 2010; Brasil, 2012; Brasil 2006b; Brasil, 2014) .

Apesar das contribuições dos estudos, há limitações relacionadas ao uso de amostras não aleatórias, viés de informação relatada e documentada, e falta de estudos longitudinais, o que dificulta a compreensão das mudanças na satisfação ao longo do tempo. Pesquisas futuras devem adotar metodologias mistas, instrumentos de satisfação padronizados e explorar a relação entre satisfação, qualidade do cuidado e acesso aos serviços, considerando especificidades locais e de diferentes grupos populacionais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da análise dos 10 estudos revisados, é evidente que a experiência e a satisfação dos usuários com os serviços da APS no Brasil refletem tanto os avanços quanto os desafios enfrentados

por este nível de atenção. A proximidade do serviço, o acolhimento e a competência técnica dos profissionais emergem como fatores positivos que fortalecem a percepção de qualidade e reafirmam a relevância da APS no contexto do SUS. Por outro lado, a infraestrutura inadequada, o tempo de espera prolongado e a desigualdade regional destacam lacunas significativas que comprometem a equidade e a resolutividade do cuidado.

Esses achados reforçam a necessidade de estratégias integradas que combinem investimentos estruturais, capacitação contínua dos profissionais e o fortalecimento da gestão organizacional. Além disso, a atenção a grupos específicos, como gestantes, idosos e usuários de serviços de emergência, deve ser uma prioridade para garantir um cuidado mais inclusivo e centrado nas necessidades dos pacientes.

A satisfação dos usuários é um indicador essencial de qualidade e uma ferramenta poderosa para direcionar melhorias no sistema de saúde. Portanto, é fundamental que gestores e formuladores de políticas públicas utilizem essas evidências para impulsionar mudanças que não apenas atendam às expectativas dos usuários, mas também fortaleçam a APS como um alicerce de um sistema de saúde universal, integral e equitativo. Dessa forma, será possível avançar na construção de um SUS mais eficiente, humano e alinhado às demandas da população brasileira.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, C. A. L. de; TANAKA, O. Y.. Meta-avaliação de um processo participativo no fortalecimento da gestão municipal. **Revista de Saúde Pública**, v. 51, p. 99, 2017.
- ALVES, A. do N. *et al.* Acesso de primeiro contato na atenção primária: uma avaliação pela população masculina. **Revista brasileira de epidemiologia**, v. 23, p. e200072, 2020.
- AMORIM, J. S. C. de; TEIXEIRA, L. B.; FERLA, A. A. Satisfação com a organização do cuidado em idosos usuários dos serviços avaliados pelo PMAQ. **Ciência & saúde coletiva**, v. 25, p. 3625-3634, 2020.
- ARRUDA, C. A. M.; BOSI, M. L. M.. User's satisfaction of primary health care: a qualitative study in the Northeast of Brazil/Satisfacao de usuarios da atencao primaria a saude: um estudo qualitativo no Nordeste do Brasil/Satisfaccion de los usuarios de la atencion primaria: estudio cualitativo en el Nordeste del Brasil. **Interface: Comunicação Saúde Educação**, v. 21, n. 61, p. 321-333, 2017.
- BARATIERI, T.; MARCON, S. S. Longitudinalidade do cuidado: compreensão dos enfermeiros que atuam na estratégia saúde da família. **Escola Anna Nery**, v. 15, p. 802-810, 2011.
- BOUSQUAT, A.; GOMES, A.; ALVES, M. C. G. P.. Access to the Family Healthcare Program in an area with "extensive" coverage of the private healthcare system. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 17, n. 11, p. 2913, 2012.
- BRANCO, S. C.. Política Nacional de Atenção Básica (PNAB): princípios e diretrizes. Una-Sus **Universidade Aberta do Sus**,[s. l], p. 01-08, 2018.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Humaniza SUS: Documento base para gestores e trabalhadores do SUS. **Brasília**. 2010
- BRASIL. Ministério da Saúde. Orientações para implantação de Ouvidorias do SUS. **Brasília**. 2006
- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria GM/MS n.º 4.279, de 30 de Dezembro de 2010. Estabelece diretrizes para a organização da Rede de Atenção à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). **Diário Oficial União** 30 dez 2010.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ-AB): manual instrutivo. **Brasília: Ministério da Saúde**; 2012.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Saúde mais perto de você – acesso e qualidade: Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ): manual instrutivo / Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. – **Brasília : Ministério da Saúde**, 2014.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Política nacional de atenção básica / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção à Saúde. – **Brasília: Ministério da Saúde**, 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Política nacional de atenção básica. **Ministério da Saúde**, 2006.

CANTALINO, J. L. R. *et al.* Satisfação dos usuários em relação aos serviços de Atenção Primária à Saúde no Brasil. **Revista de Saúde Pública**, v. 55, p. 22, 2021.

COMES, Y. *et al.* Avaliação da satisfação dos usuários e da responsividade dos serviços em municípios inscritos no Programa Mais Médicos. **Ciência & saúde coletiva**, v. 21, p. 2749-2759, 2016.

DA SILVA, S. D.; FLÓRIO, F. M.; ZANIN, L.. Satisfação dos Usuários em Relação aos Serviços de Atenção Primária à Saúde. **Revista FSA**, v. 20, n. 10, 2023.

FURLANETTO, D. de L. C. *et al.* Satisfação do usuário da Atenção Primária no Distrito Federal: a importância do acesso oportuno e da visita domiciliar. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, n. 5, p. 1851–1863, maio 2020.

GONÇALVES, K. F. *et al.* Contextual and individual factors associated with dissatisfaction with dental care in Brazil. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 26, p. 3715-3724, 2021.

LIRA, L. B. S. de *et al.* Acesso, acolhimento e estratégia saúde da família: satisfação do usuário. **Rev. enferm. UFPE on line**, p. 2334-2340, 2018.

LOBATO, L. de V. C. *et al.* Sistemas municipais de saúde e a diretriz da integralidade da atenção: critérios para avaliação. **Saúde debate**, p. 37-61, 2002.

LOPES, M.S. *et al.* Is the management of obesity in primary health care appropriate in Brazil? **Cadernos de Saúde Pública**, v. 37, p. e00051620, 2021.

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**, v. 4, n. 2, p. 21–37, 13 fev. 2019.

MEDEIROS, I.T. D. *et al.* Satisfação do usuário na atenção básica: um caso em uma pequena cidade. **Humanidades & Inovação**, v. 7, n. 2, p. 257-266, 2020.

MELO, E. A. *et al.* Mudanças na Política Nacional de Atenção Básica: entre retrocessos e desafios. **Saúde em debate**, v. 42, p. 38-51, 2018.

NUNES, A. M.. Satisfação de usuários da atenção primária à saúde: um estudo qualitativo no interior de Portugal. **Saúde em Redes**, v. 4, n. 3, p. 09-21, 2018.

OLIVEIRA, C. V. S. de; CORIOLANO-MARINUS, M. W. de L. Desafios do acolhimento na estratégia saúde da família: uma revisão integrativa. **Saúde Redes**, p. 211-225, 2016.

OLIVEIRA, M. A. DE C.; PEREIRA, I. C. Atributos essenciais da Atenção Primária e a Estratégia Saúde da Família. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 66, n. spe, p. 158–164, set. 2013

PROTASIO, A. P. L. *et al.* User satisfaction with primary health care by region in Brazil: 1 st cycle of external evaluation from PMAQ-AB. **Ciencia & saude coletiva**, v. 22, p. 1829-1844, 2017.

PRUDÊNCIO, P. S.; MAMEDE, F. V.. Avaliação do cuidado pré-natal na atenção primária a saúde na percepção da gestante. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v. 39, p. e20180077, 2018.

RAIMUNDO, J. S.; CADETE, M. M. M.. Escuta qualificada e gestão social entre os profissionais de saúde. **Acta paulista de enfermagem**, v. 25, p. 61-67, 2012.

RECH, R. S. *et al.* Contextual and individual factors associated with dissatisfaction with public emergency health services in Brazil, 2011-2012. **Cadernos de saúde pública**, v. 34, p. e00175416, 2018.

RÉGO, A. da S. *et al.* Coordenação do cuidado na perspectiva das pessoas com hipertensão na atenção primária à saúde. **Medicina (Ribeirão Preto, Online)**, 2022.

SILVA J. A G. da; MASCARENHAS, M. T. M.. Avaliação da atenção básica em saúde sob a ótica da integralidade: aspectos conceituais e metodológicos. In: **Cuidado: as fronteiras da integralidade**. 2004. p. 241-257.

STARFIELD, B. *et al.* Atenção primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia. 2006.

VIEIRA, N. F. Cu. *et al.* Fatores presentes na satisfação dos usuários na Atenção Básica. **Interface-Comunicação, Saúde, Educação**, v. 25, p. e200516, 2021.