J. Health Biol Sci. 2025;13(1): e5984 doi: 10.12662/2317-3076jhbs.v13i1.5984.pe5984.2025

ARTIGO ORIGINAL

Satisfação com os serviços das Unidades Básicas de Saúde durante a pandemia por Covid-19 em um município do Espírito Santo, Brasil

Satisfaction with Primary Health Care Services During the COVID-19 Pandemic in a Municipality of Espírito Santo, Brazil

Ana Luisa Horsth[1,2], Alciellen Mendes da Silva[1,2], Eduardo Frizzera Meira[1,3,4], Michael Ruberson Ribeiro da Silva[1,3,4], Jéssica Barreto Ribeiro dos Santos[1,4]

1. Grupo de Avaliação, Tecnologia e Economia em Saúde, Centro de Ciências Exatas, Naturais e da Saúde, Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), Alegre, ES, Brasil. 2. Discente do Programa de Pós-Graduação em Assistência Farmacêutica, Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), Alegre, ES, Brasil. 3. Docente do Programa de Pós-Graduação em Assistência Farmacêutica, Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), Alegre, ES, Brasil. 4. Docente do curso de Farmácia da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES), Alegre, ES, Brasil.

Resumo

Objetivo: avaliar o nível de satisfação dos indivíduos com as Unidades Básicas de Saúde, bem como as características sociodemográficas e clínicas dos usuários no município de Alegre, Espírito Santo. **Métodos**: foi realizado um estudo epidemiológico de delineamento transversal, entre novembro e dezembro de 2021, durante a pandemia por covid-19. A satisfação dos usuários com os serviços das UBS foi medida por uma escala analógica de 0 a 10. Também foram analisados os fatores associados à satisfação, utilizando regressão linear multivariada. **Resultados**: 502 usuários declararam utilizar as UBS. Destes, o nível médio da satisfação geral com as UBS foi de 8,09. Na análise do nível de satisfação segundo características sociodemográficas, observou-se diferenças estatisticamente significativas em relação à idade, à escolaridade e à renda. Em relação às condições clínicas observou-se associações estatisticamente significativas entre o nível de satisfação e três variáveis: realização de consulta médica no último ano, uso de medicamentos e duração do sono. A análise revelou variações importantes entre os territórios avaliados, em que, 77,9% dos participantes declararam-se satisfeitos, enquanto 22,1% se mostraram insatisfeitos. Fatores associados à maior satisfação incluíram idade acima de 60 anos, realização de consultas médicas e sono superior a seis horas diárias. **Conclusão:** os achados indicam uma percepção positiva dos serviços de atenção primária a saúde no município. Entretanto, recomenda-se a implementação de ações voltadas aos grupos que apresentaram menores níveis de satisfação, visando melhorar o acesso e a qualidade da atenção à saúde prestada a toda a população.

Palavras-chave: satisfação; Atenção Primária em Saúde; inquérito; Unidades Básicas de Saúde; epidemiologia.

Abstract

Objective: to evaluate the level of individual satisfaction with Basic Health Unit (BHU), as well as the sociodemographic and clinical characteristics of users in the municipality of Alegre, Espírito Santo, Brazil. **Methods**: a cross-sectional epidemiological study was conducted between November and December 2021, a period coinciding with the COVID-19 pandemic. User satisfaction with BHU services was measured using an analog scale from 0 to 10. Factors associated with satisfaction were subsequently analyzed using multivariate linear regression. **Results**: a total of 502 users reported utilizing the BHU. Among these participants, the mean level of overall satisfaction with the BHU was 8.09 (on the 0-10 scale). Analysis of satisfaction levels by sociodemographic characteristics revealed statistically significant differences related to age, education, and income. Regarding clinical conditions, statistically significant associations were observed between the level of satisfaction and three variables: having had a medical consultation in the last year, medication use, and sleep duration. The analysis also showed important variations across the evaluated territories, with 77.9% of participants declaring themselves satisfied and 22.1% expressing dissatisfaction. Factors associated with greater satisfaction included age over 60 years, having had medical consultations, and sleep duration greater than six hours per day. **Conclusion**: the findings indicate a positive perception of Primary Healthcare services within the municipality. Nevertheless, the implementation of targeted actions is recommended for the groups that exhibited lower levels of satisfaction, aiming to improve access and the quality of healthcare provided to the entire population.

Keywords: satisfaction; Primary Health Care; survey; basic health units; epidemiology.

INTRODUÇÃO

Com a promulgação da Constituição Federal Brasileira de 1988, a saúde passa a ser reconhecida como um direito de todos e dever do Estado, devendo ser garantida de forma universal, integral e com acesso equitativo. Nesse contexto, foi criado o Sistema Único de Saúde (SUS)[1]. Entretanto, sua regulamentação ocorreu apenas em 1990, por meio da lei nº 8080, que estabeleceu seus objetivos, princípios, estrutura organizacional e demais diretrizes[2].

Embora a criação do SUS tenha representado um avanço significativo para a garantia do direito à saúde no Brasil, persistiu a necessidade de aprimorar a organização e a eficiência dos

Correspondente: Ana Luisa Horsth. Endereço: Rua Felício Alcure, Bairro Alto Universitário, n 75, Alegre-ES. E-mail: alhorsth@gmail.com
Conflito de interesse: Os autores declaram não haver conflito de interesse
Recebido em: 11 Ago 2025; Revisado em: 3 Out 2025; Aceito em: 9 Out 2025

serviços de saúde, incluindo a Atenção Primária à Saúde (APS), o que motivou a elaboração de novas políticas de saúde3. Nesse contexto, a Portaria nº 4279 de 2010 estabeleceu diretrizes para a organização da Rede de Atenção à Saúde (RAS) no âmbito do SUS. Posteriormente, a Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017, que aprova a Política Nacional de Atenção Básica, permitiu a revisão das diretrizes para a organização da Atenção Básica no SUS[4,5,6].

As RAS têm por objetivo organizar as ações e os serviços de saúde, de diferentes densidades tecnológicas, que são integradas por meio de sistemas de apoio técnico, logístico e de gestão, com o intuito de ofertar cuidados de forma mais eficiente, efetiva e centrada no paciente. A RAS é composta por diferentes níveis de atenção, incluindo a Atenção Primária, Secundária e Terciária em Saúde. A APS, foco deste estudo, é geralmente o primeiro ponto de contato entre o paciente e o SUS. Por meio das Unidades Básicas de Saúde (UBS), o paciente tem o acompanhamento regular, a prevenção, a promoção da saúde e o tratamento de problemas de saúde mais comuns. O gerenciamento das UBS é de responsabilidade dos municípios[7].

O município de Alegre conta com 16 UBS, sendo elas distribuídas entre a sede do município e os distritos. Esse município está situado na região sul do estado do Espírito Santo e contava com uma população estimada de 30.744 habitantes no ano de 2024, distribuídos entre a sede do município e os distritos de Anutiba, Araraí, Café, Celina, Rive, Santa Angélica e São João do Norte8.
A satisfação com os serviços da APS envolve diversos aspectos como o acesso aos serviços, a qualidade do atendimento ofertado e a estrutura física dos locais de prestação dos serviços9,10. Portanto, avaliar o nível de satisfação dos usuários é desafiador, pois envolve dimensões subjetivas e está diretamente relacionado às características do processo de trabalho em saúde[6].

Nesse contexto, a avaliação da satisfação com os serviços prestados pelas UBS é imprescindível, pois permite verificar se os objetivos do SUS estão sendo alcançados, além de analisar a qualidade dos serviços e sua adequação às necessidades dos pacientes. Assim será possível propor estratégias que visem melhorar a qualidade dos serviços prestados na APS. Dessa forma, o objetivo deste estudo é avaliar a satisfação com os serviços prestados pelas UBS no município de Alegre, no Espírito Santo, Brasil.

MÉTODOS

Desenho e área do estudo

No ano de 2021, foi realizado um estudo epidemiológico com delineamento transversal, por meio de inquérito domiciliar, no município de Alegre no Espírito Santo, Brasil. A população do estudo foi composta por indivíduos residentes no município, incluindo a sede e os distritos, com idade mínima de 18 anos, que concordaram em participar por meio da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

População do estudo e seleção da amostra

A amostra selecionada considerou o perímetro urbano da sede e dos distritos do município. A população urbana de Alegre em 2010, era de 21.512, sendo 16.179 na sede do município11. O cálculo do tamanho amostral foi realizado considerando como referência a população urbana do município, de 21.512, a um nível de confiança de 95% (erro $\alpha = 0,05$), prevalência estimada de 50% para diferentes desfechos de prevalência do estudo e efeito de desenho de 1,5. A partir desses parâmetros, a amostra mínima final foi estimada em 567 indivíduos, na qual se acrescentaram 10% para cobrir possíveis perdas, totalizando 624 indivíduos a serem entrevistados.

Coleta de dados

Para a realização das entrevistas, foi utilizado um questionário estruturado, pré-codificado, que foi dividido nos seguintes blocos: dados sociodemográficos, uso de serviços de saúde, doenças pré-existentes, medicamentos em uso e qualidade de vida. Para identificar os indivíduos que utilizavam a UBS, foi perguntado se havia feito uso do serviço no último ano. Posteriormente, foi avaliado o nível de satisfação com os serviços da UBS por uma escala visual analógica que varia de 0 a 10, em que zero é o pior nível de satisfação e dez, o melhor.

Adicionalmente, a satisfação foi analisada também como uma variável categórica, a fim de facilitar a interpretação. Com base em comparações com escalas do tipo Likert presentes na literatura, os níveis de satisfação foram categorizados da seguinte forma:

- Muito satisfeito: EVA ≥ 9,0
- Satisfeito: EVA de 8,0 a 8,9
- Parcialmente satisfeito: EVA de 7,0 a 7,9
- Neutro a insatisfeito: EVA < 7,0

Um escore ≥ 7,0 foi considerado o limiar mínimo para indicar satisfação[12].

Todos os procedimentos adotados para a coleta de dados foram padronizados e, em caso de algum impedimento à realização da pesquisa por motivo de saúde, tais como surdez ou déficit cognitivo, as informações foram obtidas por “proxy”, de parente ou cuidador, que auxiliaram nos esclarecimentos.

Variáveis e análise estatística

A análise dos dados foi conduzida por meio de distribuição de frequências para as variáveis categóricas e de média e desvio-padrão para as contínuas. Foi verificada a média do nível de satisfação para cada UBS avaliada. Além disso, as médias dos níveis de satisfação foram comparadas conforme as variáveis analisadas, utilizando-se o teste t para amostras independentes nas com duas categorias e a Análise de Variância (ANOVA) para aquelas com três ou mais categorias. A identificação dos fatores associados à satisfação com os serviços prestados

pelas UBS foi realizada por regressão linear multivariada. As variáveis independentes utilizadas foram as características sociodemográficas e a saúde em geral dos pacientes. As variáveis que apresentaram um valor p < 0,20 na análise bivariada foram incluídas na análise multivariada. No modelo multivariado, permaneceram as variáveis com valor de p < 0,05. Os dados foram analisados com o software Jamovi versão 2.2.5.

Considerações éticas

O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) da Universidade Federal do Espírito Santo, campus Alegre, sob parecer consubstanciado no número 4.732.878.

RESULTADOS

A amostra do estudo foi composta por 502 usuários, sendo a maioria do sexo feminino (75,8%), com idade inferior a 60 anos (53,3%) e com escolaridade até o ensino médio completo (89,4%). Em relação à religião, predominavam indivíduos católicos (50,7%) e protestantes (35,7%), enquanto a maioria se autodeclarou branca (48,5%) ou parda (32,9%). Quanto à renda, a maior parte relatou rendimento mensal de até dois salários-mínimos (86,2%).

Na análise do nível de satisfação segundo características sociodemográficas, observaram-se diferenças estatisticamente significativas em relação à idade, à escolaridade e à renda. Usuários com 60 anos ou mais, com menor escolaridade e com renda entre um e dois salários-mínimos relataram maiores níveis de satisfação (tabela 1).

Na análise das condições clínicas, comportamentais e de utilização dos serviços de saúde, observaram-se associações estatisticamente significativas entre o nível de satisfação e três variáveis: realização de consulta médica no último ano (p = 0,012), uso de medicamentos (p = 0,021) e duração do sono (p = 0,032). Usuários que realizaram consulta médica no último ano, que não estavam em polifarmácia (uso de menos de cinco medicamentos) e que relataram dormir mais de seis horas apresentaram níveis mais elevados de satisfação com os serviços de saúde (tabela 2).

Em relação à satisfação geral das UBS, o nível médio foi de 8,09 (desvio padrão - DP - 2,65), sendo que a UBS do distrito de Celina foi a que apresentou maior nível de satisfação (média = 9,04; DP = 1,67), e a UBS do distrito de Rive a menor (média = 7,43; DP = 3,32) (tabela 3).

Tabela 1. Nível de satisfação por características sociodemográficas dos usuários das UBS

Variáveis	N (%)	Nível de satisfação - Média (DP)	Valor p
Idade			<0,001*
< 60 anos	267 (53,29)	7,51 (2,88)	
> 60 anos	233 (46,51)	8,71 (2,29)	
Sexo			0,172
Feminino	380 (75,84)	7,98 (2,69)	
Masculino	122 (24,35)	8,37 (2,64)	
Escolaridade			0,009*
Fundamental incompleto	207 (41,32)	8,44 (2,55)	
Médio completo	241 (48,10)	7,95 (2,76)	
Técnico ou superior	54 (10,78)	7,27 (2,60)	
Religião			0,819
Sem religião	32 (6,38)	8,21 (2,34)	
Católico	254 (50,70)	8,16 (2,60)	
Protestante	179 (35,73)	8,01 (2,74)	
Outros	37 (7,38)	7,72 (3,19)	
Raça ou cor			0,663
Branco	243 (48,50)	8,15 (2,52)	
Pardo	165 (32,93)	8,09 (2,79)	
Outros	92 (18,36)	7,83 (2,90)	
Renda			0,026*
Até 1 salário-mínimo	222 (44,31)	7,76 (2,85)	

Variáveis	N (%)	Nível de satisfação - Média (DP)	Valor p
Entre 1 e 2 salários-mínimos	210 (41,92)	8,47 (2,50)	
Mais de 2 salários-mínimos	44 (8,78)	8,01 (2,56)	

*p<0,05

Fonte: produção da própria autora.

Tabela 2. Nível de satisfação por características clínicas dos usuários das UBS

Variáveis	N (%)	Nível de satisfação - Média (DP)	Valor p
Consulta médica no último ano			0,012*
Sim	423 (84,43)	8,20 (2,55)	
Não	77 (15,37)	7,36 (3,21)	
Principais comorbidades			
Asma	30 (5,99)	8,32 (2,66)	0,614
Ansiedade	245 (48,90)	7,91 (2,80)	0,176
Artrite	84 (16,77)	8,27 (2,86)	0,464
Câncer	17 (3,39)	8,28 (2,45)	0,748
Depressão	111 (22,15)	7,82 (2,77)	0,260
Diabetes	87 (17,36)	8,44 (2,72)	0,160
Dislipidemia	139 (27,74)	8,35 (2,41)	0,163
Hipertensão	251 (50,09)	8,27 (2,68)	0,110
Obesidade	93 (18,56)	8,70 (3,02)	0,068
Medicamentos em uso			0,021*
Sem polifarmácia < 5	119 (23,75)	8,58 (2,36)	
Polifarmácia - 5 ou mais	382 (76,25)	7,93 (2,75)	
Uso de plantas			0,303
Sim	213 (42,51)	7,92 (2,70)	
Não	278 (55,49)	8,17 (2,65)	
Qualidade de vida			0,252
<0,885	309 (61,68)	8,19 (2,60)	
≥ 0,885			
193 (38,52)	7,90 (2,79)		
Faz atividade física regular			0,400
Sim	172 (34,33)	7,94 (2,84)	
Não	329 (65,67)	8,16 (2,58)	
Plano de saúde privado			0,467
Sim	106 (21,16)	8,25 (2,74)	
Não	396 (73,65)	8,03 (2,66)	
Sono			0,032*
<6 horas	120 (23,95)	7,55 (3,05)	
De 6 a 7 horas	138 (27,54)	8,31 (2,41)	
De 7 a 8 horas	155 (30,94)	7,99 (2,76)	
>8 horas	86 (17,17)	8,58 (2,25)	

Variáveis	N (%)	Nível de satisfação - Média (DP)	Valor p
Bebida alcoólica			0,405
Nunca bebe	391 (78,04)	8,19 (2,69)	
Diariamente	13 (2,59)	7,46 (3,65)	
Semanalmente	44 (8,78)	7,89 (2,21)	
Mensalmente	52 (10,38)	7,59 (2,68)	

*valor-p<0,05

Fonte: produção da própria autora.

Tabela 3. Nível de satisfação dos serviços das UBS

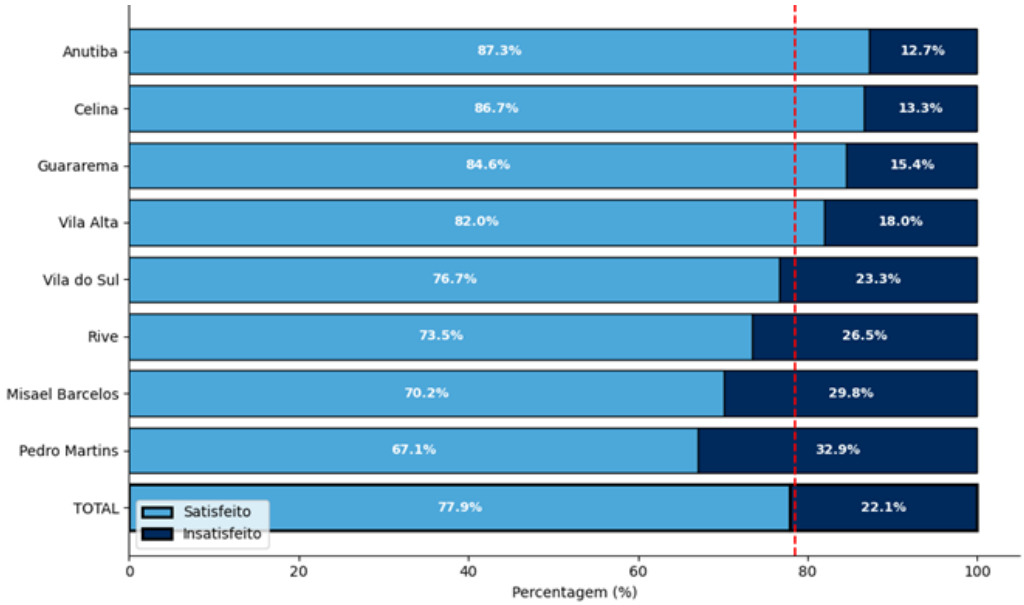
UBS	N (%)	Nível de satisfação - Média (DP)
Anutiba	55 (10,98)	8,53 (2,47)
Celina	60 (11,98)	9,04 (1,67)
Guararema	65 (12,97)	8,83 (2,06)
Misael Barcelos	57 (11,37)	7,78 (2,36)
Pedro Martins	79 (15,77)	7,45 (3,07)
Rive	68 (13,57)	7,43 (3,32)
Vila Alta	50 (9,98)	8,32 (2,57)
Vila do Sul	60 (11,98)	7,72 (2,82)
Não relatado	7 (1,39)	-
TOTAL	501	8,09 (2,65)

Fonte: produção da própria autora.

A análise da satisfação dos usuários com os serviços prestados pelas UBS revelou variações importantes entre os territórios avaliados. De modo geral, 77,9% dos participantes declararam-se satisfeitos (EVA ≥7,0), enquanto 22,1% se mostraram insatisfeitos (EVA <7,0). As UBS dos distritos de Anutiba (87,3%) e Celina (86,7%), bem como a UBS do bairro Guararema (84,6%) apresentaram os maiores percentuais de satisfação, indicando um desempenho positivo na percepção dos usuários. Em contraste, as UBS Pedro Martins (67,1%) e Misael Barcelos (70,2%), localizadas na sede do município, registraram os menores índices de satisfação. A linha de referência no gráfico 1 destaca a proporção de satisfação de todas as UBS (77,9%), permitindo visualizar claramente quais unidades estão acima ou abaixo desse nível (gráfico 1).

Em relação aos fatores associados à satisfação com os serviços ofertados pelas UBS, observou-se que indivíduos com faixa etária > 60 anos avaliaram os serviços cerca de 1,186 pontos a mais do que os que têm menos de 60 anos, e indivíduos que realizaram consultas médicas avaliaram os serviços 0,837 pontos a mais em relação a quem não realizou consulta médica. Além disso, indivíduos que dormiam entre seis e sete horas (β = 0,837) e mais de oito horas (β = 0,924) por dia avaliaram os serviços melhor quando comparado com quem dormia menos de seis horas por dia (tabela 4).

Gráfico 1. Porcentagem de pacientes satisfeitos e insatisfeitos por UBS



Linha vermelha tracejada: proporção de indivíduos satisfeitos, considerando todas as UBS.

Fonte: produção da própria autora.

Tabela 4. Análise multivariada dos fatores associados ao nível de satisfação dos usuários das UBS

Variáveis	Coeficiente β_1	IC (95%) – Inferior	IC (95%) – Superior	Valor-p
Faixa etária				
< 60 anos	Referência			
> 60 anos	1,162	0,701	1,620	<0,001
Consulta médica no último ano				
Não	Referência			
Sim	0,828	0,195	1,460	0,010
Horas de sono				
< 6	Referência			
6 a 8	0,598	0,042	1,160	0,035
> 8	0,926	0,202	1,650	0,012

Fonte: produção da própria autora

DISCUSSÃO

No estudo, foram entrevistados 694 indivíduos, dos quais 71,9% utilizavam a UBS. Observou-se que 77,9% dos participantes estavam satisfeitos com os serviços da UBS, com a maior satisfação registrada na UBS de Celina, e a menor na UBS de Rive. Fatores associados à satisfação incluíram idade superior a 60 anos, realização de consultas médicas e hábitos de sono, com indivíduos que dormiam mais de seis horas apresentando maiores níveis de satisfação.

O nível médio de satisfação geral das UBS foi de 8,09, resultado superior ao encontrado no estudo realizado em Minas Gerais, que teve como objetivo verificar a satisfação dos usuários de uma UBS do município de Uberaba e apresentou um nível médio de satisfação de 7,26 (DP - 2,21)[13]. De forma semelhante, outro estudo analisou a percepção dos usuários sobre o cuidado prestado por equipes participantes do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica no Brasil, e observou-se que 78,9% dos usuários avaliaram o atendimento como muito bom/bom, resultado compatível com os achados desta pesquisa[14]. Essa tendência também foi confirmada pela Pesquisa Nacional de Saúde (PNS) de 2019, que apontou elevados níveis de satisfação entre os usuários das UBS[15]. A variação dos níveis médios de satisfação pode ser influenciada pela facilidade de marcar consultas médicas, por uma maior ou menor estrutura das UBS, pela demora do atendimento, entre outros fatores.

Em relação à idade, dois estudos que investigaram a satisfação dos usuários com os serviços de saúde, especialmente no contexto da atenção primária, verificaram que houve melhor avaliação dos serviços com o aumento da idade, resultado similar a este estudo, que apresentou uma maior satisfação entre indivíduos com 60 anos ou mais[16,17]. Esses indivíduos, em geral, apresentam maior disponibilidade para ir aos serviços de saúde e para agendar consultas, além de possuírem mais comorbidades, o que os torna público-alvo de políticas públicas específicas, como o programa Hiperdia, que promove uma assistência integral a esses pacientes. Esse fato favorece a busca ativa pelos serviços de acompanhamento contínuo, contribuindo para uma avaliação mais positiva dos serviços da APS 18. Por outro lado, um estudo realizado em João Pessoa, Paraíba, que avaliou a qualidade da APS com base na satisfação dos idosos, encontrou resultados divergentes, apontando uma percepção de baixa qualidade e, consequentemente, menor satisfação por esse grupo[19].

A associação entre a realização de consulta médica e maior satisfação com os serviços de APS está diretamente relacionada à percepção de acesso e resolutividade, aspectos fundamentais para a satisfação dos usuários. O contato regular com a equipe de saúde fortalece o vínculo entre profissional e paciente, promovendo maior confiança no cuidado recebido[16]. Além disso, usuários que acessam os serviços com mais frequência têm maiores oportunidades de acompanhamento contínuo, diagnóstico precoce e orientação adequada, o que impacta positivamente na avaliação dos serviços.

A Pesquisa Nacional de Saúde (PNS) de 2019, realizada pelo IBGE, também evidenciou que os usuários do SUS que utilizaram mais frequentemente os serviços da APS foram os que mais avaliaram positivamente sua qualidade[15]. Isso pode ser explicado pelo fato de que, ao realizarem consultas, os usuários percebem o serviço como acessível, funcional e responsivo às suas necessidades. Além disso, estudos demonstram que o uso efetivo dos serviços de APS, especialmente por meio de consultas médicas, está associado a maiores índices de satisfação e melhor avaliação da atenção recebida[6,17]. Esses achados reforçam a importância de garantir o acesso oportuno às consultas médicas como parte essencial da qualificação da APS.

Outra variável que apresentou significância estatística no estudo foi a duração do sono. Verificou-se que o aumento no número

de horas de sono está diretamente relacionado a uma melhor avaliação dos usuários quanto aos serviços oferecidos. Indivíduos que dormiam mais de seis horas por dia demonstraram níveis mais elevados de satisfação. Esse resultado pode ser justificado pelo fato de que pessoas com menor tempo de sono tendem a apresentar maior irritabilidade, o que pode levá-las a reagir negativamente diante de eventuais atrasos no atendimento dos serviços[20,21].

Este estudo apresenta limitações. Dentre elas, a utilização dos questionários autorrelatados para mensurar a satisfação dos usuários dos serviços de atenção primária pode sujeitar as respostas ao viés de memória, podendo diminuir a verdadeira magnitude da satisfação com os serviços. Outra limitação é que o estudo transversal pode restringir a análise das relações de causa e efeito. Além disso, ressalta-se a importância de realizar pesquisas adicionais que explorem outras variáveis associadas à satisfação com os serviços de saúde, como distância até o local de atendimento, características físicas da UBS, tempo de espera para agendamento de consultas, recepção dos funcionários, deslocamento, horário de funcionamento das UBS e tempo de espera para o atendimento. Apesar dessas limitações, o presente estudo se destaca por investigar os fatores relacionados à satisfação na Atenção Primária à Saúde, fornecendo subsídios relevantes para a formulação de práticas e políticas públicas que visem à melhoria da qualidade e da satisfação com os serviços ofertados nesse nível de atenção.

CONCLUSÃO

O presente estudo identificou informações relevantes sobre a satisfação dos serviços de Atenção Primária em Saúde no município de Alegre, no Espírito Santo. Com uma amostra de 694 indivíduos entrevistados, dos quais 501 declararam utilizar os serviços da UBS, observou-se uma média geral de satisfação de 8,09, indicando uma avaliação positiva da qualidade dos serviços. Os fatores associados à maior satisfação com os serviços de APS incluíram ter mais de 60 anos, realizar consultas médicas e dormir mais de 6 horas por dia.

Portanto, políticas e ações específicas devem ser direcionadas aos grupos que apresentaram menor nível de satisfação com os serviços de saúde, com o objetivo de compreender as dificuldades enfrentadas por essas populações no acesso aos atendimentos oferecidos. Identificar essas limitações permitirá o desenvolvimento de intervenções mais eficazes, que contemplem as reais necessidades do município de Alegre e contribuam para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados.

FINANCIAMENTO

Este estudo recebeu financiamento da FAPES - Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Espírito Santo.

REFERÊNCIAS

1. Brasil. Constituição da República Federativa do Brasil [Internet]. Brasília: Senado Federal; 2016 [acesso 2025 Jun 25]. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf

2. Brasil. Lei nº 8080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde. Diário Oficial da União. 1990 Set 20 [acesso 2025 Jun 25]. Disponível: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm.

3. Castro MC, Massuda A, Almeida G, Menezes-Filho NA, Andrade MV, Noronha KV, et al. Sistema Único de Saúde do Brasil: os primeiros 30 anos e perspectivas para o futuro. Lancet. 2019; 394(10195): 345–56. doi:10.1016/S0140-6736(19)31243-7.

4. Brasil. Portaria de Consolidação nº 3, de 28 de setembro de 2017. Consolidação das normas sobre as redes do SUS. Diário Oficial da União. 2017 Set 28 [acesso 2025 Jun 25]. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prc0003_03_10_2017.html.

5. Brasil. Portaria nº 2.436, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica. Diário Oficial da União. 2017 [acesso 2025 Jun 25]. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html.

6. Cantalino JL, Silva AL, Souza TM, Oliveira FC, Rodrigues MP. Satisfação dos usuários em relação aos serviços de Atenção Primária à Saúde no Brasil. Rev Saude Publica. 2021 [cited 2025 Jun 25]; 55: 22. Available from: https://www.scielo.br/j/rsp/a/K8qkjBH69M6cVQ84kv36fhK.

7. Ministério da Saúde (BR), Secretaria de Atenção Primária à Saúde. Cobertura da Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde; 2017 [cited 2025 Jun 25]. Available from: https://egestorab.saude.gov.br/paginas/acessoPublico/relatorios/relHistoricoCoberturaAB.xhtml.

8. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Cidade: Alegre. Rio de Janeiro: IBGE; 2024 [acesso 2025 Jun 25]. Disponível em: https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/es/alegre.html.

9. Arruda CA, Bosi ML. Satisfação de usuários da atenção primária à saúde: um estudo qualitativo no Nordeste do Brasil. Interface (Botucatu). 2017; 21(61): 321–32. doi:10.1590/1807-57622015.0479.

10. Moima SA, Oliveira RC, Santos JC. Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. Physis. 2010; 20(4):1419–40. doi:10.1590/S0103-73312010000400019.

11. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo Demográfico 2010 [Internet]. Rio de Janeiro: IBGE; 2010 [acesso 2025 Jun 25]. Disponível em: https://censo2010.ibge.gov.br/sinopse/index.php?-dados=29&uf=32.

12. Singer AJ, Richman PB, Kowalska A, Thode HC Jr. Comparison of patient and practitioner assessments of pain from commonly performed emergency department procedures. Ann Emerg Med. 1999 Jun; 33(6): 652–8. PMID: 10339680.

13. Honda GM, Lima JC, Accioly MF, Martins LJ, Shimano SG, Walsh IA. Conhecimento e satisfação dos usuários de uma unidade básica sobre os serviços de saúde. Rev Fam Ciclos Vida Saúde Context Soc. 2020 Abr-Jun; 8(2): 282–94. doi: https://doi.org/10.18554/refacs.v8i2.4334.

14. Abreu DM, Araújo LH, Reis CM, Reis CM, Lima AM, Santos AF, et al. Percepção dos usuários sobre o cuidado prestado por equipes participantes do Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica no Brasil. Epidemiol Serv Saude. 2018; 27(3): e2017111. doi: https://doi.org/10.5123/S1679-49742018000300002.

15. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. PNS 2019: Quem mais utiliza o

SUS avaliou mais positivamente os serviços de saúde [Internet]. Rio de Janeiro: IBGE; [cited 2025 Jun 25]. Disponível em: https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/29203-pns-2019-quem-mais-utiliza-o-sus-avaliou-mais-positivamente-a-qualidade-dos-servicos-de-atencao-primaria-a-saude.

16. Gouveia GC, Souza WV, Luna CF, Szwarcwald CL, Souza PR Júnior. Satisfação dos usuários com a assistência de saúde no estado de Pernambuco, Brasil, 2005. Cienc Saude Colet. 2011; 16(3): 1849–61. Disponível em: http://www.scielo.br/pdf/csc/v16n3/20.pdf.

17. Protasio AP, Gomes LB, Machado LS, Valença AM. Factors associated with user satisfaction regarding treatment in Brazilian primary health care. Cad Saude Publica. 2017 Mar; 33(2): e00184715. doi: 10.1590/0102-311X00184715.

18. Feijão LE, Santos BK, Carvalho DR, Paiva CL, Costa FI Júnior, Cunha ES, et al. Satisfação do paciente na atenção primária: Revisão integrativa. Rev Contemp. 2023; 3(10). doi:10.56083/RCV3N10-116.

19. Andrade LA, Salazar PE, Leopoldino KD, Montenegro CB. Avaliação da qualidade da atenção primária à saúde segundo o nível de satisfação dos idosos. Rev Gaúcha Enferm. 2019; 40: e20180389. doi: https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20180389.

20. Blackwelder A, Hoskins M, Huber LEffect of inadequate sleep on frequente mental distress. Prev Chronic Dis. 2021; 18: E61. doi: http://dx.doi.org/10.5888/pcd18.200573.

21. Kim HJ, Oh SY, Joo JH, Choi D-W, Park E-C. The Relationship between Sleep Duration and Perceived Stress: Findings from the 2017 Community Health Survey in Korea. Int J Environ Res Public Health. 2019; 16(17): 3208. doi:10.3390/ijerph16173208.

Como citar este artigo/ How to cite this article:
HorsthAl, Silva AM, Meira EF, Silva MRR, Santos JBR. Satisfação com os serviços das Unidades Básicas de Saúde durante a pandemia por Covid-19 em um município do Espírito Santo, Brasil. J Health Biol Sci. 2025; 13(1): e5984.