



# AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA DO MUNICÍPIO DE CORUMBÁ/MS NA PERSPECTIVA DOS USUÁRIOS E PROFISSIONAIS DA SAÚDE

Maryluz Cruz da Cruz<sup>1</sup>, Dayane Wolff Carlin<sup>2</sup>, Francielle Veiga Ramalho<sup>3</sup>, Rosely Almeida Souza<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Acadêmica do Curso de Medicina, Campus Corumbá-MS, Universidade Cesumar - UNICESUMAR. Bolsista PIBIC/ICETI-UniCesumar. maryluz.cruzdacruz@gmail.com

<sup>2</sup>Acadêmica do Curso de Medicina, Campus Corumbá-MS, Universidade Cesumar - UNICESUMAR. dayanewolff.35@gmail.com

<sup>3</sup>Orientadora, Doutora, Docente no Curso de Medicina, UNICESUMAR. Pesquisadora do Instituto Cesumar de Ciência, Tecnologia e Inovação – ICETI. [francielle.ramalho@docentes.unicesumar.edu.br](mailto:francielle.ramalho@docentes.unicesumar.edu.br)

<sup>4</sup>Coorientadora, Doutora, Enfermeira de UBS. Integrante do serviço público de saúde do Município de Corumbá-MS. [almeida.rosely@hotmail.com](mailto:almeida.rosely@hotmail.com)

## RESUMO

A Atenção Primária à Saúde (APS) constitui o primeiro nível de atenção no Sistema Único de Saúde (SUS) sendo estruturada para oferecer cuidado integral, contínuo e humanizado. No entanto, desafios relacionados à qualidade do atendimento, especialmente em territórios vulneráveis e de fronteira, como Corumbá/MS, ainda persistem. Este estudo tem como objetivo analisar a qualidade do atendimento na APS de Corumbá sob a perspectiva de usuários e profissionais de saúde, com ênfase nos eixos de acesso, acolhimento, resolutividade e satisfação. Trata-se de uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa, desenvolvida em quatro Unidades Básicas de Saúde (UBS) do município, no período de julho a setembro de 2025. A coleta de dados será realizada por meio de entrevistas semiestruturadas e grupos focais com amostragem intencional de usuários e profissionais. A análise será conduzida por meio da técnica de Análise de Conteúdo, orientada pelos pressupostos da avaliação de quarta geração. Espera-se que os resultados revelem percepções relevantes sobre as potencialidades e fragilidades do serviço, fornecendo subsídios para estratégias de capacitação contínua e para o fortalecimento da relação entre equipe de saúde e comunidade. A proposta visa contribuir para uma APS mais sensível ao território, centrada nas pessoas e comprometida com a equidade, especialmente em contextos de maior complexidade social.

**PALAVRAS-CHAVE:** Atenção Primária à Saúde; Capacitação; Profissional da saúde.

## 1 INTRODUÇÃO

No ano de 1978, a Declaração de Alma-Ata foi proclamada durante a Conferência Internacional sobre Cuidados Primários de Saúde, estabelecendo a Atenção Primária à Saúde (APS) como estratégia fundamental para o alcance de um objetivo global pautado em proporcionar a saúde para todos. O documento reafirma a saúde como um direito humano universal e posiciona a APS como elemento principal para a efetivação desse direito (OMS, 2025; BRASIL, 2002).

No Brasil, a APS funciona como a porta de entrada para o Sistema Único de Saúde (SUS), sendo organizada principalmente pela Estratégia Saúde da Família (ESF) e seguindo as diretrizes da Política Nacional de Atenção Básica (PNAB). Baseada nos princípios da universalidade, equidade e integralidade, ela busca promover ações de promoção, prevenção e cuidado contínuo, focando na pessoa e não apenas na doença ou em problemas relacionados (OPAS, 2025; BRASIL, 2025). Apesar dos avanços nos últimos anos, ainda existem desafios em relação à efetividade dos serviços, especialmente para grupos de pessoas mais vulneráveis.

A qualidade do atendimento na APS ultrapassa questões estruturais, envolvendo a forma como os serviços são organizados e vivenciados por usuários e profissionais. De acordo com Fontana et al. (2016), barreiras como falta de profissionais, dificuldades de agendamento e vínculos enfraquecidos entre equipes e comunidade ainda comprometem



as competências centrais como a longitudinalidade, a integralidade e a coordenação do cuidado.

Nesse contexto, considera-se importante a coleta da experiência cotidiana dos sujeitos diretamente envolvidos no cuidado. A escuta qualificada permite identificar lacunas entre o que é preconizado pelas políticas públicas e o que, de fato, é ofertado nas unidades, contribuindo para estratégias mais ajustadas às realidades locais. Além dos usuários, o relato dos profissionais da APS também é crucial, pois a sobrecarga de trabalho, a escassez de recursos, as limitações na educação permanente em saúde e os entraves na articulação intersetorial podem impactar diretamente a qualidade do cuidado ofertado (Gomes et al., 2024).

Esses aspectos ganham contornos ainda mais complexos em regiões com vulnerabilidades sociais e geográficas, como Corumbá/MS, município de fronteira com a Bolívia. Segundo a Secretaria Municipal de Saúde de Corumbá, o município conta atualmente com 23 Unidades Básicas de Saúde e sua rede é pautada em responder às demandas de uma população marcada pela diversidade étnico-cultural e grande mobilidade, o que exige abordagens mais sensíveis às dinâmicas territoriais e transfronteiriças.

Diante disso, este estudo qualitativo-descritivo propõe analisar a qualidade do atendimento na Atenção Primária à Saúde de Corumbá/MS, a partir da percepção dos usuários e profissionais de saúde, considerando os atributos essenciais do modelo: acesso, acolhimento, resolutividade e satisfação. Ao integrar os princípios da APS com as especificidades territoriais, culturais e institucionais de um município de fronteira, a pesquisa busca produzir evidências que contribuam para a qualificação do cuidado, o fortalecimento dos vínculos entre equipes e comunidade e a formulação de políticas públicas mais equitativas, efetivas e sensíveis às realidades locais.

## 2 MATERIAIS E MÉTODOS

Este estudo adotará uma abordagem qualitativa e descritiva, fundamentada nos princípios da pesquisa em saúde coletiva (MINAYO, 2014), utilizando como técnicas principais entrevistas semiestruturadas (FLICK, 2009) e grupos focais (GATTI, 2005) para coletar dados em quatro Unidades Básicas de Saúde (UBS) do município de Corumbá/MS, no período de julho a setembro de 2025. A seleção dos participantes será realizada por amostragem intencional (PATTON, 2002), contemplando profissionais de saúde (médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, agentes comunitários de saúde e dentistas) e usuários adultos, idosos, gestantes, homens e mulheres que tenham utilizado os serviços das UBS selecionadas.

A pesquisa seguirá o modelo de pesquisa-ação (THIOLLENT, 2011), permitindo intervenções diretas no contexto estudado por meio de um ciclo contínuo de planejamento, ação, observação e reflexão. A coleta de dados ocorrerá em três etapas: diagnóstico inicial (aplicação de questionários e entrevistas para mapear percepções), intervenção (realização de oficinas de capacitação e discussão com profissionais) e avaliação pós-intervenção (verificação do impacto das ações propostas).

Os dados qualitativos serão analisados por meio da Análise de Conteúdo Temática (BARDIN, 2011), seguindo as etapas de pré-análise (organização e leitura flutuante do material), exploração do material (codificação e categorização dos dados) e interpretação (inferência de significados e síntese dos resultados). As falas dos participantes serão categorizadas em eixos temáticos como acesso (tempo de espera, disponibilidade de serviços), acolhimento (humanização, vínculo profissional-paciente), resolutividade (efetividade do atendimento) e satisfação (percepção dos usuários). Para garantir a confiabilidade da análise, será realizada triangulação de dados (DENZIN, 2012),



comparando as perspectivas de usuários e profissionais, e validação por pares, com dois pesquisadores categorizando parte do material de forma independente (CRESWELL; POTH, 2018). Os resultados serão contrastados com indicadores do Plano Municipal de Saúde de Corumbá (2022-2025) e com as diretrizes da Política Nacional de Atenção Básica (BRASIL, 2017) para contextualização dos achados. O projeto será submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa, garantindo o cumprimento das Resoluções 466/12 e 510/16 do Conselho Nacional de Saúde.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Com esse estudo, espera-se identificar os principais desafios da APS na cidade de Corumbá/MS, com embasamento na perspectiva do usuário e do profissional. Os resultados devem identificar lacunas no vínculo entre o usuário e o serviço de saúde. Além de colaborar para uma melhor capacitação dos profissionais de saúde, proporcionando-lhes ferramentas e conhecimentos atualizados que permitam uma atuação mais eficiente na articulação e coordenação do cuidado.

Espera-se, também, que os usuários recebam um atendimento mais acolhedor, integrado e eficiente, com redução da fragmentação do cuidado e maior continuidade das ações de saúde. Isso pode levar a uma maior satisfação dos usuários e a uma relação de confiança fortalecida entre a população e os serviços de saúde. Por fim, este estudo pretende auxiliar na elaboração de políticas públicas voltadas à garantia de um atendimento de qualidade e à capacitação contínua e atualizada dos profissionais de saúde. Ao fornecer subsídios baseados em evidências locais, espera-se que as políticas propostas assegurem e facilitem o acesso à saúde da população de Corumbá, promovendo equidade e integralidade no cuidado.

### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Atenção Primária à Saúde (APS) ocupa papel central na organização do sistema de saúde brasileiro, sendo reconhecida como porta de entrada preferencial e espaço estratégico para o desenvolvimento de ações integradas, humanizadas e resolutivas. Entretanto, os desafios enfrentados na efetivação de seus princípios e diretrizes ainda são significativos, sobretudo em contextos de fronteira e vulnerabilidade social, como o município de Corumbá/MS.

Este estudo propõe-se a contribuir com a qualificação do cuidado prestado na APS local a partir da escuta atenta tanto dos usuários quanto dos profissionais de saúde, reconhecendo que suas percepções e vivências são fundamentais para compreender os entraves e potencialidades existentes no cotidiano dos serviços. Ao utilizar uma abordagem metodológica participativa e reflexiva, espera-se que os achados da pesquisa possam subsidiar ações de educação permanente em saúde e fomentar processos de mudança sustentáveis nos modos de organização do trabalho em saúde.

Além disso, os resultados pretendem oferecer elementos concretos para o aprimoramento das políticas públicas voltadas à capacitação profissional, ao fortalecimento do vínculo entre equipe e comunidade e à melhoria da experiência dos usuários no SUS. Assim, ao integrar teoria e prática, território e escuta, este trabalho almeja contribuir para a construção de uma APS mais responsiva, equitativa e coerente com os princípios que a originaram desde Alma-Ata até os desafios contemporâneos do cuidado em saúde.



## REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Memórias da saúde da família no Brasil / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – Brasília: Ministério da Saúde, 2010. 144 p.: il. – (Série I. História da Saúde no Brasil)
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde – SAPS. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/saps>. Acesso em: 19 jul. 2025.
- CAMPOS, Rosana Teresa Onocko et al. Avaliação da qualidade do acesso na atenção primária de uma grande cidade brasileira na perspectiva dos usuários. **Saúde em debate**, v. 38, p. 252-264, 2014.
- CORUMBÁ. Plano municipal de saúde 2022-2025. Secretaria municipal de saúde de Corumbá, 2021. Disponível em: <<https://corumba.ms.gov.br/public/uploads/acervo/saude/Plano%20Municipal%20de%20Saude/2022-2025/PMS-Corumba-2022-2025-1.pdf>> Acesso em: 19 jul. 2025.
- DECLARAÇÃO, DE ALMA-ATA. Declaração de Alma Ata sobre Cuidados Primários. Alma-Ata: OMS, 1978. Disponível em: [h ps. bvsms. saude. gov. br/bvs/publicacoes/declaracao\\_ alma\\_ ata. pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/declaracao_alma_ata.pdf). Acesso em, v. 20, 2022.
- DIAS, K. A. P. L. Assistência em saúde: uma visão dos usuários e profissionais da atenção básica–Cuiabá-MT [dissertação]. **Recife: Centro de Pesquisas Aggeu Magalhães, Fundação Oswaldo Cruz**, 2013.
- FONTANA, Karine Cardoso; LACERDA, Josimari Telino de; MACHADO, Patrícia Maria de Oliveira. O processo de trabalho na Atenção Básica à saúde: avaliação da gestão. **Saúde em Debate**, v. 40, n. 110, p. 64-80, 2016.
- GOMES, B. L. A. et al. Atributos da atenção primária à saúde na visão dos profissionais de saúde: revisão de escopo. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 58, p. e20240149, 2024.
- OPAS – ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE**. Atenção Primária à Saúde. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/topicos/atencao-primaria-saude>. Acesso em: 18 jul. 2025.
- TESSER, Charles Dalcanale; NORMAN, Armando Henrique; VIDAL, Tiago Barra. Acesso ao cuidado na Atenção Primária à Saúde brasileira: situação, problemas e estratégias de superação. **Saúde em Debate**, v. 42, n. spe1, p. 361-378, 2018.