A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A QUALIDADE DO ATENDIMENTO EM UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE: DESAFIOS E IMPLICAÇÕES PARA A ENFERMAGEM NA ATENÇÃO PRIMÁRIA

Ghlenda Chayane Hipólito Henrique

Ana Paula Dantas da Silva Paulo

PATOS – PB

2026.1

GHLENDA CHAYANE HIPÓLITO HENRIQUE

A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A QUALIDADE DO ATENDIMENTO EM UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE: DESAFIOS E IMPLICAÇÕES PARA A ENFERMAGEM NA ATENÇÃO PRIMÁRIA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro Universitário de Patos – UNIFIP, como requisito para a obtenção do grau de Bacharel em Enfermagem.

Orientador: Prof.° Dra. Ana Paula Dantas da Silva Paulo

PATOS – PB

2026.1

FICHA CATALOGRÁFICA

Dados de Acordo com AACR2, CDU e CUTTER
Biblioteca Central - UNIFIP

Henrique, Ghlenda Chayane Hipólito.

H518p A Percepção dos Usuários sobre a Qualidade do Atendimento em Unidades Básicas de Saúde: desafios e implicações para a enfermagem na atenção primária. / Ghlenda Chayane Hipólito Henrique. – Patos – PB: UNIFIP, 2026.

21 fls.

Orientador (a): Profª. Drª. Ana Paula Dantas.

Artigo, Graduação Bacharelado em Enfermagem.

1. Atenção primária à saúde. 2. Qualidade da assistência. 3. Enfermagem. 4. Humanização da assistência. I. Título. II. Centro Universitário de Patos – UNIFIP.

UNIFIP/BC CDU: 616-083

Yasmim Caroline Andrade Nóbrega. CRB 15/1086

GHLENDA CHAYANE HIPÓLITO HENRIQUE

A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A QUALIDADE DO ATENDIMENTO EM UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE: DESAFIOS E IMPLICAÇÕES PARA A ENFERMAGEM NA ATENÇÃO PRIMÁRIA

Artigo científico apresentado ao Curso de Bacharelado em Enfermagem do Centro Universitário de Patos – UNIFIP, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Enfermagem
Orientador: Prof.° Dra. Ana Paula Dantas da Silva Paulo

Aprovado em 26 de maio de 2026

BANCA EXAMINADORA:

Prof.° Dra. Ana Paula Dantas da Silva Paulo
(Orientadora)
Centro Universitário de Patos – UNIFIP

Prof. Me. José Mateus Bezerra da Graça
(Examinador)
Centro Universitário de Patos – UNIFIP

Prof. Me. Giovani Amado Rivera
(Examinador)
Centro Universitário de Patos – UNIFIP

A PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A QUALIDADE DO ATENDIMENTO EM UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE: DESAFIOS E IMPLICAÇÕES PARA A ENFERMAGEM NA ATENÇÃO PRIMÁRIA

USERS' PERCEPTION OF THE QUALITY OF CARE IN BASIC HEALTH UNITS: CHALLENGES AND IMPLICATIONS FOR NURSING IN PRIMARY CARE

Ghlenda Chayane Hipólito Henrique[1]
Ana Paula Dantas da Silva Paulo [2]
José Mateus Bezerra da Graça [3]
Giovani Amado Rivera[4]

Artigo apresentado ao Curso de Bacharelado em Enfermagem pelo Centro Universitário de Patos (UNIFIP), Paraíba, Brasil [1]Discente Concluinte em Enfermagem pelo Centro Universitário de Patos, Paraíba, Brasil. E-mail: ghlendahenrique@enf.fiponline.edu.br. [2] Enfermeira. Doutora. Docente do curso de bacharelado em enfermagem do Centro Universitário de Patos, Paraíba, Brasil. Email: anasilva@fiponline.edu.br. [3] Enfermeiro, especialista em novas abordagens em saúde mental. Mestre e Doutorando em saúde coletiva - UFRN. Docente do Centro Universitário de Patos – UNIFIP. Email: josegraca@fiponline.edu.br. 4 Psicólogo. Mestre. Docente do curso de bacharelado do Centro Universitário de Patos, Paraíba, Brasil. Email: giovanirivera@fiponline.edu.br.

RESUMO

A Atenção Primária à Saúde desempenha papel fundamental na organização do Sistema Único de Saúde, sendo responsável pelo primeiro contato dos usuários com os serviços de saúde e pela resolução da maior parte das demandas da população. Nesse contexto, a qualidade do atendimento ofertado nas Unidades Básicas de Saúde influencia diretamente a satisfação dos usuários e a efetividade da assistência prestada. **Objetivo:** avaliar a percepção dos usuários acerca da qualidade do atendimento nas Unidades Básicas de Saúde do município de Mãe D'Água–PB, identificando desafios e implicações para a atuação da enfermagem na Atenção Primária à Saúde. **Metodologia:** trata-se de um estudo quantitativo, descritivo e de corte transversal, realizado com usuários atendidos nas UBS do município. A coleta de dados foi realizada por meio de questionário estruturado, contendo perguntas relacionadas ao acolhimento, tempo de espera, clareza das informações, resolutividade dos serviços e estrutura física das unidades. Os dados foram organizados em planilhas eletrônicas e analisados por meio de estatística descritiva. **Resultados**: observou-se avaliação positiva nas dimensões acolhimento, atuação da enfermagem e clareza e resolutividade, enquanto acesso, tempo de espera e estrutura apresentaram menores índices de satisfação. A dimensão clareza e resolutividade demonstrou maior associação com a avaliação geral dos usuários. **Conclusão:** conclui-se que a qualidade do atendimento na Atenção Primária está diretamente relacionada à humanização do cuidado, à comunicação efetiva e à capacidade de resolução das demandas

dos usuários, reforçando a importância da enfermagem na consolidação de uma assistência qualificada.

Palavras-chave: Atenção Primária à Saúde. Qualidade da Assistência. Enfermagem. Humanização da Assistência.

ABSTRACT

Primary Health Care plays a fundamental role in the organization of the Brazilian Unified Health System, being responsible for the users' first contact with health services and for solving most of the population's health demands. In this context, the quality of care provided in Basic Health Units directly influences user satisfaction and the effectiveness of healthcare services. Objective: to evaluate users' perceptions regarding the quality of care provided in Basic Health Units in the municipality of Mãe D'Água–PB, identifying challenges and implications for nursing practice in Primary Health Care. Methodology: this is a quantitative, descriptive, cross-sectional study conducted with users assisted in the municipality's health units. Data collection will be performed through a structured questionnaire containing questions related to reception, waiting time, clarity of information, service effectiveness, and physical structure of the units. The data will be organized in electronic spreadsheets and analyzed using descriptive statistics. Results: positive evaluations were identified in the dimensions of reception, nursing performance, and clarity and effectiveness, while access, waiting time, and physical structure showed lower satisfaction levels. The dimension clarity and effectiveness presented the strongest association with users' overall evaluation. Conclusion: the quality of care in Primary Health Care is directly related to humanized care, effective communication, and the ability to solve users' demands, reinforcing the importance of nursing in providing qualified healthcare assistance.

Keywords: Primary Health Care. Quality of Care. Nursing. Humanization of Care.

INTRODUÇÃO

Em 1986, ocorreu no Brasil um dos maiores marcos para a saúde dos cidadãos: a 8ª Conferência Nacional de Saúde, que promoveu debates sobre temas importantes, sendo o principal deles a criação do Sistema Único de Saúde (SUS), seus princípios e diretrizes. Até então, a saúde era acessível a pessoas de alto poder aquisitivo ou a trabalhadores de algumas empresas. Em 1988, foi instituída a Constituição Federal Brasileira, que estabelece a saúde como direito de todos e dever do Estado (Ferreira *et al.*, 2022).

O SUS é regido pela Lei Orgânica da Saúde (Lei nº 8080/90), que estabelece diretrizes e normas para o funcionamento dos serviços desse sistema. Fundamenta-se em três princípios básicos: universalidade, segundo a qual todo cidadão tem direito à promoção, à proteção e à recuperação da saúde; integralidade, que pressupõe que cada pessoa seja vista como um todo, e não apenas com foco na doença em determinado momento; e equidade, entendida como igualdade com justiça (Flauzino *et al.*, 2022).

Em 1991, foi criado o Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS), que buscava identificar e aprofundar o conhecimento sobre as principais problemáticas de saúde que acometiam a população. Três anos após a criação do PACS, o Estado ampliou essa estratégia com a criação do Programa de Saúde da Família (PSF), cuja equipe básica era composta por médico generalista, enfermeiro, técnico de enfermagem e agentes comunitários de saúde. O programa visava atender às necessidades básicas da população na Atenção Primária à Saúde, aumentar a resolutividade dos problemas relacionados à saúde e consolidar um serviço de referência e contrarreferência, de forma a garantir a integralidade do sistema. Posteriormente, o PSF tornou-se a Estratégia Saúde da Família (ESF), utilizada até os dias atuais (Dias *et al.*, 2025).

A APS é considerada a porta de entrada do SUS e é o espaço em que a população tem acesso desde ações de promoção da saúde até o tratamento de agravos mais complexos, como, por exemplo, tuberculose e hanseníase. A saúde no Brasil organiza-se em rede, sendo a APS um de seus principais centros de comunicação. Sabe-se, ainda, que o cuidar vai muito além do tratamento de doenças e agravos à saúde. O cuidado está diretamente relacionado à escuta ativa, ao cuidado humanizado, ao tratamento adequado ao nível de complexidade e ao diagnóstico precoce. Ou seja, a qualidade do atendimento está ligada à humanização do cuidado e ao acolhimento dos pacientes e de suas famílias. Observa-se, ainda, dificuldade de alguns profissionais na escuta e no cuidado, o que reduz a efetividade da assistência prestada ao usuário (Xavier *et al.*, 2024).

No estudo de Xavier, Tenório e Santos (2024), houve relatos de que, devido à alta rotatividade médica, torna-se inviável o cuidado contínuo, diferentemente do que ocorre com os demais profissionais da APS, que, na maioria dos casos, compõem uma equipe fixa. A continuidade do cuidado está diretamente ligada à regulação dos pacientes entre os diferentes níveis de atenção. Além disso, muitos usuários afirmaram não ter conhecimento sobre quais procedimentos eram ofertados pelas Unidades Básicas de Saúde, bem como relataram demora no atendimento e dificuldade na resolução de problemas. Considerando que a APS deveria resolver até 85% dos problemas que lhe são apresentados, esses achados evidenciam falhas na capacitação, na humanização e na comunicação dos profissionais (Morais *et al.*, 2020).

Apesar de a APS ser a porta de entrada do Sistema Único de Saúde e desempenhar papel essencial no cuidado ao usuário, muitos desafios ainda são enfrentados. Diante disso, questiona-se: como os usuários percebem a qualidade do atendimento nas UBS e quais são os desafios e as implicações dessa percepção para a atuação da enfermagem na Atenção Primária à Saúde?

Na grande maioria das vezes, a comunicação entre paciente e profissional favorece a criação de um vínculo capaz de tornar a adesão aos tratamentos mais eficaz. Dessa forma, a redução da rotatividade, a atuação de uma equipe resolutiva, capaz de realizar escuta ativa e praticar a humanização, contribuem para essa melhoria (Morais *et al.*, 2020). Diante disso, este estudo justifica-se pela necessidade de avaliar os desafios enfrentados na Atenção Primária sob a ótica dos usuários e os empecilhos encontrados pelos profissionais, buscando compreendê-los de forma a fortalecer o papel da Atenção Primária à Saúde como eixo central do SUS.

O estudo teve como objetivo avaliar a percepção dos usuários acerca da qualidade do atendimento prestado na Atenção Primária à Saúde, considerando aspectos relacionados ao acesso, ao acolhimento, à atuação da enfermagem, à clareza das informações, à resolutividade dos serviços, à estrutura física das unidades e à avaliação geral do atendimento.

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa de campo, de abordagem quantitativa, com delineamento descritivo e transversal, realizada nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) do município de Mãe D'Água, localizado no estado da Paraíba. A população do estudo foi composta por usuários atendidos nas UBS do município durante o período da coleta de dados. A amostra foi constituída por 122 participantes, selecionados por conveniência, de acordo com a disponibilidade e a aceitação em participar da pesquisa. Participaram indivíduos de ambos os sexos, com idade igual ou superior a 18 anos, atendidos nas unidades de saúde no período da coleta.

Foram adotados como critérios de inclusão: usuários maiores de 18 anos, cadastrados e atendidos nas Unidades Básicas de Saúde do município de Mãe D'Água–PB, que aceitaram participar voluntariamente da pesquisa mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Como critérios de exclusão, foram considerados usuários com dificuldades cognitivas ou de comunicação que impossibilitasse a compreensão do instrumento de coleta, pessoas que estavam na unidade apenas para demandas administrativas, bem como aqueles que não responderam integralmente ao questionário.

A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário estruturado, elaborado pelos pesquisadores, contendo perguntas sociodemográficas e itens relacionados à percepção da qualidade do atendimento nas UBS. O instrumento contemplou as dimensões: acesso e tempo de espera, acolhimento, atuação da enfermagem, clareza e resolutividade, estrutura física e avaliação geral do serviço.

Os dados foram coletados presencialmente nas unidades de saúde e também de forma on-line, mediante envio do link via Whatsapp garantindo-se a privacidade e o sigilo das informações. Após a coleta, os dados foram organizados em planilhas eletrônicas e submetidos à análise estatística descritiva e inferencial.

Para a análise dos dados, utilizou-se estatística descritiva, com cálculo de frequências absolutas e relativas, médias, desvios-padrão e valores mínimos e máximos. Adicionalmente, foram realizadas análises de correlação entre as dimensões avaliadas, utilizando-se o coeficiente de correlação de Pearson, considerando a natureza quantitativa dos escores. Antes da aplicação dos testes paramétricos, foram verificados os pressupostos de normalidade aproximada dos escores, linearidade entre as variáveis, independência das observações e ausência de multicolinearidade entre os preditores. Também foi empregada regressão linear

múltipla pelo método stepwise, com o objetivo de identificar os fatores preditores da avaliação geral dos usuários acerca da qualidade do atendimento. As análises estatísticas foram realizadas com auxílio do software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versão 26.0, adotando-se nível de significância de 5% ($p < 0,05$).

O presente estudo foi submetido à apreciação do Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário de Patos – UNIFIP, em conformidade com as Resoluções nº 510/2016 e nº 580/2018 do Conselho Nacional de Saúde. Foram assegurados aos participantes os princípios éticos relacionados ao sigilo das informações, ao anonimato, à participação voluntária e ao direito de desistência em qualquer etapa da pesquisa. O projeto obteve aprovação mediante parecer consubstanciado, sob o Certificado de Apresentação para Apreciação Ética (CAAE) nº 95723526.3.0000.5181.

RESULTADOS

A análise sociodemográfica dos participantes permitiu identificar características importantes dos usuários atendidos nas Unidades Básicas de Saúde do município de Mãe D'Água–PB. A amostra foi composta por 122 usuários com idade entre 18 e 70 anos, com média de 30,01 anos (DP = 10,78), indicando um perfil predominantemente jovem-adulto.

Observou-se predominância feminina, representando 67,2% da amostra, enquanto os homens corresponderam a 32,8%. Esse padrão é comum em estudos realizados na Atenção Primária, uma vez que as mulheres tendem a utilizar mais os serviços de saúde.

Em relação à raça/cor, a maior parte dos participantes se autodeclarou parda (60,7%), seguida por branca (22,1%) e preta (13,1%). As categorias amarela (3,3%) e indígena (0,8%) apresentaram menor representatividade.

Quanto ao estado civil, a maioria era solteira (65,6%), seguida por casados (26,2%), união estável (4,9%) e separados (3,3%). Esse perfil reforça a predominância de adultos jovens na amostra.

Esses dados sociodemográficos fornecem um panorama inicial importante para compreender o perfil dos usuários e contextualizar as análises posteriores sobre a percepção da qualidade do atendimento.

TABELA 1 – Caracterização sociodemográfica da amostra (N = 122). Mãe Dágua, PB, Brasil, 2026.

Variável	Categoria	n	%
Sexo	Feminino	82	67,2
	Masculino	40	32,8
Raça/Cor	Branca	27	22,1
	Preta	16	13,1
	Parda	74	60,7
	Amarela	4	3,3
	Indígena	1	0,8
Estado civil	Solteiro	80	65,6
	Casado	32	26,2
	União estável	6	4,9
	Separado	4	3,3

Fonte: Dados da pesquisa.

A escala aplicada aos 122 usuários das Unidades Básicas de Saúde contemplou seis dimensões essenciais relacionadas à qualidade do atendimento: Acesso e Tempo de Espera, Acolhimento, Atuação da Enfermagem, Clareza e Resolutividade, Estrutura e Avaliação Geral. Todas as dimensões apresentaram 122 respostas válidas, sem omissões.

A dimensão Acesso e Tempo de Espera apresentou média de 8,11 (DP = 2,26), indicando percepção moderada sobre a facilidade de acesso e o tempo necessário para ser atendido, o que sugere uma avaliação neutra dos usuários. Já o Acolhimento obteve média de

13,56 (DP = 2,43), sugerindo que os usuários avaliam positivamente a forma como são recebidos e tratados pela equipe.

A Atuação da Enfermagem apresentou média de 12,89 (DP = 2,41), refletindo boa avaliação do desempenho técnico e relacional dos profissionais de enfermagem. A dimensão Clareza e Resolutividade obteve média de 12,98 (DP = 2,45), indicando que os usuários consideram satisfatória a capacidade da equipe em explicar, orientar e resolver suas demandas.

A dimensão Estrutura apresentou média de 8,57 (DP = 2,19), revelando percepção intermediária sobre as condições físicas e materiais das unidades. Por fim, a Avaliação Geral apresentou média de 12,84 (DP = 2,42), demonstrando que, de modo global, os usuários avaliam positivamente o atendimento recebido.

Esses resultados mostram que as dimensões relacionadas ao acolhimento, atuação da enfermagem e clareza/ resolutividade foram as mais bem avaliadas, enquanto acesso/tempo de espera e estrutura física apresentaram os menores escores, indicando possíveis áreas prioritárias de melhoria.

Tabela 2 – Estatísticas descritivas das dimensões da qualidade do atendimento (N = 122)

Dimensão	**Média**	**DP**	**Mínimo**	**Máximo**
Acesso e Tempo de Espera	8,11	2,26	3	15
Acolhimento	13,56	2,43	5	15
Atuação da Enfermagem	12,89	2,41	5	15
Clareza e Resolutividade	12,98	2,45	5	15
Estrutura	8,57	2,19	3	15

Dimensão	Média	DP	Mínimo	Máximo
Avaliação Geral	12,84	2,42	5	15

Fonte: Dados da pesquisa.

A matriz de correlação revelou associações positivas, moderadas a fortes, entre todas as dimensões avaliadas, indicando que os diferentes aspectos da qualidade do atendimento nas UBS estão inter-relacionados.

A dimensão Acesso e Tempo de Espera apresentou correlações significativas com todas as demais, destacando-se sua relação com Atuação da Enfermagem ($r = 0,587$, $p < 0,001$) e Clareza e Resolutividade ($r = 0,583$, $p < 0,001$). Isso sugere que, quanto melhor o acesso e menor o tempo de espera, melhor é a percepção sobre a atuação profissional e a capacidade de resolução dos problemas.

O Acolhimento mostrou correlação forte com Atuação da Enfermagem ($r = 0,734$, $p < 0,001$) e com Avaliação Geral ($r = 0,666$, $p < 0,001$), indicando que a forma como o usuário é recebido influencia diretamente sua percepção global do atendimento.

A Atuação da Enfermagem apresentou uma das correlações mais elevadas com Clareza e Resolutividade ($r = 0,752$, $p < 0,001$) e com Avaliação Geral ($r = 0,725$, $p < 0,001$), reforçando o papel central da enfermagem na qualidade percebida do serviço.

A dimensão Clareza e Resolutividade foi a que apresentou a maior correlação com a Avaliação Geral ($r = 0,814$, $p < 0,001$), evidenciando que a capacidade da equipe em explicar, orientar e resolver demandas é o principal fator associado à satisfação global dos usuários.

Por fim, a Estrutura também se correlacionou fortemente com a Avaliação Geral ($r = 0,758$, $p < 0,001$), indicando que condições físicas adequadas contribuem significativamente para a percepção positiva do atendimento.

De forma geral, os resultados mostram que todas as dimensões se influenciam mutuamente, e que a satisfação global é mais fortemente explicada por clareza nas orientações, resolutividade, estrutura física e atuação da enfermagem.

Tabela 3 – Correlações entre as dimensões da qualidade do atendimento (N = 122)

Dimensões	Acesso e Tempo de Espera	Acolhimento	Atuação da Enfermagem	Clareza e Resolutividade	Estrutura	Avaliação Geral
Acesso e Tempo de Espera	—	*0,485***	*0,587**	*0,583***	*0,546***	*0,514***
Acolhimento	*0,485***	—	*0,734**	*0,665***	*0,512***	*0,666***
Atuação da Enfermagem	*0,587***	*0,734***	—	*0,752***	*0,660***	*0,725***
Clareza e Resolutividade	*0,583***	*0,665***	*0,752**	—	*0,693***	*0,814***
Estrutura	*0,546***	*0,512***	*0,660**	*0,693***	–	*0,758***
Avaliação Geral	*0,514***	*0,666***	*0,725**	*0,814***	*0,758***	—

Nota: $p < 0,01$ (2 extremidades).

A análise de regressão linear múltipla, realizada pelo método *stepwise*, teve como objetivo identificar quais dimensões da qualidade do atendimento predizem a Avaliação Geral dos usuários das Unidades Básicas de Saúde. O primeiro modelo gerado incluiu apenas a dimensão Clareza e Resolutividade, que se mostrou um forte preditor da avaliação global, explicando 66,3% da variância observada ($R^2 = 0,663$). O modelo foi estatisticamente significativo ($F = 236,324$, $p < 0,001$), e o coeficiente padronizado indicou um efeito robusto dessa variável sobre a satisfação dos usuários ($\beta = 0,814$, $p < 0,001$), evidenciando que quanto mais claras e resolutivas são as orientações fornecidas pela equipe, maior é a percepção positiva do atendimento como um todo.

No segundo modelo, a variável Estrutura foi adicionada, aumentando o poder explicativo para 73,6% ($R^2 = 0,736$), também com significância estatística ($F = 165,695$, $p <$

0,001). Ambas as variáveis permaneceram significativas, com Clareza e Resolutividade apresentando ($\beta = 0,556$, $p < 0,001$) e Estrutura contribuindo adicionalmente com ($\beta = 0,374$, $p < 0,001$). Esse resultado demonstra que, além da capacidade da equipe em orientar e resolver demandas, as condições físicas e materiais da unidade também exercem influência importante na avaliação dos usuários.

O terceiro modelo incluiu ainda a dimensão Acolhimento, elevando o poder explicativo para 75,6% ($R^2 = 0,756$), com significância global do modelo ($F = 121,840$, $p < 0,001$). As três variáveis permaneceram estatisticamente significativas, sendo Clareza e Resolutividade ($\beta = 0,442$, $p < 0,001$), Estrutura ($\beta = 0,355$, $p < 0,001$) e Acolhimento ($\beta = 0,191$, $p = 0,002$). Esses achados indicam que, embora o acolhimento contribua para melhorar a explicação da avaliação geral, seu impacto é menor quando comparado às outras dimensões. Ainda assim, sua inclusão reforça que a forma como o usuário é recebido e tratado pela equipe influencia positivamente sua percepção global do atendimento.

As variáveis Acesso e Tempo de Espera e Atuação da Enfermagem foram excluídas do modelo final por não acrescentarem explicação significativa após a entrada das demais dimensões, o que sugere que seus efeitos sobre a avaliação geral são indiretos ou mediados por outras variáveis. De modo geral, os resultados demonstram que a satisfação dos usuários é fortemente determinada pela clareza das informações e pela resolutividade da equipe, seguida pela qualidade da estrutura física da unidade e, em menor grau, pelo acolhimento recebido. Todas as variáveis incluídas nos modelos finais apresentaram significância estatística, confirmando sua relevância para a compreensão da percepção dos usuários sobre a qualidade do atendimento nas UBS.

DISCUSSÃO

Os resultados deste estudo, assim como os de muitos outros, demonstraram maior predominância de respostas do sexo feminino, o que é coerente, visto que a procura pelos serviços na Atenção Primária é maior por parte das mulheres, especialmente em práticas preventivas e campanhas, como o Outubro Rosa e o planejamento familiar. Isso demonstra que a adesão feminina à promoção da saúde é superior em relação à dos homens. Além disso, o número de adultos jovens e de indivíduos autodeclarados pardos tem aumentado na procura pelos serviços para promoção da saúde no interior do Nordeste, evidenciando maior interesse da população jovem em relação à própria saúde (Silva *et al.*, 2023; Bauer *et al.*, 2022).

Quanto à avaliação da qualidade do atendimento, os resultados revelaram dados positivos, especialmente no acolhimento, na atuação da enfermagem, na clareza das orientações e na resolutividade. Esses dados indicam que a humanização do cuidado, o vínculo entre paciente e profissional, a educação continuada em saúde e a capacitação contínua dos profissionais da Atenção Primária são de extrema importância para a determinação da satisfação com o serviço. Além de favorecer uma avaliação mais positiva do serviço, isso aumenta a adesão dos pacientes aos tratamentos e às orientações profissionais (Andreão; Flório; Zanin, 2022; Almeida *et al.*, 2024).

Com resultados bastante positivos, o acolhimento apresentou uma das médias mais elevadas da pesquisa, demonstrando que os usuários valorizam a forma como são recebidos pelas equipes de saúde da atenção básica. Na Política Nacional de Humanização, um dos pilares essenciais é o acolhimento, sendo este um elemento de extrema importância para o vínculo entre profissionais e comunidade. Estudos revelam que uma boa recepção e uma escuta qualificada contribuem para uma melhor experiência do paciente na APS, promovendo satisfação com o cuidado ofertado (Silva *et al.*, 2023; Ministério da Saúde, 2024).

Outro aspecto identificado foi a alta avaliação da atuação da enfermagem. A enfermagem é eixo central da Atenção Primária, desde a organização do cuidado até as atividades assistenciais, educativas, preventivas e gerenciais. Essa boa avaliação pode estar relacionada à proximidade da comunidade com esses profissionais, o que favorece melhores vínculos e maior resolutividade das demandas da população, aumentando a satisfação dos usuários, especialmente quando esses profissionais apresentam comunicação clara e competência técnica (Spazapan *et al.*, 2022; Lima *et al.*, 2023).

A dimensão clareza e resolutividade apresentou forte associação com a avaliação geral dos serviços, sendo o principal preditor de satisfação dos usuários no modelo de regressão. Esse resultado mostra que a capacidade da equipe em orientar corretamente e resolver problemas influencia a percepção global da qualidade do atendimento. Diferentemente de serviços que apresentam falhas na comunicação e na resolutividade, gerando insatisfação na APS, informações claras e resolutivas melhoram os indicadores de qualidade da assistência (Silva *et al.*, 2023; Almeida *et al.*, 2024).

Os menores escores foram encontrados nas dimensões acesso e tempo de espera, o que constitui uma realidade comum nas UBS brasileiras, especialmente em municípios de pequeno porte, demonstrando a persistência de fragilidades que impactam a organização dos

serviços, como dificuldades no acesso à marcação de consultas, limitações estruturais e sobrecarga de profissionais, fatores que dificultam a efetividade da APS (Silva *et al.*, 2023; Bauer *et al.*, 2022).

As correlações observadas foram positivas, indicando que a qualidade do atendimento é percebida de forma integrada pela comunidade. Dessa forma, melhorias em aspectos como estrutura física, acolhimento e atuação da equipe multidisciplinar tendem a refletir positivamente na avaliação dos serviços. Destaca-se que a boa avaliação da atuação da enfermagem reforça seu protagonismo na coordenação do cuidado (Pinheiro *et al.*, 2024).

Esses achados possuem implicações diretas para a prática da enfermagem na Atenção Primária à Saúde, uma vez que evidenciam a necessidade de fortalecimento das competências relacionadas à comunicação, acolhimento, escuta qualificada e resolutividade das demandas apresentadas pelos usuários. Além disso, reforçam a importância da atuação do enfermeiro como articulador do cuidado, responsável pela promoção do vínculo com a comunidade, coordenação das ações assistenciais e desenvolvimento de práticas humanizadas capazes de melhorar a qualidade percebida dos serviços ofertados nas UBS.

Além disso, os achados desta pesquisa dialogam diretamente com a tríade de Donabedian, amplamente utilizada nas avaliações em saúde, que contempla estrutura, processo e resultado. Nesse sentido, a estrutura demonstrou que condições físicas adequadas e ambiente organizado são fatores essenciais para a excelência da assistência. Já o processo do cuidado, como acolhimento e resolutividade, impacta ainda mais a satisfação dos usuários, reforçando que a qualidade do atendimento depende tanto das condições estruturais quanto da forma como o cuidado é ofertado (Pinheiro *et al.*, 2024).

Diante disso, os resultados mostram que a satisfação dos usuários nas UBS investigadas está diretamente ligada ao atendimento humanizado, à clareza das informações, à resolutividade dos problemas e à escuta ativa. Ainda existem desafios relacionados ao acesso, mas a atuação da enfermagem e o acolhimento da equipe demonstram papel fundamental na percepção positiva dos usuários acerca da qualidade do atendimento prestado. Assim, o fortalecimento de políticas públicas torna-se necessário, a fim de ampliar a qualificação profissional e a ampliação dos acessos aos serviços, visando consolidar os princípios da APS e promover maior qualidade no cuidado ofertado à população.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os achados deste estudo demonstraram que os usuários das Unidades Básicas de Saúde do município de Mãe D'Água–PB possuem percepção favorável em relação à qualidade do atendimento ofertado na Atenção Primária à Saúde. As dimensões relacionadas ao acolhimento, à atuação da enfermagem e à clareza das informações apresentaram os maiores níveis de satisfação, evidenciando a importância do cuidado humanizado, da escuta qualificada e da comunicação efetiva no fortalecimento da relação entre profissionais e usuários dos serviços de saúde.

A atuação da enfermagem destacou-se como um dos principais fatores associados à avaliação geral do serviço, reforçando o papel estratégico desses profissionais na organização e na efetividade da Atenção Primária à Saúde. Esses achados possuem implicações diretas para a prática da enfermagem na Atenção Primária à Saúde, uma vez que evidenciam a necessidade de fortalecimento das competências relacionadas à comunicação, acolhimento, escuta qualificada e resolutividade das demandas apresentadas pelos usuários. Além disso, reforçam a importância da atuação do enfermeiro como articulador do cuidado, responsável pela promoção do vínculo com a comunidade, coordenação das ações assistenciais e desenvolvimento de práticas humanizadas capazes de melhorar a qualidade percebida dos serviços ofertados nas UBS.

Além disso, a dimensão clareza e resolutividade apresentou forte relação com a satisfação dos usuários, evidenciando que orientações adequadas, informações compreensíveis e capacidade de resolução das demandas contribuem significativamente para a confiança da população nos serviços de saúde.

Apesar dos resultados positivos observados, foram identificadas fragilidades relacionadas ao acesso aos serviços, ao tempo de espera e às condições estruturais das unidades, aspectos que ainda se configuram como desafios para a efetivação de uma assistência integral, resolutiva e de qualidade. Esses achados evidenciam a necessidade de investimentos voltados à melhoria da infraestrutura, à otimização dos fluxos de atendimento e ao fortalecimento das ações de gestão e planejamento em saúde.

Dessa forma, conclui-se que a percepção dos usuários constitui importante indicador para avaliação da qualidade da assistência prestada na Atenção Primária, permitindo identificar potencialidades e limitações dos serviços. Espera-se que este estudo contribua para o aprimoramento das práticas de enfermagem, fortalecimento das políticas de humanização e

desenvolvimento de estratégias que promovam maior resolutividade, acessibilidade e satisfação dos usuários no contexto das Unidades Básicas de Saúde.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Rosângela Nunes et al. Satisfação de usuários dos serviços ofertados na Atenção Primária à Saúde em unidades básicas planificadas. *APS em Revista*, v. 6, n. 1, p. 168-177, 2024.

ANDREÃO, Maria Rozária Dias; FLÓRIO, Flávia Martão; ZANIN, Luciane. Avaliação da satisfação de usuários em relação ao acolhimento na Atenção Primária. *Revista FSA*, v. 19, n. 9, p. 372-388, 2022.

BAUER, Marcos et al. Percepção dos usuários sobre a Atenção Primária à Saúde: estudo transversal em um município de grande porte. *Revista de APS*, v. 24, n. 4, 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS*. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2024.

DIAS, Orlene Veloso; RAMOS, Laís Helena; COSTA, Simone de Melo. Avaliação da qualidade dos serviços de saúde na perspectiva da satisfação dos usuários. *Revista Pró-UniverSUS*, v. 1, n. 1, p. 11-26, 2025.

FERREIRA, Gustavo Assed; FERREIRA, Carolina Assed. O Sistema Único de Saúde (SUS) brasileiro: trajetória e perspectivas. *Revista Direito em Debate*, v. 32, n. 59, p. e11861, 2022.

FLAUZINO, Jhonas Geraldo Peixoto; ANGELINI, Carina Fernanda Robles. O direito à saúde e a legislação brasileira: uma análise a partir da Constituição Federal de 1988 e da Lei Orgânica do Sistema Único de Saúde (SUS). *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, v. 15, n. 3, p. e9957, 2022.

LIMA, Janaína Ferreira et al. Satisfação no trabalho: um olhar para a enfermagem da atenção primária à saúde. *Revista Remecs*, v. 8, n. 14, p. 87-98, 2023.

MORAIS, Isabella Cristina Oliveira et al. A percepção do usuário em relação à qualidade do atendimento na atenção primária à saúde. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, n. 50, p. e3465, 2020.

PINHEIRO, Ana Cláudia et al. Avaliação da qualidade da assistência na Atenção Primária à Saúde sob a ótica de Donabedian. *Saúde em Debate*, v. 48, n. 140, p. 1-12, 2024.

SILVA, Amanda Kellen Pereira da et al. Foco na satisfação dos usuários como estratégia participativa para fomentar o acesso e a qualidade da Atenção Primária à Saúde do Distrito Federal. *Saúde e Sociedade*, v. 32, n. 2, 2023.

SILVA, Marculina da et al. Avaliação da satisfação dos usuários na Atenção Primária à Saúde. *Revista Enfermagem Atual In Derme*, v. 97, n. 2, 2023.

SPAZAPAN, Marta Patricia et al. Processo de enfermagem na Atenção Primária: percepção de enfermeiros. *Revista Brasileira de Enfermagem*, v. 75, n. 6, 2022.

XAVIER, Hatlla Layla Pimentel; TENÓRIO, Hulda Alves de Araújo; SANTOS, Ewerton Amorim dos. Os desafios do enfermeiro na humanização da atenção básica à saúde: uma revisão da literatura. *Revista JRG de Estudos Acadêmicos*, v. 7, n. 14, p. e141194, 2024. DOI: https://doi.org/10.55892/jrg.v7i14.1194.