



ASSIDUIDADE E QUALIDADE DO SERVIÇO NA ATENÇÃO BÁSICA: REFLEXÕES NO CONTEXTO DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE DO BRASIL

ADHERENCE AND SERVICE QUALITY IN PRIMARY HEALTH CARE: REFLECTIONS ON THE CONTEXT OF THE BRAZILIAN UNIFIED HEALTH SYSTEM

Thaís Cavalheiro Pereira MARTINS¹, Eloá Beatriz Scignoli KOGA¹, Cilene Duarte MOSTACO¹, Luiz Gustavo Alves LOPES¹, Carolina Genaro MARCOLINO¹, Rogério Rodrigues RIGHETTO¹

¹Departamento de Medicina, Centro Universitário de Santa Fé do Sul (UNIFUNEC), Santa Fé do Sul, Brasil

Autores correspondentes:

Rogério Rodrigues Righetto

rrigueto@funecsantafe.edu.br

Como citar: Martins TCP, Koga EBS, Mostaco CD, Lopes LGA, Marcolino CG, Righetto RR. Assiduidade e qualidade do serviço na atenção básica: reflexões no contexto do Sistema Único de Saúde do Brasil. *Biosciences and Health*. 2024; 02:1-6.

RESUMO

A Atenção Básica (AB), como principal eixo organizador do Sistema Único de Saúde (SUS), desempenha papel central na promoção da saúde, prevenção de doenças e manejo de condições crônicas. Este estudo objetivou investigar a relação entre a qualidade dos serviços prestados na AB e a assiduidade dos usuários no SUS, considerando desafios estruturais, regionais e organizacionais que impactam a adesão dos pacientes. Foi conduzida uma revisão narrativa de literatura, com buscas nas bases SciELO, PubMed e LILACS, utilizando palavras-chave relacionados à qualidade, equidade e adesão na AB. Foram incluídos 16 estudos, incluindo artigos científicos e documentos oficiais, como a Política Nacional de Atenção Básica. Os resultados destacaram três eixos principais: qualidade dos serviços, barreiras à assiduidade e estratégias de excelência. Evidenciou-se que aspectos como acolhimento, resolutividade e acesso facilitado são fundamentais para fidelizar os usuários. Por outro lado, desafios como a escassez de profissionais e a desigualdade regional, especialmente nas regiões Norte e Nordeste, comprometem a continuidade do cuidado. Estratégias como Educação Permanente em Saúde, uso de tecnologias de informação (e-SUS) e maior integração comunitária foram identificadas como indispensáveis para melhorar a qualidade da AB. Conclui-se que investimentos na qualidade da AB são essenciais para garantir a sustentabilidade do SUS e melhorar os indicadores de saúde. Políticas públicas que promovam equidade no financiamento e capacitação das equipes são fundamentais para fortalecer a confiança dos usuários no sistema e consolidar a AB como alicerce do SUS.

Palavras-chave: Atenção Primária à Saúde; Equidade em Saúde; Sistemas de Informação em Saúde; Adesão do Paciente.

ABSTRACT

Primary Health Care (PHC), as the main organizing axis of the Unified Health System (SUS), plays a central role in health promotion, disease prevention, and chronic condition management. This study aimed to

investigate the relationship between the quality of services provided in PHC and user adherence to the SUS, considering structural, regional, and organizational challenges that impact patient retention. A narrative literature review was conducted, with searches in SciELO, PubMed, and LILACS databases using keywords related to quality, equity, and adherence in PHC. Sixteen studies, including scientific articles and official documents such as the National Primary Care Policy, were included. The results highlighted three main themes: service quality, barriers to adherence, and strategies for excellence. Factors such as reception, resoluteness, and facilitated access were found to be fundamental in fostering user loyalty. Conversely, challenges such as staff shortages and regional inequality, particularly in the North and Northeast regions, compromise continuity of care. Strategies such as Continuing Health Education, the use of information technologies (e-SUS), and greater community integration were identified as essential to improving PHC quality. It is concluded that investments in PHC quality are crucial to ensuring SUS sustainability and improving health indicators. Public policies promoting equity in financing and workforce training are fundamental to strengthening user confidence in the system and consolidating PHC as the foundation of SUS.

Keywords: Primary Health Care; Health Equity; Health Information Systems; Patient Adherence.

1. Introdução

A Atenção Básica (AB), porta de entrada prioritária do Sistema Único de Saúde (SUS), desempenha um papel central na promoção da saúde, prevenção de doenças e manejo de condições crônicas. Além disso, funciona como um instrumento estratégico para a redução das desigualdades em saúde, alinhando-se aos princípios de universalidade, integralidade e equidade que fundamentam o SUS. Desde sua criação com a Constituição Federal de 1988, o SUS consolidou-se como um sistema de acesso universal, organizando seus serviços em diferentes níveis de atenção. Nesse contexto, a AB, responsável por mais de 70% das demandas de saúde no Brasil, enfrenta desafios relacionados à garantia de assiduidade dos usuários, frequentemente associada à percepção de qualidade e resolubilidade dos serviços ofertados [1,2].

Estudos demonstram que aspectos como acolhimento, infraestrutura adequada, eficiência no atendimento e abordagem resolutiva influenciam diretamente a adesão dos pacientes. Entretanto, barreiras como longos tempos de espera, falta de recursos materiais e escassez de profissionais comprometem a confiança e a assiduidade dos usuários [2-4].

A Organização Mundial da Saúde (OMS) ressalta que sistemas de saúde centrados na Atenção Primária alcançam melhores desfechos em saúde, promovem maior equidade e utilizam recursos de forma eficiente [5,6]. Nesse sentido, a busca por práticas de excelência na AB é fundamental para atender às demandas da população e garantir a sustentabilidade do SUS.

A relevância deste estudo reside em compreender como a qualidade dos serviços de saúde impacta o comportamento dos usuários, possibilitando o desenvolvimento de estratégias que fortaleçam o vínculo entre pacientes e o sistema público de saúde. Além disso, este trabalho busca contribuir para a formulação de políticas públicas que promovam uma AB mais equitativa, resolutiva e acessível. Assim, o objetivo deste estudo foi investigar a relação entre a qualidade dos serviços prestados na Atenção Básica e a assiduidade dos usuários no Sistema Único de Saúde.

2. Metodologia

2.1 Tipo de Pesquisa

Trata-se de uma revisão narrativa de literatura, método que permite a síntese e análise crítica de estudos existentes, oferecendo uma visão ampla e integrativa sobre o tema. A escolha desse tipo de revisão justifica-se pela necessidade de compreender as interseções entre qualidade dos serviços de saúde e assiduidade dos usuários na AB, integrando diferentes fontes de evidência.

2.2 Bases de Dados e Descritores

As buscas foram realizadas nas bases de dados SciELO, PubMed e LILACS, selecionadas por sua relevância e abrangência na área da saúde. As palavras-chave utilizadas incluíram: “Atenção Primária à Saúde”, “Equidade em Saúde”, “Sistemas de Informação em Saúde” e “Adesão do Paciente”.

2.3 Recorte Temporal

Foram incluídos estudos publicados nos últimos dez anos (2013-2023), visando a contemporaneidade das análises.

2.4 Critérios de Inclusão e Exclusão

- Critérios de Inclusão: Estudos nacionais e internacionais publicados em português, inglês ou espanhol; artigos disponíveis na íntegra; publicações relacionadas à qualidade e assiduidade na AB; e documentos oficiais, como a Política Nacional de Atenção Básica (PNAB).

- Critérios de Exclusão: Estudos duplicados, publicações que não abordassem diretamente os descritores e artigos com metodologias inadequadas para o tema.

2.5 Procedimentos de Coleta e Análise de Dados

A coleta de dados foi realizada em três etapas. Primeiro, os títulos foram analisados para identificar estudos potencialmente relevantes. Em seguida, os resumos (abstracts) dos artigos selecionados foram avaliados para verificar a pertinência com o objetivo do trabalho. Por fim, os artigos que atenderam aos critérios de inclusão foram lidos na íntegra.

Além disso, documentos oficiais e relatórios do Ministério da Saúde, como a PNAB, foram analisados qualitativamente para complementar as informações sobre o contexto brasileiro. Os dados foram categorizados tematicamente, permitindo a identificação de lacunas no conhecimento e a construção de reflexões integrativas.

3. Resultados

Foram identificados 41 artigos nas bases SciELO, PubMed e LILACS. Após a leitura dos resumos, 16 artigos foram selecionados por sua relevância e aplicabilidade ao contexto brasileiro. A análise priorizou pesquisas que discutissem os desafios e estratégias para a qualidade na AB, com foco na realidade do SUS.

Os documentos oficiais complementaram os achados, fornecendo subsídios sobre políticas públicas, como a PNAB, que reforçam a importância da resolubilidade e humanização dos serviços na fidelização dos usuários. A categorização temática evidenciou três eixos principais: qualidade dos serviços, barreiras à assiduidade e estratégias de excelência na AB.

4. Discussão

Os pilares da Atenção Primária, como acesso, longitudinalidade, integralidade e coordenação do cuidado, são essenciais para garantir a efetividade da AB [7]. No Brasil, esses princípios são operacionalizados pela PNAB, que orienta o funcionamento das Unidades Básicas de Saúde (UBS) e estabelece a Estratégia Saúde da Família (ESF) como modelo prioritário [1,8].

Apesar dos avanços, desafios significativos permanecem, especialmente nas regiões Norte e Nordeste, que enfrentam disparidades na distribuição de recursos e profissionais de saúde, comprometendo a continuidade do cuidado [9,10]. Deve-se salientar que esses fatores afetam diretamente a adesão dos usuários aos serviços. Municípios com maior cobertura da ESF apresentam melhores indicadores de saúde, como redução de internações por condições sensíveis à Atenção Primária, demonstrando que serviços resolutivos são fundamentais para fidelizar os pacientes [11,12]. Ademais, é importante ressaltar que a resolubilidade é limitada por infraestrutura precária e alta rotatividade de profissionais.

Entre os aspectos mais valorizados pelos usuários estão o acolhimento, a resolubilidade e o acesso facilitado. Estratégias como Educação Permanente em Saúde (EPS), uso de tecnologias de informação e maior integração comunitária são indispensáveis para fortalecer a qualidade na AB e garantir a assiduidade dos usuários [13-15]. Essas práticas reforçam a necessidade de capacitar as equipes e melhorar continuamente a qualidade do atendimento.

Além disso, destaca-se a importância da introdução de tecnologias como prontuários eletrônicos e sistemas de integração de dados, como o e-SUS, que têm demonstrado potencial para aprimorar a gestão e o acompanhamento dos usuários [15,16]. Paralelamente, a participação ativa da comunidade na construção de políticas locais fortalece o vínculo entre usuários e serviços de saúde.

Por fim, é essencial promover políticas públicas que garantam equidade no financiamento e distribuição de recursos, priorizando regiões vulneráveis. Tais medidas não apenas reforçam a fidelização dos usuários, mas também impactam positivamente os indicadores de saúde e a sustentabilidade do SUS.

5. Conclusão

Conclui-se que a qualidade dos serviços prestados na AB é determinante para a assiduidade dos usuários e a sustentabilidade do SUS. Serviços resolutivos, acolhedores e bem articulados em redes integradas desempenham papel crucial na construção de um sistema de saúde equitativo e eficiente. Para consolidar a AB como alicerce do SUS, é essencial investir na redução das desigualdades regionais, na capacitação contínua das equipes de saúde e na adoção de tecnologias inovadoras. Assim, a AB não apenas melhora os indicadores de saúde, mas também reafirma o compromisso do SUS com a equidade e a seguridade social no Brasil.

Contribuição dos Autores

MARTINS, T.C.P.; concepção, levantamento bibliográfico, redação do artigo e análise crítica da literatura. *KOGA, E.B.S.*; formatação, correção textual, redação do artigo e revisão final. *MOSTACO, C.D.*; levantamento bibliográfico, redação do artigo e análise crítica. *LOPES, L.G.A.*; formatação, correção textual, redação do artigo e revisão final. *MARCOLINO, C.G.*; levantamento bibliográfico, análise crítica. *RIGHETTO, R.R.*; orientação, suporte científico e pedagógico. Todos os autores leram e aprovaram a versão final do manuscrito.

Conflitos de interesse

Os autores declaram não haver conflitos de interesse.

Aprovação Ética

Não aplicável.

Agradecimentos

Não aplicável.

Referências

1. 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). Ministério da Saúde. 2017. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html
2. Giovanella L, Escorel S, Lobato LVC, Noronha JC, Carvalho AI. Políticas e sistemas de saúde no Brasil. 2nd ed. Rio de Janeiro: FIOCRUZ, 2012. <https://doi.org/10.7476/9788575413494>
3. Faria PL, Moreira OS, Pinto LS. Direito e segurança do paciente. In: Sousa P, Mendes W. Segurança do paciente: conhecendo os riscos nas organizações de saúde. 2nd ed. Rio de Janeiro: CDEAD, ENSP, FIOCRUZ, 2019. <https://doi.org/10.7476/9788575416419.0009>
4. Galvão TF, Tiguman GMB, Costa Filho DB, Silva MT. Tempo de espera e duração da consulta médica na região metropolitana de Manaus, Brasil: estudo transversal de base populacional, 2015. Epidemiol Serv Saúde [preprint]. 2020. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.879>
5. Starfield B. Atenção primária: equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia. Brasília: UNESCO; 2002. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000130805>
6. Mendes EV. O cuidado das condições crônicas na atenção primária à saúde: o imperativo da consolidação da estratégia da saúde da família. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde, 2012. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/cuidado_condicoes_atencao_primaria_saude.pdf
7. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção em Saúde. Departamento de Atenção Básica. Manual do instrumento de avaliação da atenção primária à saúde: primary care assessment tool pcatool - Brasil / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção em Saúde, Departamento de Atenção Básica. – Brasília: Ministério da Saúde, 2010. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/manual_avaliacao_atencao_primaria.pdf
8. Macinko J, Mendonça CS. Estratégia Saúde da Família, um forte modelo de Atenção Primária à Saúde que traz resultados. Saúde Debate. 2018; 42(spe1):18-37. <https://doi.org/10.1590/0103-11042018S102>
9. Albuquerque MV, d'Ávila Viana AL, Lima LD, Ferreira MP, Fusaro ER, Iozzi FL. Desigualdades regionais na saúde: mudanças observadas no Brasil de 2000 a 2016. Ciênc Saúde Colet. 2017; 22(4):1055-1064. <https://doi.org/10.1590/1413-81232017224.26862016>
10. Carvalho GP. Desigualdades regionais e o papel dos recursos federais no SUS: fatores políticos condicionam a alocação de recursos?. Ciênc Saúde Colet. 2021; 26:3409-3421. <https://doi.org/10.1590/1413-81232021269.2.31192019>
11. Brasil. Ministério da Saúde. Estratégia Saúde da Família. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt->

[br/composicao/saps/estrategia-saude-da-familia](https://doi.org/10.1590/1413-812320222711.02272022)

12. Barros RD, Aquino R, Souza LEFF. Evolução da estrutura e resultados da Atenção Primária à Saúde no Brasil entre 2008 e 2019. *Ciênc Saúde Colet.* 2022; 27(11):4289-4301. <https://doi.org/10.1590/1413-812320222711.02272022>

13. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Manual Técnico 2018: Programa para o Fortalecimento das Práticas de Educação Permanente em Saúde no SUS PRO EPS-SUS / Ministério da Saúde, Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde – Brasília: Ministério da Saúde, 2018. <https://pesquisa.bvsalud.org/bvsmis/resource/pt/mis-39769>

14. Ferreira L, Barbosa JSA, Esposti CDD, Cruz MM. Educação permanente em saúde na atenção primária: uma revisão integrativa da literatura. *Saúde em Debate.* 2019; 43(120):223-239. <https://doi.org/10.1590/0103-1104201912017>

15. Bender JD, Facchini LA, Lapão LMV, Tomasi E, Thumé E. O uso de tecnologias de informação e comunicação em saúde na atenção primária à saúde no Brasil, de 2014 a 2018. *Ciênc Saúde Colet.* 2024; 29:e19882022. <https://doi.org/10.1590/1413-81232024291.19882022>

16. Brasil. Ministério da Saúde. Estratégia e-SUS Atenção Primária à Saúde: em busca de um SUS eletrônico. Ministério da Saúde. Disponível em: <https://sisaps.saude.gov.br/esus/index.html>

Recebido: 21 Novembro 2024 | **Aceito:** 04 Dezembro 2024 | **Publicado:** 10 Dezembro 2024



Martins et al. Este é um artigo de acesso aberto distribuído sob os termos da Licença Creative Commons Attribution CC-BY 4.0, que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o trabalho original seja devidamente citado.