

Ressignificando o papel da Atenção Primária como porta de entrada para oferta do serviço e organização do território

Resignifying the role of Primary Care as the port of entry for service provision and territory organization

Resignificar el papel de la Atención Primaria como puerta de entrada de oferta de servicios y organización del territorio

Maiara Oliveira Lopes¹, Themis Cristina Mesquita Soares², Sara Taciana Firmino Bezerra³

1 Mestranda em Planejamento e Dinâmicas Territoriais do Semiárido - PLANDITES. Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. Pau dos Ferros, Rio Grande do Norte.

2 Doutorado em Ciências da Saúde. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Pau dos Ferros, Rio Grande do Norte.

3 Doutorado em Enfermagem. Universidade Federal do Ceará. Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, Pau dos Ferros, Rio Grande do Norte.

RESUMO

O processo de construção da Atenção Primária (AP) trabalha na organização dos serviços e do território para a oferta do atendimento mais equânime. O estudo objetiva avaliar as evidências

Autor de Correspondência:

*Maiara Oliveira Lopes. E-mail: maiaralopes@alu.uern.br

disponíveis na literatura acerca da importância da AP como porta de entrada, compreensão da comunidade sobre como o serviço se insere no território facilitando a percepção dos usuários sobre os níveis de complexidade da assistência. Trata-se de revisão integrativa de literatura com trabalhos publicados que discutem o papel da atenção básica na rede de assistência à saúde. Foram obedecidos critérios de inclusão e exclusão para filtragem a partir das palavras-chave e criado três categorias para a discussão dos resultados. As categorias trazem as discussões publicadas sobre os desafios da atenção básica no território, sobre abordagens frente a organização dos serviços de saúde e suas redes de atenção e a percepção dos usuários em relação ao papel da APS e a complexidade dos serviços ofertados.

Palavras-chave: Atenção Primária à Saúde. Atenção à Saúde. Integração dos Serviços de Saúde.

ABSTRACT

The process of building Primary Care works on the organization of services and territory to provide more equitable care. The study aims to evaluate the evidence available in the literature about the importance of primary care as a gateway, community understanding of how the service is inserted into the territory, facilitating users' perception of the care levels of complexity. This is an integrative literature review with published papers discussing the role of primary care in the health care network. Inclusion and exclusion criteria were followed for filtering based on the keywords, and three categories were created for the discussion of the results. The categories bring the published discussions about the challenges of primary care in the territory, about approaches to the organization of health services and their care networks, and the users' perception regarding the role of Primary Health Care and the complexity of services provided.

Keywords: Primary Health Care. Delivery of Health Care. Intersectorial Collaboration.

RESUMEN

El proceso de construcción de la Atención Primaria (AP) trabaja sobre la organización de los servicios y el territorio para ofrecer una atención más equitativa. El objetivo del estudio es objetivo evaluar la evidencia disponible en la literatura sobre la importancia de la Atención Primaria como puerta de acceso, la comprensión de la comunidad de cómo el servicio se inserta en el territorio, facilitando la percepción de los usuarios de los niveles de complejidad de la atención. Se trata de una revisión bibliográfica integradora con trabajos publicados que discuten el papel de la atención primaria en la red asistencial. Se siguieron criterios de inclusión y exclusión para el filtrado a partir de las palabras clave y se crearon tres categorías para la discusión de los resultados. Las categorías reúnen las discusiones publicadas sobre los desafíos de la Atención Primaria en el territorio, sobre los abordajes de la organización de los servicios de salud y sus redes de atención y la percepción de los usuarios sobre el papel de la APS y la complejidad de los servicios ofrecidos.

Palabras clave: Atención Primaria de Salud. Atención a Salud. Colaboración Intersectorial.

INTRODUÇÃO

A Atenção Primária é a porta de entrada para as redes de atenção à saúde considerando seu caráter de referência e contrarreferência, isto é entendido pelos profissionais que compõe a Estratégia de Saúde da Família (ESF) como um caráter resolutivo e de fácil direcionamento da população para suas redes de atenção, configurando o que seja média e alta complexidade. Tem sido motivo de discussão entre as redes, como também entre os profissionais, o entendimento da população sobre o papel da atenção básica na resolução das necessidades dos usuários seja ela relacionadas a própria unidade, ou para o direcionamento dessas necessidades para outros setores da saúde¹.

O Sistema Único de Saúde (SUS) organiza essa rede priorizando o caráter de regionalização e hierarquização assegurado a equipe e ao serviço. O objetivo é garantir saúde a todos, tendo em vista também seu caráter constitucional. Esse processo de construção na sociedade civil precisa ser compreendido desde as diretrizes do SUS até o momento da assistência, essa ação em especial ainda é um desafio, mesmo diante do tempo da implementação da atenção primária à saúde, caracterizada pelas intervenções do estado, da gestão pública e da materialização desses serviços no sistema de saúde²⁻¹.

Existe, em suma, um trabalho contínuo dos profissionais da atenção básica (AB) para que os usuários compreendam que a AB é o primeiro contato com o SUS e suas redes de assistência, dita elas de baixa, média e alta complexidade. Em termos de assistência a AB e APS são equivalentes, ilustrando mais uma vez que a compressão sobre os serviços precisa ser elucidada. A construção dessa compreensão permite que o fluxo da assistência seja organizado de maneira mais resolutiva, considerando que as estratégias de atendimento realizadas pelos profissionais de saúde é uma efetiva ferramenta para a construção do que seja responsabilidade da AB e de

como a mesma pode direcionar as necessidades dos usuários mediante suas necessidades. Uma demanda que merece atenção frente a essa resignificação, é facilitar o acesso às famílias a AB, estando estes presentes em locais de fácil acesso, e assegurando que os serviços que compõem a Estratégia estejam sempre disponíveis. Junto a isso, o manejo com as famílias nas áreas delimitadas a AB, torna a atenção integral à saúde funcional e facilita a referência para outros níveis de complexidade³.

O autor acrescenta que esse papel, é desafiador, mas viável. As salas de espera presente AB, é uma ferramenta de construção e desconstrução do que compreende a AB como a entrada de todas as necessidades de saúde relacionadas aos níveis de complexidade da assistência no SUS, englobando a AB, média complexidade e alta complexidade³.

Diante a esse processo de construção junto às equipes da ESF, trabalhando na organização dos serviços junto a gestão, é primordial o processo de trabalho contínuo na promoção à saúde, atividades que incentivem a desconstruir algumas visões ainda limitadas da oferta dos serviços e a renovação da perspectiva da integralidade do serviço. É importante tornar esse, um processo democrático, inserindo os usuários nessa construção, promovendo atividades multiprofissionais e interdisciplinares, a fim de renovar o pensamento dos usuários sobre o que seja a atenção básica, as políticas de saúde e a dimensão das redes de atenção⁴.

Essa discussão, objetiva avaliar as evidências disponíveis na literatura acerca da importância da AB como porta de entrada para atenção à saúde, e a compreensão da comunidade sobre como a ESF se insere no território e em sua organização, e que esse entendimento reverbera positivamente da demanda de atendimentos dos níveis de alta complexidade dos serviços. Mediante a relevância do tema, é imprescindível os estudos da literatura científica, a partir das bases de dados, acerca da temática,

compreendendo como estão sendo construídos os processos de atendimento e direcionamento das necessidades dos usuários na rede no dado território de saúde.

MÉTODO

Foi realizada uma revisão integrativa de literatura com trabalhos publicados que discutem sobre o papel da AB na rede de assistência à saúde, envolvendo o direcionamento de todas as complexidades da assistência. Este tipo de metodologia tem vantagem em relação à forma tradicional de revisão, considerando a precisão na seleção dos artigos. A metodologia utilizada permite uma abordagem mais ampla, permitindo que estudos já realizados sejam introduzidos a análise para uma compressão completa dos fenômenos estudados. Porém, não diferente de outros percursos metodológicos, a revisão integrativa de literatura passa pelas seguintes fases: **(i)** elaboração da pergunta problema para delimitar o objetivo de estudo; **(ii)** busca pela literatura; **(iii)** coleta dos dados; **(iv)** análise dos dados encontrados e **(v)** discussão dos resultados⁵.

Para a elaboração da revisão, foram utilizadas as seguintes duas bases de periódicos para filtragem dos artigos: Literatura Latino – Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (Lilacs), *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (Medline) e *Scientific Electronic Library Online – Brasil* (Sciello Brasil). Em cada uma das bibliotecas foram lançadas as palavras-chave: Atenção Básica. Redes de Atenção. Integralidade dos Serviços.

Durante a filtragem foram priorizados os artigos que discutem ainda em seu resumo, a organização das redes de atenção e de como a atenção básica se organiza frente às necessidades da comunidade as dificuldades da organização dos serviços mediante o entendimento da população sobre a importância da estratégia de saúde da família como porta

para a resolução das necessidades básicas e o direcionamento para outros níveis de complexidade.

Toda a busca resultou em 283 artigos selecionados pelo tema, usando como padrão de filtragem: ano, área de pesquisa, idioma e tipo do artigo. Em alguns momentos foi necessário diferenciar o método de busca, como fazer a união de dois descritores a fim de filtrar com mais precisão a abordagem dos artigos que seriam melhor utilizados.

Foram incluídos na pesquisa apenas artigos publicados que apresentassem relevância, disponibilizados em sua versão completa *online*, em português e que trouxesse logo em seu resumo a relação com o tema proposto. Excluídos do trabalho artigos que fugissem da temática trabalhada, não possuíssem o texto completo, fossem duplicados, e não estivessem publicados em português. Considerando esses fatores, a filtragem levou ao resultado de 27 artigos. Após a leitura dos artigos na íntegra e considerando os resultados e abordagens metodológicas, foram selecionados 19 artigos para embasar a discussão.

As revisões integrativas baseiam-se por categorizações para evidenciar a qualidade da amostra. Essa é uma técnica de extração de dados de fontes primárias para simplificar, resumir e organizar os achados (fonte). Dito isto, foi possível construir a partir da pesquisa realizada as categorias para os resultados encontrados nesta revisão integrativa. As categorias foram criadas pelo autor para organizar melhor as ideias que corroboram a discussão proposta, trazendo os principais conceitos por cada categoria estudada³.

Dessa forma, a **categoria 1** traz as discussões publicadas sobre os desafios da atenção básica no território. **Categoria 2**, discute sobre abordagens frente a organização dos serviços de saúde e suas redes de atenção e a **categoria 3**, aborda a percepção dos usuários em relação ao papel da APS e a complexidade dos serviços ofertados.

RESULTADOS

A amostra final da busca foi construída através dos artigos selecionados (Quadro 1) evidenciada por categorias de estudos. O quadro apresenta os estudos selecionados, descrevendo a sua

distribuição conforme o título, ano de publicação e método utilizado. Foram utilizados 19 estudos com abordagens distintas em língua portuguesa.

Quadro 1 - Identificação das categorias de pesquisa.

CATEGORIA 1: Os desafios encontrados pela Atenção Básica	
Título/ano de publicação	Método utilizado
Qualidade da Atenção Primária à Saúde no Brasil: avanços, desafios e perspectivas – 2018.	Ensaio Teórico.
O SUS na vida dos brasileiros: assistência, acessibilidade e equidade no cotidiano de usuários da Atenção Primária à Saúde – 2020.	Estudo qualitativo e descritivo.
Avaliação do acesso à Estratégia Saúde da Família na perspectiva dos usuários no município de Santo Antônio de Jesus-Bahia, Brasil – 2017.	Estudo transversal com aplicação de questionários para amostra representativa de 430 usuários.
Determinantes da satisfação no atendimento das Unidades Básicas de Saúde (UBS) – 2021.	Estudo quantitativo, que apresenta variáveis de satisfação e percepção dos usuários do serviço de saúde.
Análise do programa de melhoria do acesso e da qualidade da Atenção básica (PMAQ) da equipe de saúde da família (ESF), 2021.	Pesquisa quantitativa.
Apontamentos sobre os desafios (ainda) atuais da atenção básica à saúde – 2018	O estudo responde sobre o que é considerado desafios para o avanço da atenção básica à saúde.
CATEGORIA 2: Organização da Atenção Primária e a Rede de Atenção	
Título/ano de publicação	Método utilizado
Fluxos assistenciais e a integralidade da assistência à saúde de ribeirinhos – 2018.	Pesquisa qualitativa utilizando o método da pesquisa-ação e a técnica do grupo focal
Acesso e cobertura da Atenção Primária à Saúde para populações rurais e urbanas na região norte do Brasil – 2018.	Estudo quantitativo dividido por módulo de pesquisa e módulo de observação.
Análise espacial da qualidade da Atenção Básica em Saúde no Brasil - 2018.	O trabalho se caracteriza como um estudo transversal, com dados secundários do PMAQ-AB.
Avaliação do Índice de Responsividade da Estratégia Saúde da Família da zona rural – 2018.	Estudo descritivo exploratório, realizado junto às equipes de ESF.
Atenção Primária e Coordenação do Cuidado: dispositivo para ampliação do acesso e a melhoria da qualidade – 2020.	Trata-se de pesquisa social em saúde que utilizou o método de Análise de Conteúdo.
Acesso e acolhimento na Atenção Básica da região Oeste do Pará – 2019.	Pesquisa descritiva e quantitativa, com dados secundários do PMAQ-AB.
Autoavaliação: instrumento para reflexão do processo de trabalho nas equipes de saúde da família – 2017.	Pesquisa qualitativa, que utilizou a entrevista coletiva e resultados do questionário PAMAQ

Construindo um modelo para avaliar o uso do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica - 2019.	Análise documental e revisão da literatura.
CATEGORIA 3: Percepção dos usuários sobre o papel da Atenção Primária em Saúde	
Título/ano de publicação	Método utilizado
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 - 2018.	Estudo transversal com dados de entrevistas com usuários das equipes, em 2012.
Avaliação da qualidade da Atenção Primária à Saúde em Fortaleza, Brasil, na perspectiva dos usuários adultos no ano de 2019 - 2021.	Trata-se de um estudo transversal, quantitativo, realizado de junho a dezembro de 2019.
Precisamos Vencer o Covid-19: Refletindo o Papel da Atenção Básica e Agentes Comunitários de Saúde - 2020.	Ensaio teórico sobre o enfrentamento da COVID pela atenção básica.
Não é só um problema de “satisfação dos usuários”: considerações sobre a participação dos usuários na avaliação da atenção básica - 2016.	Estudo exploratório sobre Satisfação e percepção dos usuários quanto ao acesso e utilização dos serviços de saúde.
Caos, organização e criatividade: revisão integrativa sobre as Redes de Atenção à Saúde -2021.	Revisão integrativa da literatura.

Fonte: Produzida pelo autor baseada em Tofani et al (2021).

DISCUSSÕES

Após leitura e análise, foram discutidas as seguintes categorias: os desafios encontrados pela Atenção Básica; a organização da atenção primária e da rede de atenção e a percepção dos usuários sobre o papel da Atenção Primária em Saúde.

Os desafios encontrados pela Atenção Básica.

Uma das principais discussões dos artigos selecionados para esta categoria, está no que tange a qualidade da atenção básica e quais são os desafios encontrados para que esse fenômeno ocorra. Os dados dos autores trazem considerações sobre os atendimentos feitos pela AB, buscando a produção da qualidade da assistência através do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica (PMAQ). Apesar dos números satisfatórios referentes aos atendimentos da equipe da estratégia, como distribuição de medicamentos, atendimentos de hiperdia, gestantes, realização

de procedimentos a domicílio (visita domiciliar), citologia oncológica (preventivo), tratamento de pessoas com tuberculose e pacientes oncológicos, ainda existem limitações⁵.

Os problemas referentes à infraestrutura das unidades e a dificuldade de acesso ainda são fortes. Os usuários ainda se assumem insatisfeitos quando se refere ao acesso à atenção básica, mas não referente ao local, mas sim, aos recursos humanos. O contato direto com os profissionais, diálogo, informações e orientações, é um fator que impossibilita a qualidade do serviço e a autonomia dos usuários. Na mesma lógica de discussão, o estudo com casos reais que discutem também sobre o acesso onde muitas das falas encontradas dizem respeito sobre a organização dos serviços e a forma de como os usuários são tratados⁶.

Outras falas trazem a abordagem da importância do ACS e de como eles facilitam o acesso aos serviços. Compreendemos que, os desafios, diante

dos dois estudos, os desafios encontrados pela AB estão relacionados a de como essa assistência é prestada e quais são os meios para que ela possa ser desenvolvida, também sobre o entendimento do que seja a classificação de risco, por parte dos usuários, e de como esse diálogo e a forma de atendimento poderia facilitar essa ponte⁷.

Nessa perspectiva, debatemos que o acesso possibilita que possa ser alcançado melhores resultados referentes ao atendimento, para que, na prática da atenção básica como porta de entrada do acesso e da utilização dos serviços seja um problema descartado e um novo episódio do cenário da assistência⁸. A definição de satisfação pessoal por parte dos usuários também implica sobre os desafios enfrentados pelo AB.

Um estudo realizado com dados de 2013 extraídos no PMAQ, trazem variáveis que podem reverberar sobre a qualidade da assistência. Situações como horário de funcionamento, tempo de espera, escolaridade, facilidade, dias da semana, escalas de profissionais, podem ser fator para que os sujeitos procurem ou não o serviço, sendo este um critério para dificultar ou facilitar o acesso. Esse caráter pessoal evidencia que as possíveis dificuldades encontradas para a prestação do serviço por parte da AB, também é reflexo do perfil do usuário⁹.

Sobre os estudos acerca dos desafios enfrentados pela AB, percebe-se que esses servem de ferramenta para a resolução de problemas enfrentados pela APS. No Brasil esses desafios são indissociáveis da vida dos sujeitos e podem impactar na (des)continuidade da desigualdade social, a baixa resolutividade dos serviços e o subfinanciamento crônico da saúde. O SUS e a assistência precisam produzir novos profissionais, e isso requer investimentos. A melhoria da qualidade da atenção, além de seguir os critérios do Programa de Melhoria, também vislumbra as diretrizes do SUS para que a caracterização da assistência na atenção básica não seja meramente avaliada em números¹⁰⁻⁴.

Organização da Atenção Primária e da Rede de Atenção.

Quando se discute a organização do serviço é preciso destacar as ações de assistência do SUS, pautadas na promoção, prevenção e reabilitação dos sujeitos, organizadas na rede de maneira regionalizada e hierarquizada. Alcançar uma assistência integral é fundamental para estabelecer a organização da APS. Revisitando as discussões sobre a rede de assistência que permeiam a dificuldade de acesso dos usuários, e de como a AP e sua podem se organizar para fornecer o serviço, existe o entendimento de que o setor saúde consegue atender à maior parte das necessidades de uma população de forma regionalizada, contínua e sistematizada¹¹.

O estudo trouxe várias categorias que abordam os fluxos assistenciais e a dificuldade de acesso dos usuários, trazendo luz para como esse serviço é organizado e de como pode ocorrer a melhoria da rede. Nessa perspectiva, as localizações urbanas indicam como acontece os atendimentos na rede, em relação a agendamentos, consultas, demanda espontânea e vulnerabilidades. Os dois estudos discutem, em síntese, um dos focos desta revisão de literatura, em relação à organização da AP para suprir a demanda dos sujeitos em seus territórios¹².

Nessa discussão, emerge então o entendimento da amplitude da cobertura do serviço, em uma porção espacial. As diferenças regionais também são fatores predominante para como esse serviço é organizado, tendo em vista que essa análise do espaço é o que caracteriza o fluxo de organização do atendimento. Então, ao se falar sobre um modelo assistencial pautado nas necessidades locais, estamos também suprimindo as demandas do PMAQ, a fim de oferecer elementos para a compreensão da dinâmica de organização da AB¹³⁻⁰⁸.

Em relação a essa análise espacial em que se baseia a organização, existe também uma demanda que precisa ser elucidada, sendo em relação às

comunidades localizadas nas zonas rurais e/ou em outras áreas mais distantes das unidades de referência. Essa responsividade da população ao que é ofertado pela ESF, demonstram onde e como se organizam os melhores índices de atendimento, tendo a AB como porta de entrada e facilitadora dos fluxos de atenção na rede¹³.

A infraestrutura na organização ainda é mal avaliada. Por outro lado, apesar da dificuldade de acesso, os usuários se sentem acolhidos quando inseridos no serviço. Essa relação de confiança está atrelada ao nível de criação de vínculo que é característico da AB, favorecendo assim adesão a tratamento e a volta desse usuário ao serviço. Ainda segundo os autores e seus colaboradores, quanto mais barreiras existem em relação à organização do serviço que dificultam o acesso, maior a dificuldade da concretização da formação de vínculo entre profissionais e usuários¹⁴.

Existe uma relação entre o processo de trabalho e o acolhimento, demonstrados nos estudos para a organização do serviço prestado. Essa relação usuário e profissional vem sendo discutida pela necessidade do estabelecimento de vínculo durante a prestação da assistência. A organização do processo de trabalho que facilita o acolhimento, é resultado do perfil do profissional e de como ele estabelece o vínculo entre os usuários e a atenção primária em saúde¹⁵.

Até aqui fica evidente a necessidade de organização dos espaços que, ainda não são organizados plenamente. O fluxo das redes não é só assumido como responsabilidade da APS, mas também de iniciativa da gestão. Parte da dificuldade também parte dos usuários, mediante falhas de comunicação e de entendimento do que seja demanda da AB, outras estão associadas a desvalorização dos profissionais ou aos investimentos ofertados à educação permanente. Todos esses pontos são instrumentos de interação entre os níveis assistenciais e facilitação da descentralização¹⁶.

Compreende-se que a melhoria do acesso, em relação à organização do serviço, é reflexo também

de como o PMAQ é utilizado em sua essência, pois essa capacidade de organização tanto de trabalho, como de serviços, reflete na formação de usuários mais esclarecidos. Existe uma análise documental cujo propósito é apresentar como tem sido exitosa os parâmetros de avaliação do programa referente aos serviços ofertados. Sempre ressaltando que essa melhoria não deve ser meramente numérica, essa organização deve ser efetiva visando melhorar o acesso e a qualidade do serviço¹⁷⁻¹⁶.

Percepção dos usuários sobre o papel da Atenção Primária em Saúde.

Quando se discute sobre a qualidade do serviço no cenário da atenção primária, é necessário avaliar também a percepção dos usuários. Isso porque, quando analisamos os indicadores do PMAQ, não estamos falando diretamente dos sujeitos, apesar de ser referir a qualidade, o programa basicamente registra números de atendimentos no contexto da atenção básica. O estudo sobre o PMAQ avalia, além dos indicadores do Programa, também a satisfação dos usuários¹⁸.

Verificou-se nesse estudo que os usuários têm uma percepção de atendimento “bom e/ou muito bom” frente ao atendimento e escuta dos profissionais. No mesmo estudo, questões relacionadas a acessibilidade, integralidade da assistência e prestação do cuidado também houve avaliação positiva diante da percepção dos usuários, tendo como resultado da avaliação “bom ou muito bom”. Percebe-se, então, que quando se avalia a percepção dos usuários, ela está muito relacionada às formas de como essa equipe se articula e se enxerga mediante a assistência ao sujeito¹⁹.

A mesma vertente sua discussão trazida acima, porém trazendo a relação entre alguns dos achados com escolaridade, sexo e renda. Pode-se perceber que existe um acesso predominante de mulheres, pessoas de baixa renda e de baixa escolaridade, não excluindo

peças que usam planos de saúde particulares também no atendimento. Os atributos da APS foram avaliados como positivos também por esse grupo, quando questionados sobre o acesso relacionados a atendimentos eletivos, de baixa complexidade, casos agudos e doenças crônicas. Nesse estudo é possível observar que o entendimento dos usuários e limita a problemas de fácil resolução no contexto da APS.

Também pode ser avaliada essa percepção frente a COVID-19, apesar de não ser foco da discussão, é impossível deixar de destacar que a organização do na APS foi modificada frente às limitações impostas pela pandemia. A responsabilidade da equipe da estratégia foi redobrada, caracterizando muitas vezes, diante da falta de entendimento, mas não de informação, que o serviço estivesse precário. Essa avaliação negativa é feita mediante a esperada falta de insumos que se alastrou mediante o caráter inesperado da pandemia, resultando assim na insatisfação dos usuários acerca do atendimento e da visita domiciliar feita pelos ACS's¹⁹.

Fazendo a relação entre a percepção dos usuários e dos profissionais, encontramos paralelo entre a forma de como é prestada a assistência e como isso reflete aos usuários, avaliando o ponto de vista das duas partes. A pesquisa com grupo focal realizada que foi realizada mostra como os usuários “julgam” a dinâmica do serviço organizada pelos profissionais, e como esses profissionais podem ser vistos, ou até julgados frente a algumas formas de organização. Uma das principais queixas trazidas se refere a distribuição de fichas e espera no atendimento. Pela fala extraída dos usuários, não é aceitável que na AB exista “urgência” para passar na frente das pessoas. E que por esse motivo, o tempo de espera fica maior. Outros se queixam do atendimento ou da “cara ruim” de alguns profissionais²⁰.

Os profissionais ouvidos pela mesma pesquisa, trazem outra vertente da situação. A “excessiva” demanda de atendimento que também é resultado

de outras estratégias, que, por exemplo, estão sem atendimento médico, deixa a equipe “superlotada e cansada”, dificultando assim o atendimento. Apesar de o estudo ser de 2008, encontramos uma relação comum no dia a dia dos profissionais, e aqui podemos compreender como um reflete no outro. É uma realidade ainda presente a superlotação de unidades, às vezes por deficiência do próprio sistema, que reverbera negativamente na forma do atendimento dos profissionais²¹⁻²⁰.

No estudo que explorou a satisfação dos usuários e junto a isso, a avaliação da atenção básica, trouxe a percepção sobre acesso e utilização. As falas emergem sobre a compreensão de que os usuários são produtores do serviço, compondo, assim, diferentes atores sociais. Para a avaliação desse processo, é considerado o envolvimento dos profissionais, o apoio institucional e a educação permanente²⁵. Nesse contexto, segundo os resultados, a percepção do cuidado por parte dos sujeitos é compreendida em vários cenários, assim, resultando em vários tipos de avaliação. A qualidade do serviço é o principal interesse tanto da comunidade, como dos profissionais, e um fato importante abordado é que além de prestar assistência, a APS é protetora dos usuários no que diz respeito aos gastos com a saúde²¹.

Em um dos estudos que utiliza uma revisão da literatura integrativa, traz reflexões sobre como a Rede de Atenção à Saúde (RAS) se torna importante na assistência e na estruturação no fornecimento do atendimento. Nessa relação, pode ser vista como avaliação negativa, a dificuldade da referência para os níveis de assistência pela AB. Essa referência, muitas vezes, depende de pactuações que não são papel da ESF. Segundo a pesquisa, essa regionalização do serviço, sendo parte da governança, é mal interpretada pelos usuários, resultando assim em conflitos. Falta uma clareza nítida do que seja papel de cada um dos componentes das redes, prejudicando assim a relação entre os sujeitos e a assistência.

CONCLUSÕES

Foi possível compreender alguns desafios ainda predominantes no que diz respeito à prestação do serviço. Foi possível criar um diálogo sobre de como o serviço de organiza e qual a imagem que chega até os usuários, consolidando assim o que já é enraizado sobre o que seja a atenção básica da visão dos usuários expresso de maneira cultural. Apesar de ser possível observar em alguns dos estudos que o serviço é reflexo do conjunto pessoal de cada profissional, também, muito se identifica que a população divide seu entendimento sobre a APS como o local onde se pode resolver todos os problemas de saúde, e a não compreensão do que seja referência e contrarreferência.

Um achado diante da revisão, foi visualizar perfil do profissional e de como os tipos de serviço e sua organização podem influenciar no entendimento, isso referindo-se a cargas de trabalho que exigem além da capacidade dos profissionais e saúde da equipe da ESF. De fato, o papel da APS é fundamental no contexto da saúde, e esse é sim reconhecido, mesmo mediante as fragilidades, compreendendo assim que será sempre um trabalho constante de educação tanto dos profissionais, quanto dos usuários do serviço.

AGRADECIMENTOS

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) e da Fundação de Apoio à Pesquisa do Estado do Rio Grande Norte (FAPERN) processo SEI n° 10910019.000263/2021-43.

REFERÊNCIAS

1. Costa Campos KF, Marques RC, Ceccim RB, Silva KL. Educação permanente em saúde e modelo assistencial: correlações no cotidiano do serviço na Atenção Primária a Saúde. APS em revista [Internet]. 2019 [citado 04 maio

2022]; 1 (2): 134-36. Disponível em: <<https://apsemrevista.org/aps/article/view/28/26> >

2. Tofani LFN, Furtado LAC, Guimarães CF, Feliciano DGCF, Silva GR da Bragagnolo LM, et al. Caos, organização e criatividade: revisão integrativa sobre as Redes de Atenção à Saúde. Ciência & Saúde Coletiva [Internet]. 2021 [Citado 13 Maio 2022]; p. 4771. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/csc/a/JH8SYHHyfVfY9jcfnzZTQjb/?format=pdf&lang=pt> >

3. Queiroz MK da S, Rodrigues ILA, Nogueira LMV, Silva IF dos S da. Fluxos assistenciais e a integralidade da assistência à saúde de ribeirinhos. Revista Enfermagem UERJ [Internet]. 2018 [citado 06 março 2023];26(0):26706. Disponível em: < <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/enfermagemuerj/article/view/26706/26514> >

4. Souza MT, Silva MD, Carvalho R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. Einstein [Internet]. 2010 [citado 04 abril 2022]; 8(1):102-5. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/eins/a/ZQTBkVJZqcWrTT34cXLjtBx/?format=pdf&lang=pt> >

5. Nascimento LC, Viegas SMF, Menezes C, Roquini GR, Santos TR. O SUS na vida dos brasileiros: assistência, acessibilidade e equidade no cotidiano de usuários da Atenção Primária à Saúde. Revista de Saúde Coletiva [Internet]. 2020 [citado 12 abril 2022]; 30:e300330. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/physis/a/r9tvGTGK8y5QnHMhqrQgWYr/?format=pdf&lang=pt> >

6. Cruz JS, Almeida PF, Figueredo AH, Santos AM. Avaliação do acesso à Estratégia Saúde da Família na perspectiva dos usuários no município de Santo Antônio de Jesus-Bahia, Brasil. Revista de Salud Pública [Internet]. 2017 [citado 10 Maio 2022]; 19(5):641-8. Disponível em: <<http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v19n5/0124-0064-rsap-19-05-00641.pdf> >

7. Lima NR, Gomes LOS. Análise do programa de melhoria do acesso e da qualidade da atenção básica (PMAQ) da equipe de saúde da família (ESF). Revista Saúde.com. [Internet]. 2021 [citado 09 maio 2022]; 17(3): 1-10. Disponível em: <<https://periodicos2.uesb.br/index.php/tsc/article/view/8624/6179> >

8. Facchini LA, Tomasi E, Dilélio AS. Qualidade da Atenção Primária à Saúde no Brasil: avanços, desafios e perspectivas. Saúde em Debate. [Internet]. 2018 [citado 09 maio 2022]; 42(1)8-23. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/sdeb/a/TmzJ4T4MkCxFxbpxTFXJsd/?format=pdf&lang=pt> >

9. Cecilio LCO, Reis AAC. Apontamentos sobre os desafios (ainda) atuais da atenção básica à saúde. Cadernos de Saúde Pública [Internet]. 2018 Ago 20 [citado 17 Dez 2022

];34(8): 1-14. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/csp/a/mW3MtBCvQT5cHWcKdQZhrjN/?format=pdf&lang=pt>>

10. Garnelo L, Lima JG, Rocha ESC, Herkrath FJ. Acesso e cobertura da Atenção Primária à Saúde para populações rurais e urbanas na região norte do Brasil. *Saúde em Debate* [Internet]. 2018 [citado 10 maio 2022]; 42(8)1-99. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/sdeb/a/3tZ6QRxxTsPjNj9XwDftbgS/?format=pdf&lang=pt>>

11. Abreu DMX, Araújo LHL, Reis CMR, Lima ÂMLD, Santos AF, Jorge AO et al. 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. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*. [Internet]. 2018 [citado 12 abril 2022]; 27(3):1-10. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ress/a/XX6GJtLZckPnqfvQ4FpN5Cc/?format=pdf&lang=pt>>

12. Shimizu HE, Trindade JS, Mesquita MS, Ramos MC. Avaliação do Índice de Responsividade da Estratégia Saúde da Família da zona rural. *Revista da Escola de Enfermagem da USP* [Internet]. 2018 [citado 20 nov 2021]; 52:1- 7. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/reeusp/a/LDTvrSC3pwF3SB43rDbXMqv/?format=pdf&lang=pt>>

13. Vecchi MPS, Campos EMS, Farah BF. Autoavaliação: instrumento para reflexão do processo de trabalho nas equipes de saúde da família. *Revista de APS*. [Internet]. 2018 [citado 09 maio 2022];20(4): 1-12. Disponível em: <<https://periodicos.ufjf.br/index.php/aps/article/view/15940/8281>>

14. Gomes MAV, Pinto VO, Cassuce FCC. Determinantes da satisfação no atendimento das Unidades Básicas de Saúde (UBS). *Ciência & Saúde Coletiva* [Internet]. 2021 [Citado 09 maio 2022];26(4):1311-22. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/csc/a/8KkBFNhtbDjMPh3Z5GnRndC/?format=pdf&lang=pt>>

15. Ribeiro SP, Cavalcanti MLT. Atenção Primária e Coordenação do Cuidado: dispositivo para ampliação do acesso e a melhoria da qualidade. *Ciência & Saúde Coletiva*. [Internet]. 2020 [citado 10 maio 2022]; 25(5):1799-808. Disponível em: <<https://www.scielo.org/pdf/csc/2020.v25n5/1799-1808/pt>>

16. Medeiros GAR, Nickel DA, Calvo MCM. Construindo um modelo para avaliar o uso do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*. [Internet]. 2019 [citado 11 maio 2022]; 28(3): 1-6. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/ress/a/nhbwkqwGtySgyWLkd8gJNsH/?format=pdf&lang=pt>>

17. Nicoli MA, Martino A, Marta BL, Baptista GC, Guimarães CF, Sintoni F et al. Não é só um problema de “satisfação dos usuários”: considerações sobre a participação dos usuários na avaliação da atenção básica. *Saúde em Redes*. [Internet]. 2016 [citado 13 maio 2022]; 2(1):23-42. Disponível em: <<https://lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/148357/001001389.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>

18. Costa LB, Mota MV, Porto MMA, Fernandes CSGV, Santos ET, Oliveira JPM et al. Avaliação da qualidade da Atenção Primária à Saúde em Fortaleza, Brasil, na perspectiva dos usuários adultos no ano de 2019. *Ciência & Saúde Coletiva* [Internet]. 2021 [Citado 14 abril 2022]; 26(6):2083-96. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/csc/a/6qV76YwhkBCMJRcqSnsB4sb/?format=pdf&lang=pt>>

19. Cabral SAA, Nascimento MBG, Fonseca FLA, Amaral MRR. Precisamos Vencer o Covid-19: Refletindo o Papel da Atenção Básica e Agentes Comunitários de Saúde. *REVISTA DE PSICOLOGIA* [Internet]. 2020 [citado 06 Mar 2023];14(51):40-50. Disponível em: <<https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/255/324>>

20. Abreu DMX, Pinheiro PC, Queiroz BL, Lopes ÉAS, Machado ATGM, Lima ÂM de LD et al. Análise espacial da qualidade da Atenção Básica em Saúde no Brasil. *Saúde em Debate*. [Internet]. 2018 [citado 10 maio 2022]; 42(spe1):67-80. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/sdeb/a/x5s9YTjpRLvyVqchcB3Vp9P/?lang=pt&format=pdf>>

21. Silva LÁN, Harayama RM, Fernandes FP, Lima JG. Acesso e acolhimento na Atenção Básica da região Oeste do Pará. *Saúde em Debate*. [Internet]. 2019 [citado 05 maio 2022]; 43(122):742-54. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/csp/a/FfXvbyY4mGmKMzmWb75DTwn/?format=pdf&lang=pt>>

DATA DE SUBMISSÃO: 26/12/22 | DATA DE ACEITE: 01/08/23

