

A percepção do usuário do Sistema Único de Saúde perante a atenção primária no município de Itumbiara, Goiás

The user's perception of the Unified Health System before primary care in the city of Itumbiara, Goiás

La percepción del usuario del Sistema Único de Salud ante la atención primaria en la ciudad de Itumbiara, Goiás

Recebido: 19/05/2022 | Revisado: 30/05/2022 | Aceito: 31/05/2022 | Publicado: 06/06/2022

Soraya Martins Mendes Vieira

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6300-520X>

Faculdade IMEPAC, Brasil

E-mail: sorayamartins.med@gmail.com

Aurélia Silva Rodrigues

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5569-2863>

Faculdade IMEPAC, Brasil

E-mail: aureliarodrigues.med@gmail.com

Bruna Cristine Ulhoa Carvalho

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6777-6637>

Faculdade IMEPAC, Brasil

E-mail: bruna.carvalho@aluno.imepac.edu.br

Francisco Edes da Silva Pinheiro

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0426-1852>

Faculdade IMEPAC, Brasil

E-mail: francisco.pinheiro@aluno.imepac.edu.br

Michel Johnson Alves da Silva

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9811-5986>

Faculdade IMEPAC, Brasil

Email: michel.johnson@hotmail.com

Herbert Cristian de Souza

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7369-2552>

Faculdade IMEPAC, Brasil

Email: herbert.souza@imepac.edu.br

Iara Guimarães Rodrigues

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3846-919X>

Faculdade IMEPAC, Brasil

Email: iara.guimaraes@imepac.edu.br

Resumo

Introdução: A Atenção Primária em Saúde (APS) tem o intuito do primeiro contato com a população, utilizando meios para a promoção de saúde e prevenção de agravos, funcionando com a mesma finalidade em todos os municípios. A APS possui demandas diferentes, que influenciam no trabalho das equipes, na adesão da população e no conhecimento dos usuários sobre o serviço oferecido na atenção básica. **Objetivo:** analisar o conhecimento dos usuários do SUS acerca dos serviços prestados pela atenção primária do município de Itumbiara-GO. **Metodologia:** Trata-se de um estudo de corte transversal, exploratório e analítico. O público-alvo incluiu todos os usuários cadastrados nas Unidades de Saúde, com idade igual ou superior a 18 anos e a amostra foi composta de 385 indivíduos. Foi utilizado para a coleta de dados um instrumento estruturado, composto por 11 questões de múltipla escolha aplicadas pelos avaliadores. **Resultados e discussão:** Os dados demonstraram que 70,4% dos entrevistados são do gênero feminino, que destacam as mulheres como grandes usuárias do sistema; 68,30% procuram a UBS para consultas médicas não urgentes e retornos e houve um decréscimo no número de pessoas (16,9%) procurando os serviços para ações de prevenção e programáticas. O vínculo desses usuários foi demonstrado na expressiva porcentagem (77,92%), que utiliza o serviço da unidade que são cadastrados. **Conclusão:** Diante disso, evidenciou-se que os usuários apresentaram substancial conhecimento da atenção primária, porém, ainda pautado no modelo curativista das doenças.

Palavras-chave: Atenção Primária à Saúde; Conhecimento; Acesso aos serviços de saúde; SUS.

Abstract

Introduction: Primary Health Care (PHC) aims to provide the first contact with the population, using means for health promotion and disease prevention, working with the same purpose in all municipalities. The PHC has different demands, which influence the work of the teams, the population's adherence and the users' knowledge about the service offered in primary care. **Objective:** to analyze the knowledge of SUS users about the services provided by primary care in the municipality of Itumbiara-GO. **Methodology:** This is a cross-sectional, exploratory and analytical study. The target audience included all users registered in the Health Units, aged 18 years or older, and the sample consisted of 385 individuals. A structured instrument was used for data collection, consisting of 11 multiple-choice questions applied by the evaluators. **Results and discussion:** The data showed that 70.4% of respondents are female, who highlight women as major users of the system; 68.30% look for the UBS for non-urgent medical consultations and returns and there was a decrease in the number of people (16.9%) looking for services for prevention and programmatic actions. The bond of these users was demonstrated in the expressive percentage (77.92%), who use the service of the unit they are registered. **Conclusion:** In view of this, it was evidenced that users had substantial knowledge of primary care, however, still guided by the curative model of diseases.

Keywords: Primary Health Care; Knowledge; Access to health services; SUS.

Resumen

Introducción: La Atención Primaria de Salud (APS) tiene como objetivo brindar el primer contacto con la población, utilizando medios para la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, trabajando con el mismo fin en todos los municipios. La APS tiene demandas diversas, que influyen en el trabajo de los equipos, la adherencia de la población y el conocimiento de los usuarios sobre el servicio ofrecido en la atención básica. **Objetivo:** analizar el conocimiento de los usuarios del SUS sobre los servicios prestados por la atención primaria en el municipio de Itumbiara-GO. **Metodología:** Se trata de un estudio transversal, exploratorio y analítico. El público objetivo comprendió a todos los usuarios registrados en las Unidades de Salud, con edad igual o superior a 18 años, y la muestra fue de 385 individuos. Para la recolección de datos se utilizó un instrumento estructurado, compuesto por 11 preguntas de opción múltiple aplicadas por los evaluadores. **Resultados y discusión:** Los datos mostraron que el 70,4% de los encuestados son del sexo femenino, quienes destacan a las mujeres como grandes usuarias del sistema; El 68,30% busca la UBS para consultas médicas no urgentes y retornos y hubo una disminución en el número de personas (16,9%) que buscan servicios de prevención y acciones programáticas. El vínculo de estos usuarios quedó demostrado en el expresivo porcentaje (77,92%), que utilizan el servicio de la unidad en la que están registrados. **Conclusión:** Frente a eso, se evidenció que los usuarios poseían conocimientos sustanciales sobre la atención primaria, sin embargo, todavía guiados por el modelo curativo de enfermedades.

Palabras clave: Atención Primaria de Salud; Conocimiento; Acceso a los servicios de salud; SUS.

1. Introdução

O Sistema Único de Saúde (SUS) é considerado um dos maiores e complexos sistemas de saúde pública do mundo. O sistema abrange diversos níveis de atenção à saúde e tem como diretriz o acesso integral, universal e gratuito para toda a população no território nacional. Nascido das necessidades reais de saúde da sociedade brasileira, que padecia pelas consequências do crescimento populacional desordenado, o SUS foi legalmente consolidado pela Constituição Nacional de 1988, vindo, desde então, estruturando-se como política pública, na constante efetivação dos princípios e diretrizes instituídas (Silva *et al.*, 2021). No âmbito do SUS, faz-se mister entender que a atenção ao primeiro contato traz em si a ideia de que em um sistema de saúde organizado, a partir da atenção primária à saúde (APS), existe um ponto de entrada de fácil acesso para cada novo problema ou novo episódio de um problema pelo qual as pessoas buscam cuidado (Portela, 2017).

Nesse contexto que envolve os usuários e a busca de atendimento para as necessidades e problemas em saúde, Silva *et al.* (2021) destacaram que a dificuldade de acesso a algumas ações e serviços gera insatisfação, o que é compreensível, dentro de uma lógica que o usuário não sabe onde buscar auxílio e desconhece os instrumentos disponíveis. Segundo Perillo *et al.* (2020), a Atenção Básica (AB) é a principal porta de entrada do sistema, da qual dá continuidade a todo fluxo da Rede de Atenção à Saúde (RAS), sendo assim, a coordenadora inicial do cuidado. Com isso, frente à complexidade de funções, são necessários mecanismos de acompanhamento e avaliação para que as suas ações atendam às necessidades da população.

A Atenção Básica é desenvolvida com o mais alto grau de descentralização e capilaridade, ocorrendo no local mais próximo da vida das pessoas. Ela deve ser o contato preferencial dos usuários, a principal porta de entrada e o centro de comunicação com toda a Rede de Atenção à Saúde (Brasil, 2012). O conhecimento e a satisfação do usuário do Sistema Único

de Saúde (SUS) é extremamente importante do ponto de vista assistencial. Trata-se de um processo dinâmico e influenciado por diversos aspectos da atenção que envolvem fatores de percepção do estado de saúde e da doença, crenças individuais e características sociodemográficas. Nesse sentido, a percepção e o entendimento do usuário sobre a atenção primária à saúde estão diretamente relacionados ao cenário de acolhimento e atuação das unidades de saúde frente às necessidades dessa população (Lira *et al.*, 2018).

É comum vermos a presença de pacientes que necessitam de atendimento em uma Unidade de Pronto Atendimento (UPA) procurando ajuda nas Unidades Básicas de Saúde (UBS). O conhecimento sobre as diferenças entre os níveis de atenção à saúde implica, na prática, um melhor direcionamento dos pacientes, auxiliando tanto quem recebe essa educação, quanto o próprio sistema de saúde, que fica menos sobrecarregado (Gonçalves Filho *et al.*, 2020). Segundo dados do Conselho Nacional de Secretários de Saúde (2021), cerca de 85% dos problemas de saúde podem ser resolvidos sem a necessidade de ir a um serviço de emergência ou pronto-socorro. Esses dados apontam que a atenção primária é capaz de dar solução à maioria dos casos. Contudo, na prática, a população ainda procura, primeiro, a emergência hospitalar. Nesse sentido, percebemos que o desconhecimento dos usuários da Atenção Primária sobre o serviço é falho, sobrecarregando a porta de entrada da rede de atenção primária por problemas de saúde da população que precisam ser resolvidas em outros níveis de atenção, como secundária e terciária. Ademais, Alves *et al.* (2020) afirmam que os usuários não percebem a atenção primária como porta de entrada do sistema de saúde, sendo necessários esforços para garantir o acesso de primeiro contato.

Desse modo, a pesquisa objetivou analisar o conhecimento dos usuários do SUS acerca dos serviços prestados pela atenção primária na cidade de Itumbiara - GO, permitindo conhecer o perfil sociodemográfico dos usuários do serviço; identificar o nível de conhecimento desses acerca da atenção primária e compreender as razões que eles procuram atendimento na atenção primária na cidade de Itumbiara - GO.

2. Metodologia

Trata-se de um estudo de corte transversal exploratório e analítico. A pesquisa exploratória é uma modalidade que tem como objetivo caracterizar o problema, classificá-lo e defini-lo, utilizando-se de técnicas padronizadas de coleta de dados, por questionários. Quanto à forma de abordagem, trata-se de uma pesquisa quantitativa, na qual as respostas são traduzidas em números, sendo analisadas e classificadas, utilizando técnicas estatísticas. Foi usada a pesquisa estatística descritiva simples pela exposição do percentual das respostas obtidas.

O estudo foi realizado no município de Itumbiara - GO, nas 22 Unidades Básicas de Saúde (UBS), localizadas na zona urbana, que tem como modelo de atenção a Estratégia Saúde da Família. Foram excluídas as unidades da zona rural, pelo difícil acesso e limitações logísticas, indivíduos não cadastrados na rede e aqueles que não responderam ao questionário completo. O público-alvo da pesquisa incluiu todos os usuários cadastrados nas Unidades de Saúde com idade igual ou superior a 18 anos. Foi calculada uma amostra probabilística proporcional e estratificada por unidade básica de saúde, que definiu o tamanho mínimo da amostra de, aproximadamente, 385 indivíduos.

Foi utilizado como instrumento para coleta de dados o estruturado, composto por 11 questões de múltipla escolha aplicadas pelos avaliadores. As variáveis estudadas foram: 1) Perfil socioeconômico (faixa etária, grau de escolaridade, cor da pele, sexo e estado civil); 2) As razões pelas quais procuram o serviço; 3) Conhecimento à cerca dos serviços oferecidos. A coleta dos dados foi realizada entre os meses de novembro de 2021 a abril de 2022. Foi utilizada a pesquisa estatística descritiva simples pela exposição do percentual das respostas obtidas. Ao final do levantamento, os dados foram processados, analisados e calculados em percentuais a partir de cada parâmetro utilizado no instrumento, que foram inseridos em tabelas, aplicados no programa Microsoft Excel 2019® e Microsoft Word 2019®, respectivamente.

Foram respeitados todos os preceitos éticos, conforme a Resolução nº. 466/2012 do Conselho Nacional de Saúde, que trata dos aspectos éticos da pesquisa envolvendo seres humanos. Por razões de segurança e confidencialidade, foram apresentados os objetivos e relevância do estudo aos entrevistados, além dos demais aspectos éticos da pesquisa, formulados por um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Após a explicação sobre a pesquisa, os seus objetivos e métodos, autorizando a sua participação voluntária, os usuários do serviço assinaram o TCLE. O projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade IMEPAC Araguari-MG, sob o parecer nº 5.011.807, tendo sido aprovado e garantido pelos pesquisadores sigilo e anonimato dos dados coletados e trabalhados.

3. Resultados e Discussão

Nesta seção, discutem-se os resultados, buscando-se estabelecer inferências causais e estatísticas, extraídas com base na fundamentação teórica elaborada a partir da revisão da literatura, a qual permite a sustentação dos argumentos. São apresentadas na Tabela 1 as características sociodemográficas dos usuários participantes da amostra representantes da pesquisa.

Tabela 1: Dados sociodemográficos do usuário da Atenção Primária das Unidades Básicas de Saúde do Município de Itumbiara- GO.

	N	%
Sexo		
Feminino	271	70,4%
Masculino	114	29,6%
Faixa etária		
18-29 anos	48	12,5%
30-39 anos	60	15,6%
40-49 anos	76	19,7%
50-59 anos	75	19,5%
60-69 anos	76	19,7%
Acima de 70 anos	50	13%
Grau de escolaridade		
1º Grau incompleto	133	34,5%
1º Grau completo	64	16,6%
2º Grau completo	110	28,6%
2º Grau incompleto	35	9,1%
3º Grau completo	25	6,5%
3º Grau incompleto	18	4,7%
Estado Civil		
Casado	184	47,8%
Divorciado/Separado	41	10,6%
Mora com algum companheiro (a)	38	9,9%
Solteiro	75	19,5%
Viúvo	47	12,2%
Cor da pele		
Amarela	3	0,8%
Branca	170	44,2%
Negra	55	14,3%
Parda	157	40,8%

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Neste estudo, foram realizadas 385 entrevistas com usuários da ESF do município de Itumbiara – GO, cujas características sociodemográficas dos participantes da pesquisa se encontram na Tabela 1. Com base nisso, relacionado aos aspectos investigados neste estudo, dos entrevistados 70,4% eram do gênero feminino e 29,6% do gênero masculino. Com relação à faixa etária, foram divididas em: 18 a 29 anos (12,9 %); 30 a 39 anos (15,6%) e, numericamente, equiparadas foram as faixas de 40 a 49 anos (19,7%), 50 a 59 anos (19,5%) e 60 a 69 anos (19,7 %), representando essas três faixas etárias as maiores porcentagens de entrevistados; bem como tiveram os entrevistados acima de 70 anos (13%).

O perfil dos usuários que frequentam as unidades de saúde da família possui características que corroboram com outros estudos da área, que destacam as mulheres como grandes usuárias desse sistema, uma vez que elas são as principais responsáveis por levarem familiares para o atendimento na Atenção Primária (Guibu, 2017). Os dados do IBGE revelaram que, conforme a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua), em 2019, a população brasileira é composta por 48,2% de homens e 51,8% de mulheres e a predominância desse último sexo ocorre, principalmente, a partir dos 25 anos.

Ainda, Levorato *et al.* (2018) reforçam que há um índice de maior participação feminina e exclusão dos homens pelos serviços de saúde. Ademais, verificou-se que há uma organização de oferta do serviço inadequada a esse público, permeado com reduzido interesse em criação de espaços que os homens possam participar, o que, por consequência, pode aumentar as suas dificuldades na procura por assistência, redução no empenho em manter hábitos saudáveis e adesão aos tratamentos nas situações de risco. Em relação à faixa etária dos usuários, Honda *et al.* (2020) enfatizam que indivíduos de maior idade utilizam mais a unidade de saúde, em decorrência de maior disponibilidade de tempo, havendo privilégio a população fora da faixa etária economicamente ativa, devido à superior necessidade de assistência, ações de prevenção e promoção da saúde ou, até mesmo, devido ao seu horário de funcionamento, o que vai de encontro com os resultados encontrados neste estudo.

Quanto à distribuição dos níveis de escolaridade, a proporção do ensino fundamental foi de 51 %, sendo 34,4% primeiro grau incompleto e 16,6% primeiro grau completo. Cruz *et al.* (2017) consideram a escolaridade uma variável determinante do uso de serviços de saúde. Na sua pesquisa também houve predominância de usuários com 1º grau (51,28%).

O baixo nível de escolaridade requer dos profissionais do serviço mais atenção ao abordar os pacientes, tendo em vista que parte do tratamento e qual o serviço que devem procurar dependem de adequada compreensão das informações. É observada também associação da satisfação com os serviços oferecidos e o grau de escolaridade, devido ao paciente de escolaridade menor emitir menor juízo de valor aos serviços de saúde que lhes são prestados (Costa *et al.*, 2021)

Ademais, a maioria (47,8%) dos usuários possui como estado conjugal (civil), o casamento. Por fim, na variável cor da pele autorreferida, a maior proporção foi de brancos (44,2 %). Em um estudo que analisava usuários SUS e não-SUS, os brancos constituíam 48,1% dos usuários SUS, proporção que condiz com o estudo realizado (Guibu, 2017). De forma equiparada, 40,8 % se declararam pardos. Diante da variada quantidade de serviços ofertados nas ESF, com vistas a identificar as principais razões de frequentar as unidades, os usuários se referiram como os principais motivos de busca os elencados na Tabela 2.

Tabela 2: Motivos de saúde abaixo que levaram o usuário a Unidade Básica de Saúde da Família em Itumbiara – GO.

Motivos	N	%
Para as consultas médicas não urgentes (retorno).	263	68,3%
Para procedimentos de enfermagem	90	23,4%
Para afecções leves*	113	29,4%
Para afecções moderadas**	21	5,5%
Para ações programáticas ou de controle	65	16,9%

* Afecções leves: gripes, amigdalites, dermatite, bronquites leves, tosse, febre, conjuntivite, dor lombar, vômito, diarreia, dor de estômago, dor no corpo, dor de dente, distúrbio nutricional, IST.

** Afecções moderadas a graves: crise asmática, pico hipertensivo, cardiopatias, infecção urinária, cólica renal, sintomatologia do infarto, abcesso dentário, DPOC, tumor/câncer.

*** Ações programáticas ou controle de agravos: vacinação, pré-natal, puericultura, ação educativa, tuberculose, hanseníase, diabetes, hipertensão, doença de chagas, prevenção de câncer, hipertensão e outras.

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Sabe-se que a Atenção Básica, reformulada recentemente, caracteriza-se como um conjunto de ações individuais e coletivas de saúde que contemplam promoção, prevenção, proteção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos, cuidados paliativos e vigilância em saúde voltada para uma população específica e em espaço definido, por uma equipe multiprofissional (Medeiros *et al.*, 2018). Nesse contexto, foi possível estimar o conhecimento da população sobre essas funções, pelos principais aspectos que justificam a sua procura, representados na Tabela 2.

Nesse sentido, Levorato *et al.* (2018), em análise ao perfil de utilização de serviços de saúde, verificaram um decréscimo no número de pessoas que procuraram os serviços para ações de prevenção, com elevação nos índices de casos devido a acidentes, lesões e reabilitação. Nesse sentido, observou-se que o motivo de procura pelo serviço de saúde declarado como “para ações de prevenção” não foi relatado, com foco apenas no atendimento de necessidades agudas, devido às doenças. Esse fato está de acordo com os achados deste estudo, que demonstraram que 68,30% procuram a UBS para consultas médicas não urgentes e retornos, ao passo que pequena porcentagem de 16,90% afirma participar de ações programáticas e para controle de agravos.

Em prol de estimar o uso adequado dos serviços de urgência, conforme demanda apresentada, verificou-se o posicionamento dos usuários frente às situações específicas de maior risco, com a necessidade de intervenção imediata, sendo observadas características apresentadas na Tabela 3.

Tabela 3: Local de ida quando procura por atendimento de pronto-socorro e casos de urgência, como acidentes, infartos, ossos quebrados e febre elevada no município de Itumbiara – GO.

Atendimento	N	%
Uma UBS	82	21,3%
Uma UPA	62	16,1%
Um Hospital	238	61,8%
Outros	03	0,9%

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

No que tange à utilização dos serviços da atenção secundária, a população entrevistada, na sua grande maioria (77,9%), demonstrou conhecimento sobre atendimentos de maior complexidade. No entanto, conforme apresentadas situações de urgência/emergência, 21,3% dos usuários referiram que iriam procurar a ESF na condição de saúde apresentada. Em contrapartida, Honda *et al.* (2020) relatam que há uma tendência dos pacientes associarem a unidade básica de saúde a todas as demandas, principalmente pelos usuários com mais idade, que relatam erroneamente a busca nas urgências de maior complexidade. No entanto, um estudo realizado por Paes, Nascimento e Negrini (2019) identificou na população analisada em uma Unidade de Pronto Atendimento 24 horas no município de Bragança Paulista - SP o baixo conhecimento sobre o que é o SUS, os quais optaram, primeiramente, pelo atendimento na UPA, devido à UBS/ESF, por possuir horário de atendimento limitado e somente agendado e considerarem que a UPA apresenta maior resolutividade. Os níveis de atenção secundário e terciário foram considerados melhores em relação à atenção básica quanto à importância e capacidade de resolução.

Nesse sentido, Araújo *et al.* (2017) discutem que os usuários do SUS têm dificuldades de distinguir unidades de cuidados básicos de hospitais ou outras estruturas mais complexas diante de algumas demandas. Essa total desinformação leva as pessoas a uma verdadeira peregrinação em busca do atendimento, causando, por outro lado, um verdadeiro caos nos serviços, cujos profissionais, a todo o momento, se veem na obrigação de mandar os usuários para outros locais, o que pode ser compreendido pelos pacientes como negação do atendimento. Ainda nesse aspecto, os usuários do estudo mantêm vínculo à unidade devido a se tornarem população adscrita, o que reforça a importância da territorialização, conforme os dados apresentados na Tabela 4.

Tabela 4: Quais as principais motivações para procura por UBS em Itumbiara – GO.

Procura de atendimento	N	%
Atendimento mais rápido.	38	9,90%
É cadastrado neste serviço e é mais próximo da minha residência.	300	77,92%
Foi indicação / solicitação de outros serviços de saúde.	14	3,55%
Nenhuma das anteriores.	34	8,63%

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Barbosa e Bosi (2017) apresentam a discussão da importância do “vínculo” na saúde coletiva e ressaltam as ações próprias desse nível de atenção, apresentando o vínculo como condição para a sua efetivação. O vínculo favorece(ria) ações de promoção de saúde, ações intersetoriais, formação de grupos, intervenções coletivas, visita domiciliar, capacitações em geral na comunidade (oficina e cursos os mais diversos). Na Tabela 4, 77,92% dos usuários entrevistados responderam que o que mais os motivam a procurar a UBS é por serem cadastrados na unidade mais próxima das suas residências.

No entanto, outras pesquisas também demonstraram que a consulta médica e a coleta de exames foram os principais motivos da ida à unidade de saúde (72,1%), o que indica que as demandas ainda são bastante voltadas ao profissional médico, devido ao contexto histórico de saúde que ainda hoje influencia a população (Honda, 2020). Porém, como é de fácil percepção, as unidades deveriam ser a primeira referência não urgente procurada, seja para o tratamento de patologias, seja para a promoção de saúde e prevenção de doenças, bem como para a busca de orientações e informações que podem ser fornecidas pelos profissionais que ali atuam. Em contrapartida, a população do estudo, na sua maioria, mencionou conhecer os serviços oferecidos pela unidade, sendo que, na prática, a cultura curativista permanece, em detrimento das ações com foco na promoção da saúde e prevenção de doenças, conforme elencado na Tabela 5.

Tabela 5: Conhecimento acerca dos serviços oferecidos em uma Unidade Básica de Saúde em Itumbiara – GO.

Conhecimento dos serviços oferecidos	N	%
Com certeza, sim	69	17,9%
Provavelmente, sim	161	41,8%
Com certeza, não	51	13,2%
Provavelmente, não	101	26,2%
Não lembro	03	0,8%

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Assim, com relação ao conhecimento dos serviços oferecidos nas Unidades Básicas de Saúde, 41,8% dos entrevistados relataram que, provavelmente, conhecem os serviços oferecidos. Essa percentagem é bastante relevante quando se trata de conhecimento sobre saúde primária, pois as ESFs são serviços localizados nos bairros, próximos às casas dos usuários, no intuito de garantir um maior acesso e maior abrangência da população adscrita. Elas oferecem atendimento de especialidades médicas básicas (clínica geral, pediatria e ginecologia), odontologia, enfermagem, vacinação e medicações.

Dessa forma, é constituída por uma equipe multiprofissional e habilitada para oferecer atenção contínua e desenvolver atividades de promoção, proteção e recuperação. Ademais, nesse sentido, a forma de organização deve ser amplamente difundida, a fim de que o desconhecimento sobre os serviços ofertados não sobrecarregue os níveis secundários e terciário de atenção, pelo do acesso equivocado, comprometendo, por conseguinte, a qualidade da assistência prestada (Honda, 2020).

Entretanto, para que haja resolutividade, além da organização estrutural, a relação dos profissionais junto aos pacientes se torna primordial, para que os tratamentos propostos possam ser instituídos, em decorrência da confiança e da responsabilidade mútua estabelecida. Para isso, importante é que a população conheça os integrantes que acompanham toda a sua família. Nesse aspecto, a Tabela 6 apresenta tais resultados.

Tabela 6: Conhecimento acerca de quais os profissionais de saúde que compõe a equipe de uma Unidade Básica de Saúde Itumbiara – GO.

Conhecimento dos serviços oferecidos	N	%
Com certeza, sim	56	14,5%
Provavelmente, sim	111	28.8%
Com certeza, não	85	13,2%
Provavelmente, não	129	33.5%
Não lembro	04	0,1%

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Essa importância se dá pelo fato de a atenção primária ser mais eficaz quando se concentra na pessoa e não em uma doença e quando estabelece vínculo entre o usuário e os profissionais de saúde durante o decorrer da vida (Macinko; Mendonça, 2018). Por esse relacionamento, aumenta-se o conhecimento profundo sobre o indivíduo, a sua família e a comunidade, com reconhecimento de problemas, diagnóstico situacional, aconselhamento, maior prevenção dos usuários e custos gerais mais baixos. No entanto, o estudo mostrou que essa longitudinalidade está em déficit no município, no qual 55,7% relataram não conhecer a equipe que estão vinculados. De fato, como a ESF é estabelecida como ponto inicial de entrada para a rede e as suas ações são elaboradas mediante ações de cuidado integrado e gestão qualificada, exercida por uma equipe multiprofissional destinada à população em território definido, é essencial fortalecer o atendimento na atenção primária, a fim de melhorar o seu funcionamento e para dar direcionamento ao cuidado.

4. Conclusão

Destacamos que a experiência desta pesquisa foi um potente dispositivo para conhecermos o perfil do usuário da atenção primária na cidade de Itumbiara - GO. Foi possível exercer uma escuta junto aos usuários, entender o acesso aos serviços, bem como o conhecimento que esses possuem sobre o SUS, no que se refere à atenção básica. No que concerne aos cuidados com a saúde, historicamente, na visão geral do senso comum, o sexo masculino é um ser menos frágil, que dificilmente adoce. Consequentemente, a procura pelos serviços de saúde apresenta predominância feminina. Esses aspectos culturais foram retratados, evidenciando o que se constatou na revisão da literatura.

Em relação à idade, o final da faixa etária adulta, com transição aos idosos são os mais presentes, pela própria exigência no cuidado com a saúde e forma de funcionamento, em comparação com a população ativa laboral. Ademais, sabe-se que a satisfação do usuário ocorre quando as suas necessidades e expectativas são atendidas, o que leva a resultados positivos dentro dos serviços de saúde, sendo assim também primordial que se busque conhecer as percepções deles no tocante aos processos envolvidos no atendimento em saúde. Nesse aspecto, é primordial que o cuidado seja realizado de maneira integral, que contribua para satisfação do usuário, mas que também contemple a cartilha de ações do âmbito da Atenção Primária.

Dessa forma, há a necessidade de informar melhor a população, principalmente no que diz respeito à procura pela Unidade Básica de Saúde, pois ela deve ser o contato preferencial dos usuários e meio de integração da assistência à saúde nos diversos pontos de atenção da rede. Além disso, esse serviço deve ser capaz de resolver a grande maioria dos problemas de saúde da população, reduzir danos e estimular a promoção da saúde. Recomenda-se que o município realize outros levantamentos como este, a fim de contribuir para o acesso e verificar os elementos que necessitam de maior atenção e adaptações. Existem muitas questões a serem estudadas e ações a serem desenvolvidas no que se refere ao uso adequado aos serviços de saúde da atenção primária, pois ainda se convive com uma realidade pautada no tratamento de doenças em detrimento aos serviços de prevenção, uma vez que isso se constitui como um grande desafio relacionado à saúde.

Referências

- Alves, A. N. *et al.* (2020). Acesso de primeiro contato na atenção primária: uma avaliação pela população masculina. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 23 (2), 1-14.
- Araújo, J. H. D. V. *et al.* (2017). Compreensão dos usuários do SUS sobre a classificação de risco na rede de urgência e emergência por meio de um programa de educação tutorial. *Revista Médica Minas Gerais*, 26 (8), 19-33.
- Barbosa, M. I. S. & Bosi, M. L. M. (2017). Vínculo: um conceito problemático no campo da saúde coletiva. *Physis*, 27 (4), 1003-1022.
- Brasil. (2010). Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). *Síntese de indicadores sociais: uma análise das condições de vida da população brasileira*. Rio de Janeiro: IBGE. <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18320-quantidade-de-homens-e-mulheres.html#:~:text=Segundo%20dados%20da%20PNAD%20Cont%C3%ADnu,51%2C8%25%20de%20mulheres.>
- Brasil. (2012). Ministério da Saúde. *Política Nacional de Atenção Básica PNAB*. Brasília - DF: Ministério da Saúde, 1-112.
- Conselho Nacional de Secretários de Saúde (CONASS) (2021). *Manual para entender a gestão do SUS - A atenção primária e as redes de atenção à saúde*. http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/documentos/20200506_Pcatool_versao_preliminar_Final.pdf.
- Costa, L. B. *et al.* (2021). Avaliação da qualidade da Atenção Primária à Saúde em Fortaleza, Brasil, na perspectiva dos usuários adultos no ano de 2019. *Revista Ciência e Saúde Coletiva*, 26 (6), 2083 – 2096.
- Cruz, I. L. D. C. M. *et al.* (2017). Satisfação dos usuários com os serviços do Sistema Único de Saúde - SUS em um município do sertão de Pernambuco. *Rev. Mult. Psic.*, 11 (39), 142 – 163.
- Gonçalves Filho, D. A. P. *et al.* (2020). Projeto de extensão saber sus: a educação como objeto transformador. *Brazilian Journal of Development*, 6 (4), 19689-19695.
- Gomide, M. F. S. *et al.* (2018). A satisfação do usuário com a atenção primária à saúde: uma análise do acesso e acolhimento. *Interface*, 22 (65), 387 – 398.
- Guibu, I. A. *et al.* (2017). Características principais dos usuários dos serviços de atenção primária à saúde no Brasil. *Rev Saude Publica*, 51 (2), 1-13.
- Honda, G., *et al.* (2020). Conhecimento e satisfação dos usuários de uma unidade básica sobre os serviços de saúde. *Revista Família, Ciclos de Vida e Saúde no Contexto Social*, 8 (7), 282-290.
- Lavorato, C. D. *et al.* (2018). Fatores associados à procura por serviços de saúde numa perspectiva relacional de gênero. *Ciênc. Saúde Colet.*, 19 (4), 1263-1274.
- Lira L. B. S. *et al.* (2018). Acesso, acolhimento e estratégia de saúde da família: satisfação do usuário. *Rev. Enferm. UFPE*, 12 (9), 2334-2340.
- Macinko, J. & Mendonça, C. S. (2018). Estratégia Saúde da Família, um forte modelo de Atenção Primária à Saúde que traz resultados. *Saúde em Debate*, 42 (1), 18-37.
- Medeiros, C. B. *et al.* (2018). A perspectiva do usuário na atenção básica sobre o acolhimento ao idoso. *Revista Ciência Plural*, 4 (3), 43 – 56.
- Paes, K. S. M., Nascimento, J. C. D. & Negrini, L. D. O. (2019). O uso da atenção intermediária como porta de entrada preferencial ao SUS: a percepção dos usuários classificados como não urgentes na upa 24 horas DR. Valdir de Camargo, Bragança Paulista, SP. *Ensaio USF*, 2 (2), 1-13.
- Perillo, R. D. *et al.* (2020). Fatores associados à avaliação da Atenção Primária à Saúde na perspectiva do usuário: resultados do inquérito telefônico Vigitel, 2015. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 23 (1), 961 – 974.
- Portela, G. Z. (2017). Atenção Primária à Saúde: um ensaio sobre conceitos aplicados aos estudos nacionais. *Physis*, 27 (2), 255 – 276.
- Ribeiro, M. C. S. A. *et al.* (2006). Perfil sociodemográfico e padrão de utilização de serviços de saúde para usuários e não-usuários do SUS - PNAD 2003. *Cienc Saude Coletiva*, 11 (4), 1011 – 1022.
- Silva, K. P., *et al.* (2021). A percepção dos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) sobre o direito à saúde. *HU Revista*, 46 (7), 1-8.