

# CONTENTAMENTO DOS USUÁRIOS DO SUS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE : UMA REVISÃO DE LITERATURA

Renan Monteiro Miranda<sup>1</sup>

(renanmonteiromiranda@outlook.com)

Ana Caroline Miranda Macedo Ribas<sup>1</sup>

Ana Luisa Lara Miranda<sup>1</sup>

Marcela Maletta Cancelli<sup>1</sup>

Renata Lorrany Barbosa de Matos<sup>1</sup>

Matheus Ferix Mussi Dos Reis<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Discentes do curso de medicina do Centro Universitário Governador Ozanam Coelho

<sup>2</sup>Médico residente de Clínica Médica pelo Hospital Santa Isabel

**Introdução:** A qualidade da assistência nos serviços de saúde é resultado da satisfação das demandas dos usuários<sup>1</sup>. Assim, pesquisas com o intuito de elucidar pontos relevantes de situações que não estão suprindo as necessidades dos pacientes são de suma importância, pois possibilita conhecer pelo ponto de vista daqueles que utilizam os serviços de saúde sua opinião<sup>2</sup>. Dessa forma, elucidar o contentamento dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) na atenção primária à saúde possibilita abranger o usuário para oferecer cuidados humanizados, uma maior conformidade dos serviços prestados, direcionamentos aos gestores para um melhor planejamento, execução de ações em saúde<sup>1 2</sup> e cumprimento dos princípios básicos doutrinários do SUS, a universalidade, integralidade e equidade e, nos princípios organizativos, a regionalização, hierarquização, descentralização e participação popular<sup>3</sup>. **Objetivo:** O presente estudo visa abordar a literatura recente disponível buscando evidenciar o contentamento dos usuários do SUS na atenção primária à saúde. **Material e métodos:** Concerne-se de uma metodologia de revisão sistemática de literatura, por uma abordagem de análise quantitativa, em que foram utilizadas as bases de Scielo, PubMed e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), utilizando os descritores: SUS, contentamento e atenção primária à saúde. Respeitou-se o intervalo de ano de publicação nos últimos 10 anos. Foram analisados estudos de prevalência, artigos de revisão, estudos transversais e estudos prognósticos. **Revisão de literatura:** Evidenciou-se através deste estudo que, majoritariamente os usuários do SUS na atenção primária à saúde (APS) estão contentes com o auxílio ofertado<sup>4</sup>. Dentre os serviços ofertados pelas unidades de saúde, destaca-se para o maior índice de satisfação a disponibilidade de medicamentos, vacinas e insumos, infraestrutura e o relacionamento entre os usuários do SUS e os profissionais<sup>4 5 6</sup>. Destaca-se também, particularidades de alguns estados quanto ao contentamento dos usuários, como por exemplo, no Sudeste o maior índice de contentamento está relacionado ao diálogo com o médico após a consulta sobre assuntos não relacionados ao atendimento. Já na região Sul e Centro-Oeste, a maior satisfação esteve associada ao atendimento sem necessidade de agendamento prévio<sup>7 8</sup>. Contudo, há fatores que contribuem negativamente para o contentamento do usuário do SUS na atenção primária à saúde, como a falta do exame físico durante a consulta, a demora por agendamento de uma consulta, a escassez de profissionais de determinadas áreas e um processo de referenciamento demorado<sup>9 10</sup>. **Considerações finais:** Apesar de haver alguns pontos negativos que afetam o

contentamento dos usuários do SUS na atenção primária à saúde, o presente exposto demonstrou que, em sua grande maioria, esses usuários estão satisfeitos. A percepção do contentamento desses usuários, seja ela positiva ou negativa, é de suma importância, pois torna possível direcionar ações e metas com o intuito de fomentar melhoras na atenção primária à saúde.

Palavras-Chave: SUS; Contentamento; Atenção primária à saúde.

#### Referência Bibliográfica:

1. ROSA, Raquel Borba; PELEGRINI, Alisia Helena Weis; LIMA, Maria Alice Dias da Silva. Resolutividade da assistência e satisfação de usuários da Estratégia Saúde da Família. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, [S.L.], v. 32, n. 2, p. 345-351, jun. 2011. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s1983-14472011000200019>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rgenf/a/SY5KhYJQg6XzPsZpfDM6P5Q/?lang=pt>. Acesso em: 12 mar. 2023.
2. ALVES LIMA JÚNIOR, F.; SILVA, T. T. F. da .; SANTOS, B. da C. .; PASSOS, J. R. .; SOUSA, H. R. de .; QUEIROZ, P. dos S. S. .; LIMA, K. V. M.; MACHADO, A. S. Satisfação do usuário quanto ao atendimento de um hospital de referência no Sul do Maranhão. **Conjecturas**, [S. l.], v. 21, n. 4, p. 763–774, 2021. Disponível em: <https://www.conjecturas.org/index.php/edicoes/article/view/270>. Acesso em: 12 mar. 2023.
3. MOIMAZ, Suzely Adas Saliba; MARQUES, Jeidson Antônio Moraes; SALIBA, Orlando; GARBIN, Cléa Adas Saliba; ZINA, Lívia Guimarães; SALIBA, Nemre Adas. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, [S.L.], v. 20, n. 4, p. 1419-1440, dez. 2010. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0103-73312010000400019>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/physis/a/mhKYHzfQFwKrLKct9WW4rBb/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 12 mar. 2023.
4. ARCARI, Janete Madalena. Avaliação da satisfação do usuário na Atenção Básica do SUS: revisão bibliográfica. 2015. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/156914>. Acesso em: 12 mar. 2023.
5. ESPERIDIÃO, Monique Azevedo; TRAD, Leny Alves Bomfim. Avaliação de satisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 22, p. 1267-1276, 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/Sf88fP5QRXzLbWrdfGZxkRr/?lang=pt&format=pdf>. Acesso em: 13 mar. 2023.
6. LIMA, Sheyla Kelly Felix De et al. **Satisfação dos idosos da atenção básica em um município do nordeste brasileiro**. Anais I CNEH... Campina Grande: Realize Editora, 2016. Disponível em: <https://www.editorarealize.com.br/index.php/artigo/visualizar/24697>. Acesso em: 13 mar. 2023.

7. PROTASIO, Ane Polline Lacerda et al. Satisfação do usuário da Atenção Básica em Saúde por regiões do Brasil: 1º ciclo de avaliação externa do PMAQ-AB. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 22, p. 1829-1844, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/handle/tede/6561>. Acesso em: 14 mar. 2023.
8. CANTALINO, Juliana Leal Ribeiro; SCHERER, Magda Duarte dos Anjos; SORATTO, Jacks; SCHÄFER, Antônio Augusto; ANJOS, Davllyn Santos Oliveira dos. Satisfação dos usuários em relação aos serviços de Atenção Primária à Saúde no Brasil. **Revista de Saúde Pública**, [S.L.], v. 55, p. 22, 17 maio 2021. Universidade de Sao Paulo, Agencia USP de Gestao da Informacao Academica (AGUIA). <http://dx.doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002533>. Disponível em: <https://rsp.fsp.usp.br/wp-content/plugins/xml-to-html/include/lens/index.php/?xml=1518-8787-rsp-55-022.xml#toc>. Acesso em: 14 mar. 2023.
9. COSTA, . M. .; LEAL, . M. .; SEVERINO, ÉRICA A. .; XAVIER, . S. S. AVALIÇÃO DA SATISFAÇÃO DO USUÁRIO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE: UMA REVISÃO DE LITERATURA. **REVISTA SAÚDE MULTIDISCIPLINAR**, [S. l.], v. 6, n. 2, 2020. Disponível em: <http://revistas.famp.edu.br/revistasaudemultidisciplinar/article/view/79>. Acesso em: 14 mar. 2023.
10. SANTOS, Tatiana Vasques Camelo dos; PENNA, Cláudia Maria de Mattos. ACESSIBILIDADE E RESOLUTIVIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE: perspectivas de usuários e profissionais. **Pensar Acadêmico**, [S.L.], v. 12, n. 1, p. 98-108, 6 mar. 2017. Pensar Academico. <http://dx.doi.org/10.21576/rpa.2015v12i1.213>. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/334730588\\_ACESSIBILIDADE\\_E\\_RESOLUTIVIDADE\\_DOS\\_SERVIAOS\\_DE\\_SAAsDE\\_PERSPECTIVAS\\_DE\\_USUARIOS\\_E\\_PROFISSIONAIS](https://www.researchgate.net/publication/334730588_ACESSIBILIDADE_E_RESOLUTIVIDADE_DOS_SERVIAOS_DE_SAAsDE_PERSPECTIVAS_DE_USUARIOS_E_PROFISSIONAIS). Acesso em: 14 mar. 2023.